

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/04/2020 al: 30/06/2020

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 de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	26	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	12	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	1
2	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	15
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	18
TOTAL			21	51	11

MM Tran. Monetarias	174.547.324
---------------------	-------------