



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2022 al 30/09/2022

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		1	1	14
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	5	8	92
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	30
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	5	7	106
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	6	28
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas		1	1	8
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	1	1	2	44
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas		1	1	16
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		1	29
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos		2	2	84
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	1	2	74
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	8	9	16
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO		1	1	281
TOTAL				14	31	45	56
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				44			
Número de Transacciones en el Trimestre				26 972			