



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/11/2024 al 30/11/2024

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	8	60	68	12
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	7	10	26
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	2	3	5	14
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	5	56
5	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	2	19
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	112	Operaciones no reconocidas	-	-	1	237
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario	-	-	1	11
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	-	-	1	11
<b>TOTAL</b>				<b>15</b>	<b>75</b>	<b>93</b>	<b>18</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>73</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>33,823</b>			