

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
			A favor de la	A favor del	
1.-	Cuenta de ahorros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros 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