

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

PERIODO: DEL 01/04/2021 AL 30/06/2021

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	2	Cuenta corriente	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
2	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	1		1
3	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		1
4	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
5	9	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	2
6	13	Remesas	39	Inadecuada atención al usuario	1		4
7	13	Remesas	999	Otros motivos	1		12
8	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	3		13
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	5
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	5
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	110	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		1	2
14	101	Giros	999	Otros motivos	1		0
15	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
16	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	6
17	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
18	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
19	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	105	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	3
20	3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
21	3	Cuenta a plazo	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	8
22	3	Cuenta a plazo	21	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	2
23	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		6
24	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	2
25	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		2
26	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	6	3
27	4	Cuenta CTS	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		5
28	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	3	1	11
29	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario		2	4
30	9	Crédito de consumo	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	3
31	13	Remesas	39	Inadecuada atención al usuario	3		8
32	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1		3
33	18	Fideicomiso	39	Inadecuada atención al usuario		1	5
34	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	1		7
35	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
36	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
37	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	2
38	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	6
39	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	7		2
40	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		4
41	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	109	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones		2	5
42	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	110	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		1	7
43	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	
44	101	Giros	39	Inadecuada atención al usuario		1	7
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>40</b>	<b>32</b>	<b>6</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>79</b>
							<b>253,234</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

PERIODO: DEL 01/01/2021 AL 31/03/2021							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39	Inadecuada atención al usuario	1		1
3	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
4	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos		1	2
5	3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
6	3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	4
7	3	Cuenta a plazo	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3		12
8	3	Cuenta a plazo	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
9	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		13
10	3	Cuenta a plazo	105	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		5
11	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5
12	4	Cuenta CTS	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1
13	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
14	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas		1	0
15	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	4
16	4	Cuenta CTS	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		6
17	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	1		1
18	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos		1	1
19	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	8	Resolución de contrato		1	3
20	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
21	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	44	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	8
22	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
23	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	6
24	9	Crédito de consumo	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	2
25	9	Crédito de consumo	10	Liquidaciones erradas		1	2
26	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario		1	3
27	9	Crédito de consumo	999	Otros motivos		2	5
28	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
29	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	10	Liquidaciones erradas	1		4
30	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1		3
31	26	Inversiones (fondos mutuos, entre otros)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
32	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	39	Inadecuada atención al usuario	1		3
33	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	5
34	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
35	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	7	6
36	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		5
37	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	8	Resolución de contrato	1		2
38	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).		1	6
39	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2
40	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	4	1	4
41	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	41	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	5
42	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	44	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	7
43	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	109	Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1		7
44	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		2	6
45	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	5
46	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		0
47	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos		2	2
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>27</b>	<b>46</b>	<b>5</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>231,998</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

PERIODO: DEL 01/10/2020 AL 31/12/2020							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	1	Cuenta de ahorro	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
2	1	Cuenta de ahorro	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
3	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	4
4	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
5	4	Cuenta CTS	7	Retenciones indebidas		9	2
6	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	4
7	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario		2	5
8	4	Cuenta CTS	105	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	1
9	9	Crédito de consumo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
10	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	3	8
11	9	Crédito de consumo	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		3	5
12	9	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	6
13	9	Crédito de consumo	33	Difusión de información sin autorización del usuario		1	6
14	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario		1	7
15	13	Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
16	13	Remesas	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	5
17	28	Pago de servicios	39	Inadecuada atención al usuario	1		6
18	29	Servicios varios	24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		1	3
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		5	5
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	23	8
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	5	8
23	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas		1	11
24	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	7
25	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	21	Publicidad engañosa o información que induce al error		2	5
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	3
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1		11
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	4	5	8
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		1	17
30	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
31	103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	39	Inadecuada atención al usuario		1	5
32	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	1		15
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>15</b>	<b>80</b>	<b>6</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>229,744</b>

financiera

**Pro**Empresa



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

PERIODO: DEL 01/07/2020 AL 30/09/2020

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	2		5
2	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	4
3	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4
4	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
5	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas	2	6	6
6	4	Cuenta CTS	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	7
7	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	3	3
8	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	4
9	7	Crédito hipotecario para vivienda	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	3
10	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
11	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario		1	7
12	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
13	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	3	8
14	9	Crédito de consumo	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		2	4
15	9	Crédito de consumo	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	9
16	9	Crédito de consumo	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	0
17	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario		1	1
18	28	Pago de servicios	39	Inadecuada atención al usuario	1		5
19	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	39	Inadecuada atención al usuario		1	5
20	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
21	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	1		4
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	5
23	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	36	6
24	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	14	6
25	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	5
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		4	3
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario		1	8
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	5	2	6
30	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		8
31	103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
32	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	6
					<b>38</b>	<b>94</b>	<b>5</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>135</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>183,789</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

PERIODO: DEL 01/04/2020 AL 30/06/2020							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		9
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	3
3	3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	2
4	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		5
5	3	Cuenta a plazo	999	Otros motivos		1	6
6	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
7	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5
8	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	4
9	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas		1	1
10	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	3	2
11	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	5	4	4
12	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos		3	1
13	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
14	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
15	9	Crédito de consumo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
16	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	5
17	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	7
18	9	Crédito de consumo	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	4
19	9	Crédito de consumo	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	4
20	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	6
21	9	Crédito de consumo	999	Otros motivos		1	6
22	18	Fideicomiso	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	12
23	18	Fideicomiso	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	4
24	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	16
25	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	6
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	3
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		4	3
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		5	3
30	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	2
31	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		3	2
32	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1		4
33	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	2		4
34	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		4	6
35	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	3
36	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		4	12
37	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	2
38	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1		1
39	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	39	Inadecuada atención al usuario	1		1
40	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos	2	4	5
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>29</b>	<b>68</b>	<b>4</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>69,646</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

PERIODO: DEL 01/01/2020 AL 31/03/2020

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	7	5
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
3	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
4	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39	Inadecuada atención al usuario	3		8
5	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos	1		16
6	3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	3
7	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9
8	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
9	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		11
10	4	Cuenta CTS	7	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	8
11	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas	1	1	8
12	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	6
13	4	Cuenta CTS	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		3
14	4	Cuenta CTS	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	7
15	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	3	2	11
16	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos	3	3	6
17	7	Crédito hipotecario para vivienda	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	16
18	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	19
19	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos		1	11
20	9	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	11
21	9	Crédito de consumo	999	Otros motivos		1	18
22	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		27
23	28	Pago de servicios	39	Inadecuada atención al usuario	1		18
24	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
25	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1		7
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	27
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos		3	10
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	29
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
30	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario		2	10
31	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		1	4
32	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
33	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos		2	11
34	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
35	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		35
36	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	8
37	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
38	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	11
39	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos		4	5
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>31</b>	<b>46</b>	<b>10</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>83</b>
							<b>226,364</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2019

PERIODO: DEL 01/10/2019 AL 31/12/2019

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos		1	10
2	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario		1	18
3	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	20
4	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	19
5	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
6	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	8
7	4	Cuenta CTS	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		10
8	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario		1	8
9	9	Crédito de consumo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	12
10	9	Crédito de consumo	17	Incumplimiento del secreto bancario		2	20
11	9	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	17
12	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20
13	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	39	Inadecuada atención al usuario		1	16
14	13	Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
15	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	2		9
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	14
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	21
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1		13
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	20
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario		1	11
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		16
23	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		1	10
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	10
25	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	22
26	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	33	Difusión de información sin autorización del usuario	1		10
27	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	8
28	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		10
29	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	2	2	14
					<b>21</b>	<b>23</b>	<b>15</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>49</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>259,513</b>



INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2019

PERIODO: DEL 01/07/2019 AL 30/09/2019							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		7
2	03	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario		1	9
3	04	Cuenta CTS	04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		9
4	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	11
5	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	6
6	04	Cuenta CTS	999	Otros motivos	1	1	10
7	08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	11
8	08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	13
9	09	Crédito de consumo	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
10	09	Crédito de consumo	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	9
11	09	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	11
12	09	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1		6
13	09	Crédito de consumo	999	Otros motivos	1	1	18
14	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	999	Otros motivos		2	22
15	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	999	Otros motivos	1	1	8
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	16
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		2	16
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	2	2	12
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		4	18
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	09	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1		13
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	11
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	14
25	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	29	Entrega de billetes falsos		1	2
26	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario		2	14
27	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	2	6	12
					17	34	12
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>54</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>244,440</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2019

PERIODO: DEL 01/04/2019 AL 30/06/2019							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	19
2	01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13
3	03	Cuenta a plazo	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		21
4	04	Cuenta CTS	07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	13
5	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	16
6	04	Cuenta CTS	999	Otros motivos		1	19
7	08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39	Inadecuada atención al usuario		1	21
8	09	Crédito de consumo	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	14
9	09	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	17
10	09	Crédito de consumo	999	Otros motivos	1	1	18.5
11	12	Transferencias de fondos al extranjero	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	22
12	13	Remesas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		16
13	16	Otras garantías (reales y personales)	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	22
14	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	16
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		24
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	21
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2		24
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	13
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		60
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	12
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	33	Difusión de información sin autorización del usuario		1	20
23	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	1		30
24	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		4	13
25	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	13
26	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	25
27	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1		25
28	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	104	Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	18
29	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	1	7	19.25
					11	32	20
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>53</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>243,965</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE  
AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2019

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2019							
PERIODO:	DEL 01/01/2019 AL 31/03/2019						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	27
2	03	Cuenta a plazo	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	28
3	03	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		34
4	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
5	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	29
6	08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	21
7	08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	999	Otros motivos		1	29
8	09	Crédito de consumo	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30
9	09	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	29
10	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	38
11	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	27
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	25
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	27
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	26.50
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	17
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos		1	60
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		31
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		1	29
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	1		28
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos		1	26
21	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	29
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos		1	29
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	1		9
					5	22	28
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>37</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>236,603</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2018							
PERIODO:	DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorros	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	6
2	01	Cuenta de ahorros	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	5
3	01	Cuenta de ahorros	39	Inadecuada atención al usuario	1	0	11
4	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
5	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	18
6	04	Cuenta CTS	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	10
7	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	16
8	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	7
9	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	0	2	21
10	04	Cuenta CTS	999	Otros motivos	1	0	17
11	11	Transferencias de fondos	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30
12	29	Servicios varios	999	Otros motivos	0	1	6
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	12
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	22
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	6	25
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	3	27
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	5	14
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	0	2	23
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	23
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	1	4	25
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	1	0	20
					13	33	19
Total de reclamos recibidos en el trimestre							43
Total número de operaciones							255,798

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2018							
PERIODO: DEL 01/07/2018 AL 30/09/2018							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorros	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22
2	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11
3	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	19
4	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	28
5	11	Transferencias de fondos	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13
6	28	Pago de servicios	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	29
7	28	Pago de servicios	999	Otros motivos	0	1	21
8	29	Servicios varios	999	Otros motivos	0	1	23
9	96	Atención al público	999	Otros motivos	0	2	13
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	21
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	5	15
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	4	16
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	20
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	0	1	27
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	14
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29	Entrega de billetes falsos	0	1	29
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	17
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	0	8	23
19	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
20	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	8
					4	38	18
Total de reclamos recibidos en el trimestre							47
Total número de operaciones							235,914

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2018							
PERIODO:	DEL 01/04/2018 AL 30/06/2018						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorros	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
2	01	Cuenta de ahorros	39	Inadecuada atención al usuario	1	0	3
3	03	Cuenta a plazo	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9
4	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
5	04	Cuenta CTS	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	13
6	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	10
7	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	4	8
8	29	Servicios varios	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	11
9	29	Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	17
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	12
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	15
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	8	7
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	0	1	15
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	11
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29	Entrega de billetes falsos	0	1	7
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	13
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	10
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	1	3	13
					15	39	10
Total de reclamos recibidos en el trimestre							57
Total número de operaciones							237,437

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2018							
PERIODO:	DEL 01/01/2018 AL 31/03/2018						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorros	999	Otros Motivos	0	1	19
2	03	Cuenta a plazo	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	25
3	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
4	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	16
5	04	Cuenta CTS	04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	5
6	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	33
7	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	3	18
8	04	Cuenta CTS	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	29
9	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	16
10	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	23
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	18
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	30
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	30
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	18	Operaciones no reconocidas	0	2	16
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	24
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	22	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	30
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	5	25
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresa	999	Otros motivos	1	8	30
19	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
20	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	29	Entrega de billetes falsos	0	2	7
21	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	28
					16	56	23
Total de reclamos recibidos en el trimestre							44
Total número de operaciones							219,393

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2017							
PERIODO: DEL 01/10/2017 AL 31/12/2017							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de ahorros	19	Demoras o incumplimientos en envío de correspondencia	0	1	30
2	03	Cuenta a plazo	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
3	03	Cuenta a plazo	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30
4	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	19	31
5	04	Cuenta CTS	04	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	30
6	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	4	30
7	04	Cuenta CTS	999	Otros motivos	1	2	29
8	09	Crédito de consumo	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	27
9	09	Crédito de consumo	999	Otros motivos	0	4	27
10	29	Servicios varios (Cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28
11	96	Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	31
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	37
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	30
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	30
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	30
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	30
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	19
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	33
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	1	6	31
20	101	Giros	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	29
21	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	2	29
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	22	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	30
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	29	Entrega de billetes falsos	0	1	30
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	20
25	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	0	2	30
					10	69	30
Total de reclamos recibidos en el trimestre							85
Total número de operaciones							231,369



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

PERIODO: DEL 01/07/2017 AL 30/09/2017							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuentas de Ahorros	39	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	1	0	15
2	01	Cuenta de Ahorros	999	Otros motivos	1	0	29
3	03	Cuentas a Plazo	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
4	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
5	04	Cuenta CTS	02	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	0	23.71
6	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	5	1	26.83
7	04	Cuenta CTS	07	Retenciones indebidas	0	1	29
8	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos en envío de correspondencia	2	1	22
9	04	Cuenta CTS	22	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30
10	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	0	2	17
11	04	Cuenta CTS	999	Otros motivos	2	1	27.33
12	09	Crédito de Consumo	999	Otros motivos	1	0	13
13	27	Servicio de Recaudación	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22
14	96	Atención Pública (No Relacionada a las operaciones o productos ofrecidos por la Empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	1	0	3
15	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	29
16	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	5	29.20
17	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	06	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	4	2	28.66
18	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	30
19	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	39	Inadecuada atención al usuario/Problemas en la calidad de servicio	1	4	29.20
20	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	27
21	97	Créditos a pequeñas Empresas y Microempresas	999	Otros motivos	1	4	26
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	18
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	22
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	7	3	17
					<b>36</b>	<b>34</b>	<b>24</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>77</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>262,077</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2017							
PERIODO:	DEL 01/04/2017 AL 30/06/2017						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	20.66
2	01	Cuenta de Ahorro	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	13
3	01	Cuenta de Ahorro	18	Operaciones no reconocidas	0	1	7
4	01	Cuenta de Ahorro	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	11
5	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12
6	04	Cuenta CTS	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	30
7	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	26.33
8	04	Cuenta CTS	18	Operaciones no reconocidas	0	1	27
9	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	23.66
10	09	Crédito de consumo	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
11	09	Crédito de consumo	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	22.50
12	11	Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	26.33
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	25.50
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	30
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	28.50
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	1	3	26.75
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	21
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	28.75
20	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	20
21	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	2	6	26.75
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	0	6	27.16
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	24
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	0	2	30.50
					13	47	25
Total de reclamos recibidos en el trimestre							71
Total número de operaciones							226,534

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2017							
PERIODO: DEL 01/01/2017 AL 31/03/2017							
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	30
2	01	Cuenta de Ahorro	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	2	28
3	03	Cuenta a Plazo	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
4	03	Cuenta a Plazo	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	15
5	03	Cuenta a Plazo	18	Operaciones no reconocidas	0	1	28
6	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	19
7	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	19.4
8	04	Cuenta CTS	19	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	21.67
9	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	28
10	13	Remesas	999	Otros Motivos	0	1	10
11	27	Servicio de Recaudación	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	5	32.5
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	8	24.4
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	0	2	29
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	18.33
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en las centrales de riesgo	2	2	34.5
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	6	28
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros Motivos	0	1	28
20	101	Giros	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	3
Total de reclamos recibidos en el trimestre							24
Total número de operaciones							216,032

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2016							
PERIODO:	DEL 01/10/2016 AL 31/12/2016						
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	03	Cuenta a plazo	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27
2	04	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
3	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	22.5
4	04	Cuenta CTS	19	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	16
5	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	2	20
6	09	Crédito de consumo	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	21
7	09	Crédito de consumo	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	11
8	13	Remesas	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	17
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	23.4
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	26.5
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	0	3	18.33
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	25.5
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	3	28.67
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	18.5
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas	0	2	17
16	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	999	Otros motivos	0	1	15
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>39</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>232,638</b>

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2016							
PERIODO:		DEL 01/07/2016 AL 30/12/2016					
N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28
2	03	Cuenta a plazo	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
3	04	Cuenta CTS	04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	26
4	04	Cuenta CTS	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	30
5	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	23
6	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	4
7	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30
8	09	Crédito consumo	22	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	1	4	23.8
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	29.33
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	22.33
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	28.67
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	23.33
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	28
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	26.5
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>34</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>207,468</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2016**

PERIODO: DEL 01/04/2016 AL 30/06/2016

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	03	Cuenta a Plazo	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	19
2	03	Cuenta a Plazo	39	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	28
3	04	Cuenta CTS	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	04
4	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	24
5	04	Cuenta CTS	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	27
6	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	28.50
7	04	Cuenta CTS	19	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
8	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	21
9	09	Crédito Consumo	20	Disconformidad por Notificación Dirigida a Tercero	0	1	22
10	96	Atención al Público	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	25
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	7	26.5
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	23.6
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	3	28.33
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por Notificación Dirigida a Tercero	0	5	33.8
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	28
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29	Entrega de billetes falsos	1	0	27
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada Atención al Usuario	2	7	26.77
20	101	Giros	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	29.33
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>50</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>224,971</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2016**

PERIODO: DEL 01/01/2016 AL 31/03/2016

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	18	Operaciones No Reconocidas	0	1	26
2	01	Cuenta de Ahorro	29	Entrega de Billetes Falsos	0	2	17
3	04	Cuenta CTS	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	21.00
4	04	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	0	1	9.00
5	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	16.5
6	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	26.5
7	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	20
8	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	5	24.2
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	27
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	15.8
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por Notificación Dirigida a Tercero	0	3	18.3
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	25
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada Atención al Usuario	1	9	18.3
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros Motivos	0	2	28
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>41</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>214,078</b>

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2015**

PERIODO: DEL 01/10/2015 AL 31/12/2015

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7.00
2	03	Cuenta a Plazos	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	20.00
3	04	Cuenta CTS	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	22.80
4	04	Cuenta CTS	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
5	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	2	2	20.75
6	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14.00
7	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	25.00
8	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	8	24.75
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17.00
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones No Reconocidas	0	1	28.00
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por Notificación Dirigida a Tercero	0	6	19.50
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29	Entrega de billetes falsos	0	1	13.00
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	6	23.50
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>44</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>220,892</b>



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2015**

PERIODO: DEL 01/07/2015 AL 30/09/2015

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	01	Cuenta de Ahorro	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	18.00
2	01	Cuenta de Ahorro	18	Operaciones No Reconocidas	0	1	22.00
3	03	Cuenta a Plazos	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	24.00
4	03	Cuenta a Plazos	04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	15.00
5	03	Cuenta a Plazos	39	Inadecuada Atención al Usuario	2	0	10.00
6	04	Cuenta CTS	39	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	14.00
7	09	Crédito de consumo	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8.00
8	09	Crédito de consumo	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	18.00
9	13	Remesas	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	15.00
10	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	20.50
11	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.00
12	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	11	22.58
13	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29.00
14	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones No Reconocidas	0	1	28.00
15	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por Notificación Dirigida a Tercero	1	3	15.50
16	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28.00
17	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del Usuario registrado en la empresa	0	1	17.00
18	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada Atención al Usuario	0	6	14.50
19	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros Motivos	0	1	30.00
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>							<b>42</b>
<b>Total número de operaciones</b>							<b>212,730</b>