

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Del 01/10/2020 al 31/12/2020

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	8	6	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	27
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	22
TOTAL			14	12	25
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			26		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			255		