

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	4	9	13	15
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	3	6	9	12
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	2	5	7	14
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	6	0	6	22
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	1	5	20
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	7	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	2	2	4	25
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	1	3	19
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	3	13
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	19	DEMORAS O INCUMPLIMIENTO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA (ESTADO DE CUENTA, OTROS)	1	0	1	9
10	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	0	1	15
11	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	7	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	0	1	29
12	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	14	5	19	14
<b>TOTAL</b>				<b>43</b>	<b>29</b>	<b>72</b>	<b>13</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>80</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>14,026</b>			