

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/07/2020 al: 30/09/2020

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 de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	35	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	29	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	54
TOTAL			39	68	10

MM Tran. Monetarias	251,287,058
---------------------	-------------