

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	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	6	1	7	9
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	3	3	6	16
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	4	5	9
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	2	4	7
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	3	0	3	12
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	2	5
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	1	1	7
8	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	0	4	9
9	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	3	10	9
10	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	2	2	10
11	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	0	1	15
TOTAL				28	17	45	12
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				47			
Número de Operaciones en el Trimestre				9,526			