

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	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	1	34
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	12	13	51
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)		1	1	52
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		2	2	32
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO		1	1	73
6	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1	36
7	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	4	25
TOTAL				1	22	23	43
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				35			
Número de Operaciones en el Trimestre				5,060			