



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/02/2024 al 29/02/2024

| 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                  | 54                  | 55        | 54                                                  |
| 2                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 25               | Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales                   | 0                  | 8                   | 8         | 8                                                   |
| 3                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 2                | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios            | 2                  | 5                   | 7         | 5                                                   |
| 4                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 13               | Problemas relacionados a garantías                                                        | 5                  | 0                   | 5         | 0                                                   |
| 5                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 20               | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                           | 0                  | 4                   | 4         | 4                                                   |
| 6                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 3                | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                              | 3                  | 1                   | 4         | 1                                                   |
| 7                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 1                | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos              | 1                  | 2                   | 3         | 2                                                   |
| 8                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 6                | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                              | 0                  | 2                   | 2         | 2                                                   |
| 9                                                      | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 106              | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito                                 | 1                  | 1                   | 2         | 1                                                   |
| 10                                                     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 10               | Liquidaciones erradas                                                                     | 0                  | 1                   | 1         | 1                                                   |
| 11                                                     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 4                | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 0                  | 1                   | 1         | 1                                                   |
| 12                                                     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 34               | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                   | 0                  | 1                   | 1         | 1                                                   |
| 13                                                     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 18               | Operaciones no reconocidas                                                                | 1                  | 0                   | 1         | 0                                                   |
| <b>TOTAL</b>                                           |                                              |                  |                                                                                           | <b>14</b>          | <b>80</b>           | <b>94</b> | <b>20</b>                                           |
| <b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b> |                                              |                  |                                                                                           | <b>70</b>          |                     |           |                                                     |
| <b>Número de Transacciones en el Mes</b>               |                                              |                  |                                                                                           | <b>19,766</b>      |                     |           |                                                     |