

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	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.	3	0	9	0
3	Crédito Hipotecario	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	11	0
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	0	0
5	Crédito Hipotecario	Incumplimiento de cláusulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos.	1	3	10	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			5	5	10	0