

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: del 01/04/2018 al 30/06/2018					
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.-	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11
2.-	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	11
3.-	Crédito de hipotecario	Reporte indebido en la central de riesgo	2	0	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	15
4.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	0	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21
		Reporte indebido en la central de riesgo	0	1	10
5.-	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	3	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	0	1	23
TOTAL			25	7	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			32		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			30096		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: del 01/01/2018 al 31/03/2018					
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.- Cuenta de ahorro	Entrega de billetes falsos	1	0	12	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12	
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4	
3.- Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	2	17	
	Reporte indebido en la central de riesgo	0	3	17	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	14	
4.- Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1	17	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28	
	Reporte indebido en la central de riesgo	0	1	30	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	21	
5.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0	11	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	18	
	Reporte indebido en la central de riesgo	1	0	25	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	2	19	
TOTAL		22	15	16	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		33			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		382953			

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 (DÍAS)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	7
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	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	0	2	14
3.- Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	0	16
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgo	1	0	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	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	0	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	15
	Reporte indebido en la central de riesgo	0	1	24
	Entrega de billetes falsos	0	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	0	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		