

	I TRIMESTRE								
			RECLAMOS A	ABSUELTOS	TIEMPO				
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
1		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	5				
TO	TAL	0	1	5					
TO	TAL DE RECLAMOS A		1						

	II TRIMESTRE							
	, in the second		RECLAMOS A	ABSUELTOS	TIEMPO			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1		30			
1	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario.	1		30			
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	1		30			
TO	TOTAL		3	0	30			
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				3				

	III TRIMESTRE						
			RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO		
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1	Crédito de Consumo	Entrega de billetes falsos.	1		30		
2		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		1	30		
TO	TAL	1	1	30			
TO	TAL DE RECLAMOS A		2				

	IV TRIMESTRE						
	,		RECLAMOS A	BSUELTOS	TIEMPO		
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Entrega de billetes falsos.	1		51		
2		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	1		31		
3	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas.	1		25		
TO	TAL	3	0				
TO	TAL DE RECLAMOS A		3				



	I TRIMESTRE							
	,		RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
		Reporte indebido en la Central de Riesgos.		1	30			
	empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas.		1	30			
TO	TAL	0	2	30				
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2				

	II TRIMESTRE								
			RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO				
N°		MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE	A FAVOR DEL	PROMEDIO DE				
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
1	Créditos a pequeñas	Reporte indebido en la Central de	1		21				
		Riesgos.	'		21				
2	Cuenta de Ahorro	Entrega de billetes falsos.	1		9				
TO	TOTAL			0	15				
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2					

	III TRIMESTRE							
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		20			
2		Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		15			
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente.	1		6			
TC	TOTAL			0	11			
TC	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3				

	IV TRIMESTRE								
	,		RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO				
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE	A FAVOR DEL	PROMEDIO DE				
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
					DIAS				
1	-		0	0	0				
TO	TOTAL			0	0				
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0					



	I TRIMESTRE						
NIO	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE		
N°	PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
	Créditos a pequeñas	Incumplimiento de cláusulas de contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		28		
2	·	Inadecuada o insuficiente información		1	5		
3		sobre operaciones, productos y servicios.		1	10		
4		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	30		
TO	TAL	1	3	18			
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4			
TO	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			20,526			

	II TRIMESTRE						
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	31		
2		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	29		
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13		
4	Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30		
5		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores.	1		28		
	Crédito a pequeñas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	28		
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15		
TOT		3	4	25			
	TAL DE RECLAMOS ABSUE			7			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES 21,813							

	III TRIMESTRE								
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
1		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	136				
2		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		29				
_		Entrega de billetes falsos.	1		63				
4		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		113				
5		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		138				



6		Inadecuado o insuficiente información sobre	1		23
7	Crédito de consumo	operaciones, productos y servicios.	1		100
8]	Reporte indebido en la central de riesgos.		1	29
9		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		69
10	Servicios varios	Incumplimiento de cláusulas de contratos,	1		78
11		pólizas, condiciones, acuerdos.	1		23
12		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		83
TOTAL		10	2	74	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			12		
TO.	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			16,523	

		IV TRIMESTRE			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
1	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		13
2	Crédito a pequeñas	Inadecuada o insuficiente información sobre	1		14
3	empresas y microempresas	operaciones, productos y servicios.		1	25
4	Crédito de consumo	Publicidad engañosa o información que induce al error.	1		3
5	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		21
6		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	21
TOT	TOTAL		4	2	16
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOT	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		2		
TOT	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		19,282		



		I TRIMESTRE			
NIO	0050401614	MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS	TIEMPO	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN
	PRODUCTO		LA EIVIPRESA	USUARIO	DÍAS
1		Inadecuada atención al usuario - Problemas en		1	29
2		la calidad de servicio.	1		27
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1		24
4	•	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		1	22
5		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1		4
TOTAL			3	2	21
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				5	
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE				1	
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			15,505	

II TRIMESTRE						
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas.		1	26	
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29	
3	Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1		4	
4		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		30	
5		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	5	
6				1	28	
/	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	28	
8	-microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29	
TOTAL		4	4	22		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			8			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			18,592		

III TRIMESTRE						
0050401614	MOTIVO DE DESI AMO	RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO		
SERVICION, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO			PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas	1		06		
	,	1		02		
		1		06		
empresas y	Inadecuada atención al usuario	1		11		
L		4	0	6		
_	BSUELTOS EN EL TRIMESTRE		6			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS			16868			
NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS			1989			
L DE OPERACIONE	S	18857				
	PRODUCTO Cuenta de Ahorro CTS Crédito de Consumo Créditos a pequeñas Impresas y Inicroempresas L DE RECLAMOS A L DE RECLAMOS E RO DE OPERACION RO DE OPERACION	SERVICIO O PRODUCTO Cuenta de Ahorro Crédito de Consumo Crédito de Consumo Créditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio Créditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario Creditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO Cuenta de Ahorro Crédito de Consumo Crédito a pequeñas Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio Créditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario Créd	SERVICIO O PRODUCTO Cuenta de Ahorro CTS Cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio Créditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario Inadecuada atención al usuario Créditos a pequeñas Inadecuada atención al usuario Inadecuada ate		



	IV TRIMESTRE						
N°	OPERACIÓN,	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE		
IN	SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1	Cuenta CTS	Cancelación de CTS.	1	0	06		
2	Créditos de Consumo	Inadecuada atención al usuario – problemas en calidad de servicio.	1	0	06		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	11		
3		Inadecuada atención al usuario - problemas en calidad deservicio.	2	0	12		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	06		
TOT	AL		6	0	8		
TOT	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0				
NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS			19646				
	NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS			2511			
TOT	TOTAL DE OPERACIONES			22157			



		I TRIMESTRE 2	018		
	0.555.006.0	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS AI	BSUELTOS	TIEMPO
N°	° OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
1		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	5
2	Microempresas.	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	1	0	5
3	Banca – Seguros (Seguros Vendidos en los canales de SF)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	2	0	23
TOTAL		4	0	14	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		4			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TO	<u>TAL NÚMERO DE OPERA</u>	17,852			

II TRIMESTRE 2018							
OPERACIÓN,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A	BSUELTOS	TIEMPO			
SERVICIO O PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
-	-	0	0	0			
TOTAL		0	0				
TOTAL DE RECL	AMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE	0					
TOTAL DE RECL	AMOS EN TRÁMITE	0					
TOTAL NÚMERO	DE OPERACIONES	20375					

	III TRIMESTRE :	2018			
,		RECLAMOS A	TIEMPO		
OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
Créditos a Pequeñas y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	8	
Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	17	
Crédito consumo	Inadecuada Atención al Usuario-Problemas en calidad de servicio.	1	0	11	
TOTAL		4	0	12	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		4			
TOTAL DE RECLA	AMOS EN TRÁMITE	0			
TOTAL NÚMERO	DE OPERACIONES	8288			

	IV TRIMESTRE 2018						
OPERACIÓN,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A	BSUELTOS	TIEMPO			
SERVICIO O PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
-	-	0	0	0			
TOTAL		0	0				
TOTAL DE RECLAI	MOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE	0					
TOTAL DE RECLAI	MOS EN TRÁMITE	0					
TOTAL NÚMERO D	E OPERACIONES	7572					



	I TRIMESTRE 2019					
			RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
	Créditos a pequeñas	Problemas relacionados con el pago anticipado	3	0	12	
1	empresas y	del crédito.				
	microempresas					
2	Créditos a Pequeñas y	Inadecuada o insuficiente información sobre,	1	0	14	
	Microempresas	operaciones, productos y servicio.				
TC	TOTAL			0	13	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4			
TO	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TO	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			7167		

	II TRIMESTRE 2019					
N	ODED A CIÓN	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO	
N	° OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	21	
2		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	21	
3	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	10	
2		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	8	
T	OTAL	6	0	15		
T	OTAL DE RECLAMOS A	6				
_	<u>OTAL DE RECLAMOS E</u>	0				
T	OTAL NÚMERO DE OPE		7006			

	III TRIMESTRE 2019					
NIO	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO	
N°			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	27	
	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	27	
	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26	
TOTAL			3	0	27	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				3		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TO	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6663		



		IV TRIMESTRE 2019			
			RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	-	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	27
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario.	1	0	36
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26
4	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	26
TO	TOTAL		6	0	28
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		6		
TO	TAL DE RECLAMOS E	N TRÁMITE	0		
TO	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		6285		



	I TRIMESTRE 2020							
NIO	ODED A SIÁN MOTIVO DE DESI	MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
1	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	23			
TOTA	\L		1	0	23			
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1				
TOT/	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5598				

		II TRIMESTRE 2020			
NIO	ODEDACIÓN MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	12
TOTA	\L		1	0	12
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1	
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			2747	

	III TRIMESTRE 2020						
NIO	OPERACIÓN, MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO			
N°	SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	9		
		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	1	0	9		
3	Crédito Consumo	Reporte indebido en la central de riesgos.	1	0	10		
	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	15		
TOTAL		4	0	11			
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		4					
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0					
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3151			

	IV TRIMESTRE 2020						
N°	OPERACIÓN,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A FAVOR DE	ABSUELTOS A FAVOR DEL	TIEMPO PROMEDIO DE		
	SERVICIO O PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
	empresas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	10		
		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	4	0	19		
3	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	10		
TOTA	TOTAL		6	0	13		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6				
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		3687				



	I TRIMESTRE 2021					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	26	
		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	4	0	25	
		Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad de servicio.	1	0	2	
TOTA	\L		6	0	18	
	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		6			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4011			

	II TRIMESTRE 2021						
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
	Créditos a pequeñas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	19		
2	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no reconocidas.	1	0	10		
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	3	0	22		
TOTA			5	0	17		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		5					
	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	AL NÚMERO DE OPE	RACIONES		4910			

	III TRIMESTRE 2021							
NIO	OPERACIÓN MOTIVO DE DECLAMO	MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	29			
TOTA	\L		3	0	29			
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3				
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0					
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		5070					

	IV TRIMESTRE 2021					
NIO	OPERACIÓN MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO		
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO		A FAVOR DEL	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN	
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	DÍAS	
1		Inadecuada atención al usuario - Problemas	1	0	19	
	empresas y	en la calidad de servicio.				
	microempresas					
TOTA	\L		1	0	19	
TOTA	L DE RECLAMOS A	BSUELTOS EN EL TRIMESTRE		1		
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4204			



	I TRIMESTRE 2022				
NIO		MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO		A FAVOR DEL	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	DÍAS
1	Créditos a Pequeñas	Cobros indebidos de intereses, comisiones,	1	0	21
	y Microempresas	gastos y tributos.			
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas		0	5
		en la calidad de servicio.			
TOTA	\L		2	0	13
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3999		

	II TRIMESTRE 2022								
			RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO				
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
1		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	1				
2		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	1				
TOT	\L		2	0	1				
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2						
TOT	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0					
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4047						

	III TRIMESTRE 2022							
		RECLAMOS	RECLAMOS ABSUELTOS					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
1	-	-	-	-	-			
TOTA	L		0	0	0			
TOTA	L DE RECLAMOS A	BSUELTOS EN EL TRIMESTRE		0				
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0						
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4177				

	IV TRIMESTRE 2022						
			RECLAMOS		TIEMPO		
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA		PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1	-	-	-	-	-		
TOTA	TOTAL			0	0		
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0			
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4293			



		I TRIMESTRE 2023				
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE	
IN ³			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Otras garantías (reales y personales)	Otros motivos	1	0	10	
	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	11	
	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	6	
TOTA	TOTAL			0	9	
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3		
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4503		

	II TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE REGLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO	
IN	PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Otros motivos	1	0	1	
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Otros motivos	1	0	5	
3	Crédito de consumo	Otros motivos	1	0	10	
4	Crédito de consumo	Otros motivos	0	1	13	
5	Crédito de consumo	Otros motivos	1	0	7	
TOTA	TOTAL			1	7	
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5		
_	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4776		

	III TRIMESTRE 2023					
			RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Atención al público (No relacionada a las operaciones o productos de la empresa)	Otros motivos	1	0	12	
2		Incumplimiento de cláusulas, contratos, pólizas.	1	0	7	
TC	TOTAL			0	10	
TC	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE				0		
TC	TAL NÚMERO DE OPERACIONES			5091		

	IV TRIMESTRE 2023						
N°	OPERACIÓN,	OPERACIÓN, MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE		
IN	SERVICIO O PRODUCTO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
1	Créditos Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	10		
TOTA	TOTAL			1	10		
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1			
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5400			



		I TRIMESTRE 2024				
N°	ODEDACIÓN CEDVICIO O		RECLAMOS	RECLANIOS ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE	
IN ²	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
			0	0	0	
TOTA	TOTAL			0	0	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5684		

	II TRIMESTRE 2024						
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS	TIEMPO			
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
1	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	1		
TOTA	TOTAL			0	1		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				1			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5994			

	III TRIMESTRE 2024						
			RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO		
٨	° OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS		
-	Crédito Vehicular	Otros motivos	1	0	3		
T	OTAL	1	0	3			
T	OTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL		1				
T	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
T	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6005			

	IV TRIMESTRE 2024					
			RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones.	Inadecuada atención al usuario.	0	1	3	
TC	TOTAL			0	3	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE				0		
TO	TAL NÚMERO DE OPERACIONES			5577		