



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/10/2024 al 31/10/2024

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	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	-	1	1	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	65	74	16
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	9	117
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	3	4	7	60
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	4	224
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	2	2	51
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	-	2	10
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	1	83
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	-	1	1	25
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	1	44
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	1	55
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	1	19
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	112	Operaciones no reconocidas	-	1	1	20
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	-	1	1	29
15	Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	-	1	1	151
<b>TOTAL</b>				<b>18</b>	<b>89</b>	<b>107</b>	<b>39</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes</b>				<b>71</b>			
<b>Número de Transacciones en el Mes</b>				<b>22,242</b>			