

**ESTADISTICA DE RECLAMOS - IV TRIMESTRE 2020**

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, tarifa, seguros y otros cargos		4	8
Carta Fianza / Fianzas	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		
Carta Fianza / Fianzas	Liquidaciones erradas	1		
Carta Fianza / Fianzas	Otros	1		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	
		<b>7</b>		
<b>CASOS EN PROCESOS DE ATENCION</b>		-		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		2,699		