



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/06/2024 al 30/06/2024

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	39	41	38
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	17	17	53
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	4	1	5	96
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	78
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	48
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	2	83
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2	130
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	1	43
TOTAL				10	64	74	51
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				56			
Número de Transacciones en el Mes				21,374			