



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/03/2025 al 31/03/2025

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	7	49	56	3
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	6
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	4	4	14
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	2	2	4
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2	9
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	2	5
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	1	15
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	-	1	10
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	1	15
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	1	-	1	2
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	-	1	1	13
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	115	Indebida contratación	1	-	1	5
12	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	-	1	1	11
TOTAL				16	62	78	4
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				71			
Número de Transacciones en el Mes				39,192			