

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

| 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 | 31 | 2 | 71 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 356 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 6 | 0 | 60 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 293 |
| 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 | 1 | | 340 |
| TOTAL | | | 41 | 3 | 99 |
| TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 44 |
| TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES | | | | | 31 |