

N°	Operación, Servicio o Producto	CODIGO DE MOTIVO	Motivo o Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
				A Favor del Banco	A Favor del Usuario	Total	
1	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	1	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	1	2	21
2	CRÉDITO MICROEMPRESA	1	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	11	12	21
3	CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA	1	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	0	4	4	28
4	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	2	0	2	15
5	CRÉDITO MICROEMPRESA	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	3	2	5	23
6	CRÉDITO MICROEMPRESA	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	4	5	12
7	CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	3	4	25
8	CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	1	1	30
9	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	1	21
10	CRÉDITO MICROEMPRESA	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	1	5
11	CRÉDITO MICROEMPRESA	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	1	3	29
12	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	1	26
13	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	12	3	15	19
14	CRÉDITO MICROEMPRESA	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	4	25
TOTAL				26	34	60	14
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				76			
Número de Operaciones en el Trimestre				15,627			