

**ESTADISTICA DE RECLAMOS - III TRIMESTRE 2021**

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		1	7
Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada atención al usuario		1	
Carta Fianza / Fianzas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	
Fideicomiso	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1		
<b>TOTAL, NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1</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>2,338</b>		