

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/07/2017 al: 30/09/2017

Empresa: SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA

N°	Operación por servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos		Tiempo promedio de absolución *(5)
			Absueltos		
			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	18	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	2	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	22
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	6	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	11
		TOTAL	12	33	5

MM Tran. Monetarias	176,928,651
---------------------	-------------