

**ESTADISTICA DE RECLAMOS - I TRIMESTRE 2022**

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo Promedio
Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos		1	13
Carta Fianza / Garantía de Cartera	Inadecuada atención al usuario		1	
TOTAL, NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			2	
		3		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCION		1		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		3027		