

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	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	2	6	8	13
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO- PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	2	7	12
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	2	2	4	17
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	0	4	16
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	3	20
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	1	1	21
7	CRÉDITO MEDIANA EMPRESA	10	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	1	1	16
8	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	5	5	10	16
9	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	3	11
TOTAL				22	19	41	13
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				45			
Número de Operaciones en el Trimestre				7,385			