

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2014

I TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		

II TRIMESTRE						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3			

III TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		

IV TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2015

I TRIMESTRE						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE				2		

II TRIMESTRE						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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	
		Entrega de billetes falsos.	1		9	
TOTAL			2	0	15	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE				2		

III TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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
		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE				3	

IV TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-		0	0	0
			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE				0	

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2016

I TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE					4
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					20,526

II TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE					7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					21,813

III TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
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
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	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	Crédito de consumo	Inadecuado o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		23
7			1		100
8		Reporte indebido en la central de riesgos.		1	29
9	Servicios varios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		69
10		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			12		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			16,523		

IV TRIMESTRE						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 engañoso 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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			6			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			2			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			19,282			

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2017

I TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			1		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			15,505		

II TRIMESTRE						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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				1	28	
7		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	28	
8		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29	
TOTAL			4	4	22	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			8			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			18,592			

III TRIMESTRE					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO 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						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO 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 PERÍODO 2018

I TRIMESTRE 2018					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO 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 ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO		
-	-	0	0	0	
TOTAL		0	0		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO 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 ABSUELTO		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 ABSUELTO 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 ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO		
-	-	0	0	0	
TOTAL		0	0		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE		0			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		0			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		7572			

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2019

I TRIMESTRE 2019					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			7167		

II TRIMESTRE 2019					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			7006		

III TRIMESTRE 2019					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6663		

IV TRIMESTRE 2019					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6285		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2020

I TRIMESTRE 2020					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5598		

II TRIMESTRE 2020					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			2747		

III TRIMESTRE 2020					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3151		

IV TRIMESTRE 2020					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3687		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2021

I TRIMESTRE 2021					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4011		

II TRIMESTRE 2021					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4910		

III TRIMESTRE 2021					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5070		

IV TRIMESTRE 2021					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4204		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2022

I TRIMESTRE 2022					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3999		

II TRIMESTRE 2022					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4047		

III TRIMESTRE 2022					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-	-	-	-	-
TOTAL			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4177		

IV TRIMESTRE 2022					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-	-	-	-	-
TOTAL			0	0	0
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4293		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2023

I TRIMESTRE 2023					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4503		

II TRIMESTRE 2023					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4776		

III TRIMESTRE 2023					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5091		

IV TRIMESTRE 2023					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5400		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2024

I TRIMESTRE 2024					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			0		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5684		

II TRIMESTRE 2024					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5994		

III TRIMESTRE 2024					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6005		

IV TRIMESTRE 2024					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			1		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5577		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO 2025

I TRIMESTRE 2025						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			4			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5662			

II TRIMESTRE 2025					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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 ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6114		

III TRIMESTRE 2025					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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.	2	0	3
TOTAL			2	0	3
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			2		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			1		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5930		

IV TRIMESTRE 2025					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	2
2	Cuenta CTS	Otros motivos	1	0	1
3	Crédito a pequeña empresa y microempresa	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	6
TOTAL			3	0	3
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTO EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6137		