



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/03/2024 al 31/03/2024

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	2	21	23	111
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	5	166
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	150
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	3	144
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	1	2	94
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	28
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	1	71
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1	116
<b>TOTAL</b>				<b>12</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>28</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>60</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>3,167</b>			