

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	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	1	52
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	7	9	112
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	2	114
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	1	2	3	81
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	2	1	3	81
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	1	282
7	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	6	7	100
8	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	25	PROBLEMAS REFERIDOS AL ACOGIMIENTO AL PEDA Y OTROS PROGRAMAS ESTATALES	0	1	1	98
9	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	110
10	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	1	291
11	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	107	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA APLICACIÓN DE SEGUROS	1	2	3	156
12	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	3	3	133
TOTAL				9	28	37	117
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				4			
Número de Operaciones en el Trimestre				5,060			