



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/06/2024 al 30/06/2024

| 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 | 39 | 41 | 38 |
| 2 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 20 | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 17 | 17 | 53 |
| 3 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 25 | Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales | 4 | 1 | 5 | 96 |
| 4 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 4 | 78 |
| 5 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 6 | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 2 | 2 | 48 |
| 6 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 19 | Demora o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 0 | 2 | 2 | 83 |
| 7 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 1 | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 1 | 2 | 130 |
| 8 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 22 | Reporte indebido en la central de riesgos | 0 | 1 | 1 | 43 |
| TOTAL | | | | 10 | 64 | 74 | 51 |
| Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes | | | | 56 | | | |
| Número de Transacciones en el Mes | | | | 8,052 | | | |