



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	2	30	32	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	2	6	8	4
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	7	3
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	4	4
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	3	3	6
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	2	2	9
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	-	2	2
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	1	9
9	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	-	1	1	1
TOTAL				15	45	60	4
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				64			
Número de Transacciones en el Mes				37,995			