

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS**

Periodo 01/07/2020 al 30/09/2020

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.	7	7	17	0
3	Crédito Hipotecario	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	0	0	0
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	6	0
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(s)	0	0	0	0
TOTAL			7	10	23	0