

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/01/2023 al 01/03/2023

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	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	3	78
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		3	24
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	75	78	7
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	3	21
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	indebidos de intereses, comisiones, gastos y t	2	3	5	36
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1	28
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	5	25
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas	2	3	5	73
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	1		1	96
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		1	4
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	6
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	8	47
<b>TOTAL</b>				<b>18</b>	<b>97</b>	<b>115</b>	<b>42</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>44</b>			
<b>Número de Transacciones en el Trimestre</b>				<b>19,330</b>			