



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
(Del 01.05.2024 AL 31.05.2024)

No	OPERACIÓN SERVICIO Y/O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUB MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DIAS HÁBILES)
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	PEQU. EMPRESA Y MICROEMPRESA	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	-	1	15
2	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	-	-	1	2
3	CRÉDITO CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	-	1	-	13
4	CRÉDITO CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	-	-	1	15
5	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	-	1	-	13
6	CRÉDITO CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	-	-	1	14
				2	4	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES						6
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN						12
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES						6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL PERIODO						45,967

La presente información es difundida en cumplimiento de la Resol. SBS No 4036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobada el 29.12.2022



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

(Del 01.04.2024 AL 30.04.2024)

No	OPERACIÓN SERVICIO Y/O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUB MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DIAS HÁBILES)
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	PEQU. EMPRESA Y MICROEMPRESA	INCUMPLIMIENTO DE CLAÚSULAS DE CONTRATOS, POLIZAS, CONDIC. Y/O ACUERDOS	-	1	-	13
2	CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN DEL USUARIO	-	-	1	10
3	PEQU. EMPRESA Y MICROEMPRESA	INADECUADA ATENCIÓN DEL USUARIO	-	-	1	14
4	CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFIICACIONES DIRIGIDAS A TERCEROS	-	-	1	10
				1	3	12
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES		4		
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN		12		
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES		4		
		TOTAL NÚNERO DE OPERACIONES DEL PERIODO		43,516		

La presente información es difundida en cumplimiento de la Resol. SBS No 4036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobada el 29.12.2022



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

(Del 01.03.2024 AL 31.03.2024)

No	OPERACIÓN SERVICIO Y/O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUB MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DIAS HÁBILES)
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	PEQU. EMPRESA Y MICROEMPRESA	INCUMPLIMIENTO DE CLAÚSULAS DE CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y/O ACUERDOS	-	1	-	5
2	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA ATENCIÓN DEL USUARIO	-	1	-	12
				2	0	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES						2
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN						9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES						2
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL PERIODO						43,301

La presente información es difundida en cumplimiento de la Resol. SBS No 4036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobada el 29.12.2022



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

(Del 01.02.2024 AL 29.02.2024)

No	OPERACIÓN SERVICIO Y/O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUB MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DIAS HÁBILES)
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	AHORROS	ENTREGA DE BILLETE FALSO	-	1		6
2	AHORROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS Y/O MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1		14
3	AHORROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS Y/O MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1		14
4	PLAZO FIJO	LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO Y/O PLAZO FIJO	-	1		15
5	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA ATENCIÓN DEL USUARIO	-		1	15
				4	1	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES						5
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN						13
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES						5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL PERIODO						47,625

La presente información es difundida en cumplimiento de la Resol. SBS No 4036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobada el 29.12.2022



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

(Del 01.01.2024 AL 31.01.2024)

N°	OPERACIÓN SERVICIO Y/O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUB MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS HÁBILES)
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	CREDITO PEQUEÑA YMICROEMPRESA	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	-	1	14
2	CONSUMO	PROBLEMAS RELACIONADOS A LAS GARANTIAS	CUSTODIA	1	-	6
3	CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	-	1	5
4	SERVICIOS VARIOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	-	-	1	14
5	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA ATENCION DEL USUARIO	-	-	1	15
				1	4	11
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES		5		
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN		11		
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES		5		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL PERIODO		48,011		

La presente información es difundida en cumplimiento de la Resol. SBS No 4036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobada el 29.12.2022

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/10/2023 al 31/12/2023)

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En
		A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
CREDITO PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	1		9
CREDITO PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LAS GARANTIAS	1		14
CREDITO PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO		1	6
CREDITO PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		11
CREDITO PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	1		6
CREDITO CONSUMO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		14
CREDITO CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	1		11
CREDITO CONSUMO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	13
ATENCION AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		1	12
SERVICIOS VARIOS	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	12
SERVICIOS VARIOS	FALLAS EN EL SISTEMA QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	14
<b>TOTAL</b>		6	5	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>11</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>		<b>148,176</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/07/2023 al 30/09/2023)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
CONSUMO	9	CRÉDITOS A PEQ EMP Y MICROEMP	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS		1	4
CREDITOS	97	CRÉDITOS A PEQ EMP Y MICROEMP	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	5
CREDITOS	97	CRÉDITOS A PEQ EMP Y MICROEMP	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		14
CREDITOS	97	CRÉDITOS A PEQ EMP Y MICROEMP	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	7
CREDITOS	97	CRÉDITOS A PEQ EMP Y MICROEMP	VARIOS	1		13
CREDITOS	97	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS		1	10
SERVICIOS	29	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS	1		10
SERVICIOS	29	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS		1	5
SERVICIOS	29	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS O MAL REALIZADAS		1	1
Total				3	6	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				9		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				145,466		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/04/2023 al 30/06/2023)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días hábiles)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorro	1	Ahorro	2-Inadecuada e insuficiente informacion		1	9
Ahorro	3	Cuentas a Plazo	30 Fallas en el sistema informatico		1	12
Ahorro	3	Cuenta a plazo	39 Inadecuada atencion		1	10
Servicios	96	Atencion al publico	06 Transacciones no procesadas o mal realizadas	1		5
Creditos	97	Créditos a pequeña empresa y microempresa	22 Reporte indebido en la central de riesgos		1	12
Creditos			999 Otros Insatisfaccion de cobranza en mora	1		8
Creditos			999 Otros Insatisfaccion de cobranza en mora	1		12
Creditos			39 Inadecuada atencion	1		14
Creditos			06 Transacciones no procesadas o mal realizadas	1		5
Creditos			999 Otros motivos Insatisfaccion por cobranza en mora	1		11
Creditos			20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceros		1	5
Creditos			999 Otros motivos -Insatisfaccion por cobranza en mora	1		5
Total				7	5	9
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				12		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				150,696		





**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/01/2023 al 31/03/2023)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
CRÉDITOS	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESA	18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1		12
				1	0	12
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				1		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				145,466		



**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/10/2022 al 31/12/2022)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
CUENTA CTS	4	Cuenta CTS	18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1		17
				1	0	17
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				1		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				139,007		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/07/2022 al 30/09/2022)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
AHORROS	1	Cuenta de Ahorro	2. Inadecuada o insuficiente información, sobre operaciones, productos y servicios.	1		8
CREDITOS	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18. Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1		13
			01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdo.		1	7
	9	Credito de Consumo	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		20
				<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>4</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>132,305</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/04/2022 al 30/06/2022)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
AHORROS	4	Cuenta CTS	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
	4	Cuenta CTS	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1
SERVICIOS	96	Atención al público	34. Error en los datos del usuario registrados en la empresa		1	7
		Atención al público	34. Error en los datos del usuario registrados en la empresa		1	5
CREDITOS	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
	9	Credito de Consumo	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		11
				<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>6</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>134,007</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/01/2022 al 31/03/2022)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorro	2. Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios.	1		6
	4	Cuenta CTS	39. Inadecuada atencion al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
CREDITOS	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108. Modificaciones contractuales del credito: Insatisfaccion	1		28
			39. Inadecuada atencion al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		13
	8	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39. Inadecuada atencion al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
	9	Credito de Consumo	2. Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios.	1		24
<b>TOTAL</b>				<b>4</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>6</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>134,298</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/10/2021 al 31/12/2021)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a Plazo	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		20
CREDITOS	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18. Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspondan)	1		8
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		13
			22. Reporte indebido en la central de riesgos		1	8
SERVICIOS	29	Servicios Varios	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		20
				<b>5</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>6</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>142,621</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/07/2021 al 30/09/2021)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorros	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		22
Créditos	9	Crédito de Consumo	18. Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspondan)		1	27
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1		12
			18. Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspondan)	1		30
			02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		2
			34. Error de datos del usuario registrados en la empresa.		1	7
<b>RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>4</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>5</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>						<b>150,085</b>

## INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS

Periodo: Del (01/04/2021 al 30/06/2021)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	4	Cuentas CTS	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	18
	9	Crédito de Consumo	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
Créditos	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		8
			108. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		2	18
			valores	1		19
			10. Liquidaciones erradas	1		16
Servicios	96	ATENCIÓN AL PÚBLICO	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		34
			33. Difusión de Información sin autorización del usuario	2		29
			34. Error de datos del usuario registrados en la empresa	1		2
<b>RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>12</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>16</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>154,549</b>		



**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/01/2021 al 31/03/2021)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta de Ahorros	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	30
		Cuenta CTS	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuentas, otros)		1	18
Créditos	2	Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de Riesgos		1	21
			Difusión de información sin autorización del usuario	1		5
			Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		4
	8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad de servicio		2	25
			Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		1
			Error en los datos del Usuario registrado en la empresa		2	22
		Operaciones no reconocidas	1		22	
		Modificaciones Contractuales del Crédito: Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		30	
Atención al Público	1	(No relacionados a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	12
				<b>5</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>13</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>151,810</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del (01/10/2020 al 31/12/2020)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	4	Cuenta de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
	9	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
			Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		30
Créditos	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		30
			gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		18
			Inadecuada o insuficiente información sobre operación	1		13
			Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
Servicios	29	Servicios varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4		27
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>14</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>156,197</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/07/2020 al 30/09/2020)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorros	Retenciones indebidas	1		1
			Operaciones no reconocidas	1		25
Créditos	9	Crédito de Consumo	Inadecuada Atención al Público	1		1
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
			Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6		10
			Inadecuada Atención al Público	1		1
Servicios	29	Servicios varios	Inadecuada Atención al Público	1		1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>12</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>142,411</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/04/2020 al 30/06/2020)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	4	Cuenta de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
Créditos	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos y condiciones.	1		1
			Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3		1
			Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		1
			Reporte indebido en la central de riesgos	1		1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>9</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>98,021</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/01/2020 al 31/03/2020)

Descripción	Cód.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorros	Entrega de Billetes Falsos	1		6
Créditos	9	Crédito de Consumo	Cobro indebido de intereses	3		11
			Transacciones no Realizadas	1		60
			Reporte indebido en la central de riesgo	1		29
			Cobranza a terceros	1		26
Servicios	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Público	4		14
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>11</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>150,948</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/10/2019 al 31/12/2019)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	2	Cuenta de Ahorros	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		18
Créditos	9	Crédito de Consumo	Inadecuada ejecución de garantías	1		23
Servicios	96	Atención al Público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones	1		15
	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Público	2		9
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>5</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>180,854</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/07/2019 al 30/09/2019)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Créditos	96	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	4	0	17
Servicios	96	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	1	0	23
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>5</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>201,377</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/04/2019 al 30/06/2019)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorro	96	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	0	1	19
Créditos	9	Crédito de Consumo	Reporte Indevido en las Centrales de Riesgo	0	1	46
			Inadecuada atención al usuario	0	1	8
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses	1	0	16
			Inadecuada Ejecución de Garantías	1	0	19
			Reporte Indevido en la Central de Riesgos	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario	2	0	16	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>8</b>		<b>193,918</b>



**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del (01/01/2019 al 31/03/2019)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorro	3	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de la cláusulas de los contratos	1	0	24
Servicio	96	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	1	0	30
Créditos	9	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses	0	1	27
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificación indebida de las tasas de interés	0	1	53
			Inadecuada atención al usuario	1	0	29
			Problemas relacionados con el pago anticipado	1	0	6
		Otros motivos	2	0	30	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>8</b>		<b>187,797</b>

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del ( 01/10/2018 al 31/12/2018)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Servicios	27	Servicios de Recaudación	Error en la Compra - Venta de moneda extranjera	1	0	24
			Inadecuada Atención al Usuario	1	0	39
	28	Pagos de Servicios	Transacciones no procesadas	1	0	28
	96	Atención al Usuario	Otros motivos	1	0	19
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	1	0	22
Créditos	9	Crédito de Consumo	Reporte indebido en la centrales de riesgos	1	0	3
	17	Títulos Valores	Inadecuada o insuficiente información	1	0	9
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebido de intereses	1	0	30
			Transacciones no procesadas	1	0	38
			Incumplimiento de Secreto Bancario	1	0	27
			Otros motivos	1	0	23
			Inadecuada o insuficiente información	1	0	10
			Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceros	1	0	29
		Reporte indebido en la centrales de riesgos	1	0	54	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>14</b>		<b>193,012</b>

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del ( 01/07/2018 al 30/09/2018)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a plazo	Resolución de Contrato	1	0	20
Servicios	28	Pagos de Servicios	Inadecuada Información sobre Operaciones	1	0	14
	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	2	0	9
Créditos	9	Crédito de Consumo	Cobro indebido de interes, comisiones, gastos y tributos	0	1	26
	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	15
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada Información sobre Operaciones	1	0	21
			Incumplimiento de Secreto Bancario	2	0	21
			Reporte indebido en la centrales de riesgos	4	1	18
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>14</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>196,940</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del ( 01/04/2018 al 30/06/2018)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos.	1	0	29
	4	Cuenta de CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	8
Servicios	13	Remesas	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	0	28
	28	Pagos de Servicios	Otros motivos.	1	0	22
	96	Atención al Público	Otros motivos			25
	101	Giros	Otros motivos	1	0	16
Créditos	9	Crédito de Consumo	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos.	0	1	30
			Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos.	2	0	15
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>10</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>196,419</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del ( 01/01/2018 al 31/03/2018)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	26
Servicios				1	0	18
Créditos	9	Crédito de Consumo	Demora en la devolución de documentos valorados	1	0	17
			Otros motivos	2	0	5
	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	28
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	1	0	27
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>7</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>176, 581</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del ( 01/10/2017 al 31/12/2017)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorro	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	25
	4	Cuenta de CTS		1	0	24
Servicios	13	Remesas		1		15
	29	Servicios Varios	Fallas del Sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	25
	96	Atención al Público	Otros motivos	1	0	17
Créditos	9	Crédito de Consumo	Inadecuada Atención al Usuario	2	0	26
			Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos.	2	0	17
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	20
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>10</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>193443</b>		

Periodo: Del ( 01/07/2017 al 30/09/2017)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario	1	0	16
	4	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario	1	0	28
Servicios	96	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	1	0	21
Créditos	9	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	30
	9	Crédito de consumo	Cobros Indevidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
	9	Crédito de consumo	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	28
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	25
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>9</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>223,024</b>		

## INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS

Periodo: Del ( 01/04/2017 al 30/06/2017)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días)
				A favor de la	A favor del	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorro	Transacciones no procesadas	1	0	28
Servicios	28	Pago de Servicios	Problemas relacionados a la página web de la empresa	1	0	4
Créditos	96	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	2	0	30
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	19
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>5</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>188, 819</b>		



**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del ( 01/01/2017 al 31/03/2017)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada Atención al Usuario	3	0	24
	999	Otras Operaciones, Servicios y/o productos	Otros Motivos	1	0	8
Servicios	29	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Transacciones no procesadas/ Mal realizadas	1	0	21
	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	28
Créditos	9	Crédito Consumo	Cobros Indevidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	19
			Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	0	1	29
			Reporte Indevido en la Central de Riesgos.	0	1	28
	29	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2	0	25
			Otros Motivos	1	0	30
	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada Atención al Usuario	2	0	23
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas.	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	2	0	23
999	Otras Operaciones, Servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	17	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>17</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>212, 516</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**  
 Periodo: Del ( 01/10/2016 al 31/12/2016)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	29	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	15
	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Otros Motivos	1	0	6
Servicios	28	Pago de Servicios	Otros Motivos	0	1	15
Créditos	9	Crédito Consumo	Problemas relacionados a garantías.	1	0	5
	16	Otras Garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías.	1	0	10
	103	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	9
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>6</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>232, 585</b>		

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

Periodo: Del ( 01/07/2016 al 30/09/2016)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorro	Transacciones no procesadas/ Mal realizadas	1	0	7
	4	Cuenta CTS	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	11
	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	26
Servicios	13	Remesas	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	7
	96	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Otros Motivos	1	0	12
Créditos	9	Crédito Consumo	Transacciones no procesadas/ Mal realizadas	1	0	10
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas.	Problemas relacionados a garantías.	1	0	9
			Operaciones no reconocidas.	1	0	17
			Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	21
			Otros Motivos	1	0	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>11</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>						<b>283, 121</b>

## "INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS"

Periodo: Del (01/04/2016 al 30/06/2016)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27
	4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13
			Inadecuada atención al usuario	1	0	19
	13	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
	28	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario	1	0	16
	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
			Inadecuada atención al usuario	1	0	7
Créditos	9	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	16
	97	Créditos a pequeñas Empresa y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	30
			Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	8
			Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	9
			Inadecuada atención al usuario	2	0	12
			Otros motivos	1	0	19
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	15	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>18</b>		
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>257897</b>		

**"INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS"**  
Periodo: Del (01/01/2016 al 31/03/2016)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	3	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	13
	4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada atención al usuario	1	0	13
Créditos	9	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	14
			Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	15
	97	Créditos a pequeñas Empresa y Microempresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	16
			Inadecuada atención al usuario	2	0	20
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				11		
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>						282 623

## "INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS"

Periodo: Del (01/10/2015 al 31/12/2015)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de Ahorros	Entrega de billetes falsos	1	0	10
	3	Cuenta a plazo	Resolución de contrato	1	0	20
	4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	27
			Inadecuada atención al usuario	1	0	21
Créditos	9	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	18
			Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	11
	97	Créditos a pequeñas Empresa y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				7		
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>				312,274		

## "INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS"

Periodo: Del (01/07/2015 al 30/09/2015)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	1	Cuenta de ahorro	Entrega de billetes falsos	1	0	13
	3	Cuenta a plazo	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9
Créditos	9	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	16
			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	8
			Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	0	18
			Negligencia en servicios de custodia	0	1	13
			Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	15
	96	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	0	1	21
			Otros motivos	1	0	10
	97	Créditos a pequeñas Empresa y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
			Inadecuada atención al usuario	1	0	4
	<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				13	
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>						328011

## "INFORMACION DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS"

Periodo: Del (01/04/2015 al 30/06/2015)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
			Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
			Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	4
Créditos	9	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
			Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	54
			Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	13
			Inadecuada atención al usuario	1	0	17
	97	Créditos a pequeñas Empresa y Microempresas	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
			Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	56
			Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				13		
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>				298145		

**"INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS"**

Periodo: Del (01/01/2015 al 31/03/2015)

Descripción	Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Cliente	
Ahorros	4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
			Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
Créditos	9	Crédito de consumo	Negligencia en servicios de custodia	1	0	22
			Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	9
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				5		
<b>TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES</b>						291,762