

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2023 al 31/09/2023

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	1		1	78
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	5	148	153	15
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	5	10	79
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	indebidos de intereses, comisiones, gastos y t	3	3	6	67
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1	21
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	2	133
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	1	1	2	11
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	1	2	90
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	2	82
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	2	34
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2		2	42
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		2	2	40
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	73
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	26	27	37
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1	97
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	1	14
TOTAL				22	193	215	22
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				232			
Número de Transacciones en el Trimestre				26,231			