



## INFORMACION DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2019 al 31/03/2019

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	1	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	3	31
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	5	8	39
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	1	58
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	1	0	1	5
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	3	4	29
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	2	57
7	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	12	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	10	12	23
8	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	2	46
9	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	99	OTROS MOTIVOS	1	3	4	38
10	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	96	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	4	7	21
<b>TOTAL</b>				<b>13</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>31</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>99</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>10,119</b>			