

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	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	8	6	14	60
2	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	3	3	82
3	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	1	4	5	71
4	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	4	5	9	46
5	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	1	71
6	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	28	34	56
7	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	25	PROBLEMAS REFERIDOS AL ACOGIMIENTO AL PEDA Y OTROS PROGRAMAS ESTATALES	3	2	5	49
8	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	7	8	56
9	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	3	5	8	89
10	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	107	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA APLICACIÓN DE SEGUROS	2	0	2	40
11	CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	999	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	7	2	9	67
TOTAL				36	62	98	62
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				169			
Número de Operaciones en el Trimestre				10,119			