

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	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	14	2	16	21
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	5	7	12	15
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	6	9	12
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	5	0	5	16
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	1	4	5
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	2	14
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	7	RETENCIONES INDEBIDAS	0	2	2	9
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	2	18
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	19	DEMORAS O INCUMPLIMIENTO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA	0	2	2	23
10	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	0	1	14
11	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	8	24	10
12	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	1	2	6
13	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	0	1	11
14	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	1	6
15	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	0	1	3
16	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	1	22
17	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	1	11
18	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	30	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	1	10
19	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1	11
20	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	3	0	3	8
21	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	1	29
22	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	0	1	1	24
TOTAL				56	37	93	14
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				96			
Número de Operaciones en el Trimestre				11,915			