

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	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1	22
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	16	6	22	31
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	4	71
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	2	2	26
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	3	0	6	31
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	3	4	31
7	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	7	17	24	29
8	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO	7	6	13	27
9	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	99	OTROS MOTIVOS	10	7	17	24
10	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1	29
TOTAL				45	46	94	30
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				106			
Número de Operaciones en el Trimestre				10,119			