

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**

Período del 01/10/2022 al 31/10/2022

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)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	2	52
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	2	5	7	42
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	14	17	37
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1	31
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos	1	3	4	72
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		2	45
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2	23
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas		1	1	20
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	1	4	5	46
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	2		2	28
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1	31
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	47
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	4	24
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	1	23
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	2	34
<b>TOTAL</b>				<b>14</b>	<b>38</b>	<b>52</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>22,884</b>			