

ESTADISTICA DE RECLAMOS - II TRIMESTRE 2022

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo Promedio
Carta Fianza / Fianzas	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	14
Carta Fianza / Fianzas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	
Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	1	
Carta Fianza / Fianzas	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos		1	
Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada atención al usuario	1		
Carta Fianza / Fianzas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	
TOTAL, NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		4	5	
		9		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCION		0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		3615		

