

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		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		3	4	
		7		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCION		-		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		2,699		