

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE A MARZO DEL AÑO 2024**

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A MARZO DEL AÑO 2024					
PERIODO:	Del 01/03/2024 al 31/03/2024				
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		6	2
		Incumplimiento del secreto bancario	2		3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		2
		Exceso de tasas de interés sobre las tasas máximas establecidas por el BCRP		1	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
2	Otras operaciones, servicios y/o productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		4
		Otros motivos		1	4
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2
5	Cuenta corriente	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	3
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
TOTAL			6	15	3
Los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		
			Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		
			Transacciones no procesadas / mal realizadas		
Total de reclamos recibidos en el trimestre			22		
Total número de operaciones			52060		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE A FEBRERO DEL AÑO 2024**

PERIODO: Del 01/02/2024 al 29/02/2024					
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		2
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	2
3	Cuenta CTS	Publicidad engañosa o información que induce al error	3		3
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
TOTAL			5	5	3
Los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo			Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		
			Publicidad engañosa o información que induce al error		
			Reporte indebido en la central de riesgos		
Total de reclamos recibidos en el trimestre			12		
Total número de operaciones			78363		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE A ENERO DEL AÑO 2024**

PERIODO: Del 01/01/2024 al 31/01/2024					
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	8
2	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	2	2	3
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	2
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	6
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
TOTAL			11	7	3
Los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo			Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		
			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		
			Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		
Total de reclamos recibidos en el trimestre			22		
Total número de operaciones			59685		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

PERIODO: Del 01/10/2023 al 31/12/2023					
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1		2
2	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	4	3	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	2
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	2
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3
8	Crédito hipotecario para vivienda	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	6
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
10	Atención al público	Reporte indebido en las centrales de riesgo	1		5
TOTAL			22	27	4
Total de reclamos recibidos en el trimestre			55		
Total número de operaciones			434652		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

PERIODO: Del 01/07/2023 al 30/09/2023					
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	13	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	5	3
		Inadecuada atención al usuario	2		1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	4		3
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		6
3	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		5	1
		Inadecuada atención al usuario	2		2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones		1	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1		1
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		3
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	3
		Otros motivos	2	3	3
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
		Inadecuada atención al usuario		1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		5
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	4
		Inadecuada atención al usuario	2		2
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		5
8	Atención al público	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	4
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
10	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	3
TOTAL			29	46	3
Total de reclamos recibidos en el trimestre			78		
Total número de operaciones			210857		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

PERIODO: Del 01/04/2023 al 30/06/2023					
N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre		2	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		2
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		6
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	7
2	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	2
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1		2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	8	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	1
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	5
		Incumplimiento del secreto bancario	1		6
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
		Otros motivos	1		5
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	3
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
6	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1		4
7	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	3
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1
9	Custodia de valores	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	6
10	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		5
TOTAL			26	27	4
Total de reclamos recibidos en el trimestre			55		
Total número de operaciones			224147		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

PERIODO: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	
1	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	5
		Inadecuada atención al usuario	2	1	4
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	2
		Otros motivos	2	2	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	3		4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	11
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / título valores		8	6
		Reporte indebido en la central de riesgos		2	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	3
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	6
		Resolución de contrato		1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	4
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	4	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
5	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	Otros motivos	1	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	10
6	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	8
		Inadecuada atención al usuario	1		4
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
8	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Otros motivos		1	10
10	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	6
TOTAL			19	44	6
Total de reclamos recibidos en el trimestre			65		
Total número de operaciones			233254		

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

PERIODO: DEL 01/10/2022 AL 31/12/2022

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)	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	0
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	26
3	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39	Inadecuada atención al usuario		1	25
4	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos		2	5
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		1	4
7	3	Cuenta a plazo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	5
8	3	Cuenta a plazo	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
9	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario		1	5
10	3	Cuenta a plazo	104	Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	20
11	3	Cuenta a plazo	999	Otros motivos		2	10
12	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	1
13	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	14
14	4	Cuenta CTS	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	7
15	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	12
16	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
17	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario		7	5
18	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos		5	13
19	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	5
20	9	Crédito de consumo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	3
21	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	1
22	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1		5
23	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	999	Otros motivos	1		6
24	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1
25	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	5
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	14
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	19
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
29	101	Giros	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
30	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	1
31	103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	999	Otros motivos		1	21
32	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	9
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)		1	0
34	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		3
35	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1	3	4
36	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos	2	8	7
					9	64	8
Total de reclamos recibidos en el trimestre							73
Total número de operaciones							275.481

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

PERIODO: DEL 01/07/2022 AL 30/09/2022

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	6
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos	1		14
3	3	Cuenta a plazo	999	Otros motivos	1		21
4	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
5	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	2
6	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	1		5
7	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	6
8	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	999	Otros motivos		1	1
9	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
10	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		2
11	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	104	Problemas relacionados a cajeros correspondientes	1		2
12	2	Cuenta corriente	39	Inadecuada atención al usuario		1	15
13	3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas,	1		8
14	3	Cuenta a plazo	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	4
15	3	Cuenta a plazo	111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	1
16	3	Cuenta a plazo	999	Otros motivos	1		15
17	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	3
18	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	1
19	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2
20	4	Cuenta CTS	29	Entrega de billetes falsos	1		3
21	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2		3
22	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos		4	3
23	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	4
24	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	6
25	9	Crédito de consumo	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	7
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	3	1	4
28	103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
29	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
30	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
31	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1		4
32	999	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	39	Inadecuada atención al usuario	3	2	6
33	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	5	3	4
					26	33	5
Total de reclamos recibidos en el trimestre							61
Total número de operaciones							280,282

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

PERIODO: DEL 01/04/2022 AL 30/06/2022

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	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
2	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		3
3	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	5
4	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	6	4
5	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	3
6	7	Crédito hipotecario para vivienda	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	11
7	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13
8	9	Crédito de consumo	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
9	9	Credito de consumo	17	Incumplimiento del secreto bancario	1		6
10	9	Credito de consumo	30	Fallas del sistema informatico que dificultan operación		1	6
11	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
12	16	Otras garantías (reales y personales)	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		8
13	28	Pagos de servicios	999	Otros motivos		1	1
14	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	3		5
15	97	Credito a pequeña y micro empresa	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	5
16	97	Credito a pequeña y micro empresa	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	8
17	97	Credito a pequeña y micro empresa	7	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	7
18	97	Credito a pequeña y micro empresa	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
19	97	Credito a pequeña y micro empresa	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	4
20	97	Credito a pequeña y micro empresa	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
21	97	Credito a pequeña y micro empresa	999	Otros motivos	1		11
22	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	6
23	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario		1	1
24	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos	1		9
					18	28	5
Total de reclamos recibidos en el trimestre							46
Total número de operaciones							284,538

**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

PERIODO: DEL 01/01/2022 AL 31/03/2022							
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	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	4
2	7	Crédito hipotecario para vivienda	999	Otros motivos		1	6
3	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1		7
4	9	Crédito de consumo	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	2
5	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
6	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
7	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	5
8	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario		1	12
9	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	999	Otros motivos	1		5
10	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
11	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	4
12	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	2
13	3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	0
14	3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
15	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario		1	6
16	4	Cuenta CTS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
17	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	5
18	9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	10
19	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	10
20	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	6
21	16	Otras garantías (reales y personales)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13
22	16	Otras garantías (reales y personales)	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	13
23	18	Fideicomiso	21	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	11
24	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario	1		8
25	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	999	Otros motivos		1	9
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	6
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)		1	7
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	4
30	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	1
31	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.		1	5
32	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	3	2	6
33	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	105	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	3
34	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	8
35	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
Total de reclamos recibidos en el trimestre					11	32	6
Total número de operaciones							271,812

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

PERIODO: DEL 01/10/2021 AL 31/12/2021

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)	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		4
2	3	Cuenta a plazo	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	5
3	3	Cuenta a plazo	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	18
4	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		2
5	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
6	4	Cuenta CTS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
7	4	Cuenta CTS	7	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	4
8	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas		1	6
9	4	Cuenta CTS	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		1	1
10	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		3	5
11	4	Cuenta CTS	27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores		1	0
12	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	5	2	4
13	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos		1	7
14	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	11
15	9	Crédito de consumo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
16	9	Crédito de consumo	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	5
17	9	Crédito de consumo	39	Inadecuada atención al usuario	1		2
18	9	Crédito de consumo	109	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones		1	6
19	9	Crédito de consumo	110	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		1	16
20	9	Crédito de consumo	999	Otros motivos	1		3
21	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	39	Inadecuada atención al usuario	1		6
22	17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		7
23	18	Fideicomiso	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7		9
24	18	Fideicomiso	21	Publicidad engañosa o información que induce al error	4		7
25	18	Fideicomiso	39	Inadecuada atención al usuario	4	1	8
26	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	105	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		5
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	8	5
28	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	14
29	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
30	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	6
31	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	6
32	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		6
33	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		3	6
34	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	3
35	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		7
36	102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
37	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
38	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		2
39	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario		1	3
40	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos		2	3
Total de reclamos recibidos en el trimestre					39	39	6
Total número de operaciones							291,085

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

PERIODO: DEL 01/07/2021 AL 30/09/2021

N°	Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo de Reclamo	Reclamos Atendidos		Tempo
					A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	Promedio de Absolución
1	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39	Inadecuada atención al usuario		1	1
2	1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	999	Otros motivos	1		5
3	3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
4	3	Cuenta a plazo	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	6
5	3	Cuenta a plazo	39	Inadecuada atención al usuario	1		2
6	4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
7	4	Cuenta CTS	10	Liquidaciones erradas		1	9
8	4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		5	2
9	4	Cuenta CTS	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		4
10	4	Cuenta CTS	39	Inadecuada atención al usuario	2		2
11	4	Cuenta CTS	999	Otros motivos	1		3
12	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	8
13	8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	7
14	9	Crédito de consumo	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	1
15	9	Crédito de consumo	32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	6
16	9	Crédito de consumo	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	4
17	9	Crédito de consumo	999	Otros motivos		1	7
18	11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
19	13	Remesas	39	Inadecuada atención al usuario	1		5
20	18	Fideicomiso	21	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	6
21	96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	999	Otros motivos	1		7
22	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	6
23	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		2	10
24	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	6
25	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario	1	4	5
26	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	12
27	97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	111	Modificaciones contractuales del crédito – Otros motivos		2	7
28	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
29	999	Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario	1		12
Total de reclamos recibidos en el trimestre					15	30	5
Total número de operaciones							262,265

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre					40	32	6
Total número de operaciones							79
							253,234

**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
					27	46	5
Total de reclamos recibidos en el trimestre							76
Total número de operaciones							231,998

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre					15	80	6
Total número de operaciones							229,744

**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
					38	94	5
Total de reclamos recibidos en el trimestre							135
Total número de operaciones							183,789

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre					29	68	4
Total número de operaciones							69,646

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre					31	46	10
Total número de operaciones							83
							226,364

**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
					21	23	15
Total de reclamos recibidos en el trimestre							49
Total número de operaciones							259,513

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							54
Total número de operaciones							244,440

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							53
Total número de operaciones							243,965

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							37
Total número de operaciones							236,603

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	Atenciónal Público(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
					36	34	24
Total de reclamos recibidos en el trimestre							77
Total número de operaciones							262,077

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							39
Total número de operaciones							232,638

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							34
Total número de operaciones							207,468

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							50
Total número de operaciones							224,971

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							41
Total número de operaciones							214,078

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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							44
Total número de operaciones							220,892

**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
Total de reclamos recibidos en el trimestre							42
Total número de operaciones							212,730