

| 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 | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 1 | 29 |
| 2 | CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | 3 | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 3 | 1 | 4 | 30 |
| 3 | CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | 6 | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 1 | 1 | 29 |
| 4 | CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | 13 | Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 1 | | 1 | 29 |
| 5 | CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | 18 | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros) | 1 | | 1 | 18 |
| 6 | CRÉDITO MEDIANA EMPRESA | 13 | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 2 | | 2 | 30 |
| 7 | CRÉDITO MEDIANA EMPRESA | 22 | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 4 | 1 | 5 | 35 |
| 8 | ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA) | 18 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | | 2 | 33 |
| TOTAL | | | | 14 | 3 | 17 | 29 |
| Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre | | | | 26 | | | |
| Número de Operaciones en el Trimestre | | | | 1,416 | | | |