

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/07/2020 al 30/09/2020

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	5	2	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		33
TOTAL			13	2	19
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE					15
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES					182