

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/10/2017 al: 31/12/2017

Empresa: SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA

N°	Operación por servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos		Tiempo promedio de absolución '(5)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	15	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	4
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	12
TOTAL			13	20	4

MM Tran. Monetarias	183,923,541
---------------------	-------------