

N°	Operación, Servicio o Producto	CODIGO DE MOTIVO	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
				A Favor de la Banco	A Favor del Usuario	Total	
1	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	3	19	22	18
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	4	4	8	19
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	2	3	5	21
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	4	1	5	30
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	5	16
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	2	3	12
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	19	DEMORAS O INCUMPLIMIENTO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA (ESTADO DE CUENTA, OTROS)	0	3	3	14
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	7	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	2	3	23
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	2	10
10	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	1	0	1	2
11	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	30	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	1	14
12	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	1	0	1	15
13	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	0	1	1	30
14	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	1	14
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	5	14	12
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	1	2	18
17	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	0	1	1	13
<b>TOTAL</b>				<b>31</b>	<b>47</b>	<b>78</b>	<b>14</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>96</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>12,871</b>			