

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	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	4	4	95
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	1	125
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	1	2	89
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	2	2	93
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	2	83
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	1	20
7	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	99	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	2	0	2	35
8	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	107	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA APLICACIÓN DE SEGUROS	1	0	1	27
9	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1	21
10	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	99	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	2	3	5	28
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>62</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>31</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>5,060</b>			