



Información de reclamos recibidos de los usuarios
CUARTO TRIMESTRE 2021

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Transacción no procesada/ mal realizada		2	1
Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
Créditos Comerciales y microempresas (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en esta relación)	Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)		2	2
Cuenta Corriente	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)		1	1