

	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							
			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			
TO	TAL DE RECLAMOS A		3					

	III 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	Crédito de Consumo	Entrega de billetes falsos.	1		30		
2		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		1	30		
TO	TOTAL		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			
_	TAL		3	0				
TO	OTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE 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	TOTAL			2	30			
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			2				

	II TRIMESTRE								
			RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO				
N°	0. 2	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE	A FAVOR DEL	PROMEDIO DE				
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
4	Crédites a resulta a s	Demonts indebide on la Control de	1						
[1	Créditos a pequeñas	Reporte indebido en la Central de	1		21				
	empresas y microempresas	Riesgos.							
2	Cuenta de Ahorro	Entrega de billetes falsos.	1		9				
TC	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		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 DEL	PROMEDIO DE				
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
4			0	0	DIAG				
1	-		U	U	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	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	28	
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15	
TO			3	4	25	
	TAL DE RECLAMOS ABSUE		7			
TO	TAL NÚMERO DE OPERACIO	ONES		21,813		

	III TRIMESTRE							
	OPERACIÓN,		RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO			
N°	SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS			
1		Inadecuada atención al usuario - Problemas en		1	136			
	1	la calidad del servicio.						
2		Cobros indebidos de intereses, comisiones,						
		gastos y tributos (Tales como seguros, ITF,	1		29			
	Créditos a pequeñas	entre otros cargos, según corresponda).						
3		Entrega de billetes falsos.	1		63			
	microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre	1		113			
4		operaciones, productos y servicios.						
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
TOTAL		4	2	16	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		2			
TOT	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		19,282		



		I TRIMESTRE				
NIO	0050401611	MOTIVO DE DEGLAMO	RECLAMOS	TIEMPO		
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN	
	PRODUCTO		LA EIVIFRESA	USUARIU	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	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCION EN
1	PRODUCTO Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas.		1	DÍAS 26
		'		I	
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29
3		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		1	5
6		del crédito.		1	28
7	empresas y	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	28
8	microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29
TOTA	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			
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO		ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
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
	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	1		11
TOTA			4	0	6
TOTA	AL DE RECLAMOS A	BSUELTOS 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 A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Cuenta CTS	Cancelación de CTS.	1	0	06	
2		Inadecuada atención al usuario – problemas en calidad de servicio.	1	0	06	
	Créditos a pequeñas y microempresas	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	AL DE RECLAMOS A	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		
	0777101611	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A	BSUELTOS	TIEMPO
N°	° OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
1	Atención al Público.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	5
		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	TAL NÚMERO DE OPERA	17,852			

	II TRIMESTRE 2018							
OPERACIÓN,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A	TIEMPO					
SERVICIO O PRODUCTO		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
-	-	0	0	0				
TOTAL		0	0					
	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	TOTAL		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,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS A	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	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	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	TAL		4	0	13	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TC	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		7167			

	II TRIMESTRE 2019					
N 10			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	
4		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	8	
TC	TOTAL		6	0	15	
_	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
_	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0			
TC	TAL NÚMERO DE OPE	7006				

	III TRIMESTRE 2019						
N 10	0050401611	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		
	empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	27		
2	· •	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	27		
3		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26		
TO	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					
		,		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 servicio.	3	0	27		
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario.	1	0	36		
3		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26		
4	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	26		
TO	TAL		6	0	28		
TO	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		6				
TO	TAL DE RECLAMOS E	N TRÁMITE	0				
TO	TAL NÚMERO DE OPE	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		6285			



	I TRIMESTRE 2020						
N°	ODEDACIÓN MOTIVO DE DECL	MOTIVO DE RECLAMO		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	<b>\L</b>		1	0	23		
	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1			
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5598			

		II TRIMESTRE 2020				
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	12	
TOTA	ÅL		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	0050401614	DACIÓN 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	
		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	
TOTA	TOTAL			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	ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE	
IN	SERVICIO O		A FAVOR DE	A FAVOR DEL	ABSOLUCIÓN EN	
	PRODUCTO		LA EMPRESA	USUARIO	DÍAS	
	· ·	Cobros indebidos de intereses, comisiones,	1	0	10	
		gastos y tributos.				
	Microempresas					
2	1	Inadecuada o insuficiente información sobre,	4	0	19	
		operaciones, productos y servicio.				
	microempresas					
3	Cuenta de Ahorro	Transacciones no procesadas.	1	0	10	
	CTS					
TOTA			6	0	13	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		6				
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0			
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		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	26	
		Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	4	0	25	
	1	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		
		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	<del></del>		5	0	17		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5				
	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0				
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4910			

	III TRIMESTRE 2021							
NIO	ODED A OLÓNI	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			
	ODEDAGIÓN MOTIVO DE DEGLAMO	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	
	TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4204	



		I TRIMESTRE 2022			
<b>N</b> 10		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	•	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	21
2		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		0	5
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								
	0050401611	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	-	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	<b>AL</b>		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							
		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	-	-	-	-	-			
TOTA	L		0	0	0			
		BSUELTOS EN EL TRIMESTRE		0				
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0						
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4177				

	IV 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	-	-	-	-	-					
TOTA	L		0	0	0					
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0						
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0							
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4293						



		I TRIMESTRE 2023				
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE		
IN			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1	Otras garantías (reales y personales)	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			10	
''	Otras operaciones, servicios oproductos Otros motivos		1	0	11	
	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	6	
TOTA	\L		3	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								
N10	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE DECLAMO	RECLAMOS	TIEMPO					
N°			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Otros motivos	1	0	1				
	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			1	7				
	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	TAL		2	0	10		
	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,	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS	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	\L		0	1	10
TOTA	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1	
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTA	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5400	



	I TRIMESTRE 2024								
N10	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				
			0	0	0				
TOTA	L		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 I O	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO		RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO					
N°		MOTIVO DE RECLAMO	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	\L		1	0	1					
TOTA	L DE RECLAMOS ABSUEL	OS EN EL TRIMESTRE		1						
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0							
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5994							

	III TRIMESTRE 2024							
			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	Crédito Vehicular	Otros motivos	1	0	3			
T	OTAL		1	0	3			
T	TAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL	TRIMESTRE		1				
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	17.	Inadecuada atención al usuario.	0	1	3			
TC	TAL		0	0	3			
TC	TAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL	TRIMESTRE		1				
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0					
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		5577						



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

	II TRIMESTRE 2025								
N 10	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS	TIEMPO					
N°			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS				
1	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	5				
TOTA	ÅL.		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						
				RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE	
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PR	ODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
1			a o insuficiente información aciones, productos y	2	0	3	
TC	TAL			2	0	3	
TC	TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			1				
TC	TAL NÚMERO DE OPERACIOI	NES			5930		

IV TRIMESTRE 2025					
			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			0	0	0
TOTAL			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			0		
			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			0		