

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	2	4	6	56
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	1	42
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	34	38	204
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	2	66
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	2	2	61
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	2	3	39
7	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	3	3	44
8	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	2	2	23
9	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	99	OTROS MOTIVOS	2	2	4	9
10	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	1	85
11	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	107	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA APLICACIÓN DE SEGUROS	2	3	5	28
TOTAL				10	51	67	60
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				39			
Número de Operaciones en el Trimestre				5,060			