

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/07/2018 al: 30/09/2018

**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)	0	5	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	0	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

MM Tran. Monetarias	205,123,088
---------------------	-------------