



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/08/2024 al 31/08/2024

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	-	54	54	30
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1	10	11	85
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	144
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	-	2	2	114
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	1	94
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	-	1	249
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	-	1	186
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	-	1	40
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	1	112
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	112	Operaciones no reconocidas	-	1	1	155
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	-	1	1	247
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>56</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>82</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>22,764</b>			