

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/01/2018 al: 31/03/2018

Empresa: SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA

N°	Operación por servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		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)	2	6	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	16	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	12
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	1
3	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
TOTAL			23	11	3

MM Tran. Monetarias

184,635,685