

**ESTADISTICA DE RECLAMOS - IV 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		2	12
Carta Fianza / Garantía de Cartera	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	
TOTAL, NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1	3	
		4		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCION		0		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		1086		