

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Del 01/10/2021 al 31/12/2021

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	16		35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	32
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	41
TOTAL			21	3	35
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE					24
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES					47