

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo 01/01/2017 al 31/03/2017

Nº	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (menos de 30 días hábiles)	Tiempo Promedio de Absolución (más de 30 días hábiles)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario		
1	Crédito Hipotecario	Modificación en las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	0	0	0	0
2	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	1	0
3	Crédito Hipotecario	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	1	0
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	1	1
5	Crédito Hipotecario	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	0	0	0	0
6	Crédito Comercial/ Hipotecario	Incumplimiento de entrega en el plazo pactado por parte de la constructora al cliente del inmueble	0	0	0	0
7	Crédito Hipotecario Mivivienda	Otro	0	0	0	0
TOTAL			4	0	3	1