



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2024 al 31/01/2024

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	1	31	32	70
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	0	4	4	34
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	173
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	3	0	3	119
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	2	1
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	3
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	1	143
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	74
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	0	1	36
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas	0	1	1	70
TOTAL				7	42	49	18
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				86			
Número de Transacciones en el Mes				20,629			