



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
Período del 01/09/2024 al 30/09/2024

No.	Operación, Producto o Servicio	Codigo de Motivo	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución ( en días Calendario)
				A favor del Banco	A favor del Usuario	Total	
1	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	53
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	-	1	1	56
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	1	46
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	-	1	15
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	81	96	30
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	3	15	18	61
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	6	12	95
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	12	13	63
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	4	7	595
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	3	5	78
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	4	4	43
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	4	91
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	2	3	83
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3	68
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	-	1	1	79
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	-	1	1	66
17	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	21	Publicidad engañosa o información que induce al error	-	1	1	35
18	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	115	Indebida contratación	-	1	1	34
<b>TOTAL</b>				<b>36</b>	<b>138</b>	<b>174</b>	<b>69</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>82</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>8,577</b>			