

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/01/2013 al 31/03/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Depósitos a plazo	Inadecuada información	1		17
1	Depósitos a plazo	Ejecución de garantía		1	16
1	CTS	Operación no reconocida	1		10
1	Tarjeta de débito	Problemas con cajeros	1		10
1	Crédito pequeña empresa	Cobro indebido		1	6
1	Crédito consumo	Operación mal realizada	1		16
1	Crédito consumo	Billete falso	1		11
1	Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1		6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			6	2	8
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					286,681

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/2013 al 30/06/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorros	Operación mal realizada	1		24
1	Ahorros	Operación no reconocida	1		21
1	Depósitos a plazo	Incumplimiento de condiciones		1	10
1	Tarjeta de débito	Problemas con cajeros	1		30
2	Crédito consumo	Cobro indebido		2	29
1	Crédito consumo	Negligencia custodia	1		29
1	Crédito consumo	Información errada Central de riesgos	1		15
1	Cajeros automáticos	Problemas con cajeros		1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			5	4	9
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					290,065

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/2013 al 30/09/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorros	Operación no reconocida	1		5
1	Créditos empresariales	Inadecuada información	1		12
2	Créditos empresariales	Inadecuada atención		2	7
6	Créditos consumo	Incumplimiento de condiciones		6	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			2	8	10
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					277,655

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/2013 al 31/12/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorros	Operación no reconocida	1		10
1	Ahorros	Problemas con cajeros		1	13
1	Ahorros	Inadecuada atención al usuario	1		6
1	Plazo fijo	Operación mal realizada	1		9
1	Plazo fijo	cancelación de cuenta		1	21
1	CTS	Modificación de interés		1	12
1	CTS	Operación no reconocida	1		23
1	Tarjeta de Débito	Operación no reconocida	1		20
1	Créditos mediana empresa	cancelación de cuenta		1	19
1	Crédito consumo	cobro indebido		1	11
1	Crédito consumo	cancelación de cuenta		1	7
1	Crédito consumo	Operación no reconocida	1		3
2	Crédito consumo	Informe errado a la Central de riesgos	1	1	9
1	Crédito consumo	Inadecuada atención al usuario	1		20
1	Cajeros automáticos	Problemas con cajeros	1		22
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			9	7	16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					272,133