

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS				
Periodo: del 01/10/2017 al 31/12/2017				
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN en días
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		7
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos abonos y sobregiros, según corresponda)	1		22
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	1	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	14
3.- Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6		16
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgo	1		9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		24
4.- Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		15
	Reporte indebido en la central de riesgo		1	24
	Entrega de billetes falsos		1	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	11
5.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	1	15
	Entrega de billetes falsos	1		13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	12
TOTAL		30	10	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		39		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		30866		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS				
Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017				
Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	10
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
2.- Crédito hipotecario para consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
3.- Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	11
	Reporte indebido en central de riesgo	1	0	19
	Entrega de billetes falsos	1	0	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	12
4.- Atención al Público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	14
5.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	13
TOTAL:		26	5	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:		37		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES:		32216		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS				
Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017				
Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
2.- Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	20
3.- Crédito de consumo	Reporte indebido en central de riesgo	1	2	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
4.- Atención al Público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	16
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	16
5.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	16
	Reporte indebido en central de riesgo	0	2	17
	Entrega de billetes falsos	1	0	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	18
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	14
TOTAL:		18	10	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:		29		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES:		30794		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS				
Periodo: Del 01/01/2017 al 31/03/2017				
Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobreniros según corresponda)	0	2	12
	Entrega de billetes falsos	0	1	20
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	20
3.- Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
4.- Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
5.- Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	14
6.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
	Reporte indebido en central de riesgo	1	0	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	1	14
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	22
TOTAL:		25	12	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:		36		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES:		34894		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: Del 01/10/2016 al 31/12/2016					
Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.-	Cuenta de ahorros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	26
2.-	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26
3.-	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	21
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	25
4.-	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	21
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	3	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	11
5.-	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	14
TOTAL			15	8	21
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					24
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES					45197