

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

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		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
TOTAL			5	6	25
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE					11
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES					88