

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/10/2019 al: 31/12/2019

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 de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	7	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	4	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	32
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	8
TOTAL			4	19	6

MM Tran. Monetarias	254,232,297
---------------------	-------------