



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS
Período del 01/12/2024 al 30/12/2024

No.	Operación, Producto o Servicio	Código 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	10	49	59	6
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	4	3	7	47
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	-	7	7	73
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	49
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	112	Operaciones no reconocidas	2	-	2	258
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	-	2	10
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	1	71
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	1	9
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	1	4
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	1	2
TOTAL				22	64	86	24
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				59			
Número de Transacciones en el Mes				35,783			