



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/04/2024 al 30/04/2024

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	18	20	14
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	77
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	3	19
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	0	3	3	85
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	3	31
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	2	1	3	61
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	24
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	2	55
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1		1	85
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1	134
<b>TOTAL</b>				<b>11</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>37</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>65</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>22,500</b>			