



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2022 al 30/06/2022

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)	39	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	7	10	10
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	8	16
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	5	7	23
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	2	4	6	70
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	4	6	145
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	6	41
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	30
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	4	19
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	1	3	41
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	3	39
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	2	31
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas	1		1	37
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	107	Problemas relacionados con la aplicación de seguros	1		1	6
TOTAL				25	36	61	39
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				53			
Número de Transacciones en el Trimestre				22 850			