

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período del : 01/01/2014 al 31/03/2014**

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		7
2	Ahorros	Problemas con cajeros		2	8
3	Ahorros	Fallas en el Sistema		1	10
4	Ahorros	Inadecuada Atención al Usuario	1		10
5	CTS	Incumplimiento de Condiciones	2		18
6	CTS	Inadecuada Atención al Usuario	1		10
7	Crédito consumo	Inadecuada información	1		6
8	Crédito consumo	Información errada a la Central de Riesgos		1	20
9	Crédito consumo	Dificultad Levantamiento de Garantías		1	11
10	Crédito consumo	Inadecuada Atención al Usuario	1		30
			7	5	13
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>14</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>289,743</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período del : 01/04/2014 al 30/06/2014**

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	Cancelación de cuenta		1	15
2	Ahorros	Operación no reconocida		1	29
3	Ahorros	Problemas con cajeros		2	16
4	CTS	Incumplimiento de Condiciones		1	27
5	CTS	Fallas en el sistema		1	10
6	Tarjeta de Débito	Operación no reconocida		1	25
7	Crédito consumo	Cobro indebido		2	10
8	Crédito pequeña empresa	Inadecuada información	1		19
9	Crédito microempresa	Inadecuada atención al usuario	1	1	13
			2	10	18
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>11</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>166,186</b>

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/2014 al 30/09/2014

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	Problemas con cajeros		2	7
2	CTS	Modificación de tasa		2	21
3	CTS	Operación no reconocida	1		7
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada atención al usuario		1	16
5	Crédito Consumo	Inadecuada información	1		30
6	Crédito Consumo	Cobro indebido de intereses		1	21
7	Crédito Consumo	Operación no reconocida	1		30
8	Crédito Consumo	Inadecuada atención al usuario	1		25
9	Carta Fianza	Inadecuada atención al usuario	1	1	13
10	Cajeros automáticos	Problemas con cajeros	1	4	13
11	Servicios varios	Fallas en el sistema informático		1	14
12	Crédito pequeña empresa y microempresa	Inadecuada información	2		6
			8	12	17
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>22</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>267,929</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/10/2014 al 31/12/2014

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	Cancelación de cuenta		1	13
2	Ahorros	Operación no reconocida	1	1	5
3	Ahorros	Problemas con cajeros		1	1
4	Ahorros	Inadecuada atención al usuario	1		12
5	Cuenta a Plazo	Operación no reconocida	2		24
6	Cuenta CTS	Modificación de tasa de interés		1	12
7	Tarjeta de Débito	Inadecuada información	1		23
8	Tarjeta de Débito	Cobro indebido de comisión		1	3
9	Crédito consumo	Cobro indebido de interés		1	13
10	Crédito consumo	Reporte indebido a la central de riesgo		1	30
11	Crédito consumo	Inadecuada atención al usuario		1	19
12	Carta Fianza	Inadecuada atención al usuario		1	28
13	Cajeros automáticos	Operación no reconocida		1	8
14	Cajeros automáticos	Problemas con cajeros		12	11
15	Crédito pequeña empresa	Cobro indebido de gasto	1		21
16	Crédito pequeña empresa	Falla en el sistema		1	28
			6	23	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>32</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>236,194</b>