

ESTADISTICA DE RECLAMOS - III TRIMESTRE 2020

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifa, seguros y otros cargos		1	13
Carta Fianza / Fianzas	Modificación de las tasas de intereses comisiones u otras condiciones pactadas	1		
Carta Fianza / Fianzas	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	
Carta Fianza / Fianzas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		
Carta Fianza / Fianzas	Otros	1	2	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		3	4	
		7		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCION		-		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		3,097		