



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/02/2024 al 29/02/2024

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	54	55	54
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	0	8	8	8
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	7	5
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	5	0	5	0
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	4	4
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	4	1
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3	2
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	2
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	2	1
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10	Liquidaciones erradas	0	1	1	1
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	1	1
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	1
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>				<b>14</b>	<b>80</b>	<b>94</b>	<b>20</b>
<b>Total de Números de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>70</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>9,025</b>			