



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/02/2025 al 28/02/2025

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	5	37	42	3
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6	4
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	6	8
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	2	2	4	8
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	2	2
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	-	2	5
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	2	14
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	1	5
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	1	5
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	1	5
<b>TOTAL</b>				<b>19</b>	<b>48</b>	<b>67</b>	<b>4</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>73</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>34,511</b>			