

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
Período del 01/04/2023 al 30/06/2023

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)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		5	5	47
2	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	4	103	107	15
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	13	Problemas relacionados a garantías		1	1	22
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		2	25
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	6	32
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Indebidos de intereses, comisiones, gastos y	4	3	7	113
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1	31
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	8	53
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas	1		1	15
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías		1	1	29
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	3		3	50
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	27
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2		2	21
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		34	34	9
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	2	52
<b>TOTAL</b>				<b>22</b>	<b>159</b>	<b>181</b>	<b>22</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>216</b>			
<b>Número de Transacciones en el Trimestre</b>				<b>22,346</b>			