

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/01/2020 al 30/03/2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		6	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>11</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>43</b>		