

| TIPO DE PQR                                                             | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TIEMPO DE RESPUESTA                                                               | PRÓRROGA                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PETICIÓN (Ley 1755 de 2015 art 14)</b>                               | Toda solicitud que realice el consumidor financiero diferente a quejas, consultas, reclamos o petición de documentos                                                                                                                                                                                                                            | (15) días hábiles siguientes a su recepción.                                      | No podrá exceder el doble del inicialmente previsto.                          |
| <b>PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN (Ley 1755 de 2015 art 14)</b> | Solicitud de información y/o un documento o soporte de productos, transacciones o movimientos de los consumidores financieros que reposen en los archivos de la Cooperativa.                                                                                                                                                                    | (10) días hábiles siguientes a su recepción.                                      | No podrá exceder el doble del inicialmente previsto.                          |
| <b>CONSULTAS - Habeas Data (Ley 1266 de 2008 art 16, I)</b>             | Solicitud de información personal del titular, que repose en nuestra base de datos.                                                                                                                                                                                                                                                             | (10) días hábiles siguientes a su recepción.                                      | No podrá exceder cinco (5) días siguientes al vencimiento del primer término. |
| <b>RECLAMO - Habeas Data (Ley 1266 de 2008 art 16, II)</b>              | Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en un registro individual en nuestra base de datos o en la de un operador de información.                                                                                                                                                                        | (15) días hábiles siguientes a su recepción.                                      | No podrá exceder ocho (8) días siguientes al vencimiento del primer término.  |
| <b>QUEJA (Ley 1755 de 2015 art 14)</b>                                  | Manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Cooperativa y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. | (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción. | No podrá exceder del doble del inicialmente previsto.                         |

\* La clasificación del tipo de PQR es un proceso interno que se determina una vez se recibe y asigna la solicitud.