



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	4	20	24	13
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	3	8	11	118
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	3	3	159
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	2	18
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	184
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	0	1	159
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	1	6
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1	98
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	14
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	70
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	109	Modificaciones Contractuales del Crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	1	123
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	1	8
TOTAL				11	38	49	57
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				70			
Número de Transacciones en el Mes				9,293			