

N°	Operación, Servicio o Producto	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	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3		3	18
2	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	2	116
3	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	99	OTROS MOTIVOS		1	1	75
4	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS		1	1	358
5	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS	1		1	30
6	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS		1	1	99
7	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		2	2	164
8	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	3	126
9	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1	185
10	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		13	13	171
11	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO		2	2	320
12	CREDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	110	REVERSA REPROGRAMACION COVID		2	2	499
TOTAL				5	27	32	121
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				32			
Número de transacciones en el Trimestre				5,060			