

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/01/11 al 31/03/11

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	Retiros no reconocidos	1		18
1	Cajero automático	Retención de tarjeta en cajero		1	1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>338,149</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/04/11 al 30/06/11

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	Inadecuada atención al usuario		1	10
1	CTS	Cobro indebido de ITF		1	25
1	Crédito consumo	Inadecuada información		1	3
1	Crédito microempresa	Inadecuada información		1	4
1	Ahorros	Problemas con cajeros		1	1
1	Ahorros	Operación mal realizada		1	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>6</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1,945,237</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/07/11 al 30/09/11

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	Crédito consumo	Cancelación de cuenta		1	13
1	Tarjeta de débito	Operación mal realizada	1		9
1	Tarjeta de débito	Operación mal realizada	1		11
1	Crédito consumo	Incumplimiento secreto bancario	1		18
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1,988,366</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/10/11 al 31/12/11

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	Transacción no procesada/mal realizada		1	9
1	Créditos corporativos	Inadecuada atención al usuario		1	18
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>2</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1,744,033</b>