

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2014

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

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

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

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

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2015

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

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

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		20
2	Aval y/o otras garantías	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
TOTAL			3	0	11
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3		

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

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2016

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

II TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	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
6	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	28
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15
TOTAL			3	4	25
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			7		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			21,813		

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	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
3			Entrega de billetes falsos.	1	
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 operaciones, productos y servicios.	1		23
7	Crédito de consumo		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, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		78
11			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		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			16,523		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		13
2	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		14
3				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
TOTAL			4	2	16
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			2		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			19,282		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2017

I TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		1	29
2			1		27
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1		24
4		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		1	22
5	Atención al Usuario	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		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			15,505		

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

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas	1		06
2	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos.	1		02
3		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		06
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	1		11
TOTAL			4	0	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS			16868		
NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS			1989		
TOTAL DE OPERACIONES			18857		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
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
3	Créditos a pequeñas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en calidad deservicio.	2	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	06
TOTAL			6	0	8
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		
TOTAL DE OPERACIONES			22157		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2018

I TRIMESTRE 2018					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Atención al Público.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	5
2	Créditos a Pequeñas y 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		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			17,852		

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

III TRIMESTRE 2018				
OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
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 RECLAMOS EN TRÁMITE		0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		8288		

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2019

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

II TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	21
2	Créditos a Pequeñas y Microempresas.	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	21
3	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	10
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	8
TOTAL			6	0	15
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			7006		

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

IV TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
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
TOTAL			6	0	28
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6285		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2020

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

II TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	12
TOTAL			1	0	12
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			2747		

III TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	9
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	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
4	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		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3151		

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2021

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

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

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

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2022

I TRIMESTRE 2022					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	21
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		0	5
TOTAL			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					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	1
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	1
TOTAL			2	0	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4047		

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

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2023

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

II TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
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
TOTAL			4	1	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4776		

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

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2024

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

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

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

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

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2025

I TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito a pequeña empresa y microempresa.	Operaciones no reconocidas.	1	0	6
2	Crédito Consumo	Inadecuada atención al usuario.	1		5
3		Incumplimiento de cláusulas de contrato.	1		8
4		Incumplimiento de cláusulas de contrato.	1		8
TOTAL			4	0	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5662		

II TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	5
TOTAL			1	1	5
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6114		

III TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1			0	0	0
TOTAL			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			0		

IV TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1			0	0	0
TOTAL			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			0		