

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/04/2018 al: 30/06/2018

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)	1	4	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	7	2	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	8
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	13
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	2	1
3	Cuenta de ahorro	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	4
TOTAL			11	13	3

MM Tran. Monetarias	195,459,658
---------------------	-------------