

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	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	25
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	5	29
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	5	26
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	Liquidaciones erradas	1	0	1	21
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	1	3	35
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	Reporte indebido en la central de riesgos	6	4	10	24
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	24
8	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	1	16
9	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1	24
10	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	1	28
11	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	18
12	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1	11
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	1	1	2	30
TOTAL				24	12	36	22
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				40			
Número de Operaciones en el Trimestre				2,230			