

**ESTADISTICA DE RECLAMOS - IV 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 | 0                     | 1                   | 8.7             |
| Carta Fianza / Fianzas                                     | Inadecuada atención al usuario   | 1                     | 2                   |                 |
| Carta Fianza / Fianzas                                     | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                              | 0                     | 1                   |                 |
| Carta Fianza / Fianzas                                     | Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos           | 1                     | 0                   |                 |
| Carta Fianza / Fianzas                                     | Otros (supuesto acto discriminatorio)  | 1                     | 0                   |                 |
| <b>TOTAL, NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |  | <b>3</b>              | <b>4</b>            |                 |
| <b>CASOS EN PROCESOS DE ATENCION</b>                       |  | <b>0</b>              |                     |                 |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>         |  | <b>2,832</b>          |                     |                 |