



Información de reclamos recibidos de los usuarios
PRIMER TRIMESTRE 2022

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Cuenta Corriente	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	0	1	13
Créditos Comerciales y microempresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	4	2
Arrendamiento Financiero	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	2
Factoring y/o descuento	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	2	4
Cartas Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	2	6
Avales y Otras Garantías	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	11
Transferencia de Fondos	Transacción no procesada/ mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	0	1	6
Transferencia de Fondos	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	15
Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Transacción no procesada/ mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	0	3	2