

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		1	1	19
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		27	27	52
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS		1	1	9
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	1	5
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		1	13
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO		2	2	2
7	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	1	28
TOTAL				1	33	34	44
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				64			
Número de Operaciones en el Trimestre				5,060			