

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
TOTAL				4	2	19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				6		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				134,298		

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
				5	1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				6		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				142,621		

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)
				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
			disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspondan)	1		30
			34. Error de datos del usuario registrados en la empresa		1	7
				3	2	20
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				5		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				150,085		

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)
				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
Créditos	9	Crédito de Consumo	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas	2		14
	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2		5
			108. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		2	18
			27. Demora e incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos 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
			39. Difusión de información sin autorización del usuario	2		29
			34. Error de datos del usuario registrados en la empresa	1		2
				13	3	17
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						16
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES						154,549

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
				5	8	17
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				13		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				151,810		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				14		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				156,197		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				12		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				142,411		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				9		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				98,021		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				11		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				150,948		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				5		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				180,854		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				5		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				201,377		

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	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				8		193,918

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	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				8		187,797

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	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				14	193,012	

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				14		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				196,940		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				10		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				196,419		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				7		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				176, 581		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				10		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				193443		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				9		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				223,024		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				5		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				188, 819		

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	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				17		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				212, 516		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				6		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				232, 585		

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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				11		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES						283, 121

"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	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				18		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES				257897		

"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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				11		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES						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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				7		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES				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
	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				13	
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES						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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				13		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES				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
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				5		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES				291,762		