

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	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	1	6	3
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	3	3	6	7
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	3	4	12
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0	4	8
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	3	4	13
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	3	0	3	9
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	3	0	3	9
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1	21
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	1	1	6
10	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	2	9
11	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	0	1	7
12	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	6	8	14	10
13	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1	4
TOTAL				31	19	50	9
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				56			
Número de Operaciones en el Trimestre				8,577			