

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

Periodo: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

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		3	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
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	4	3	25
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>11</b>
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>88</b>