

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del: 01/01/2020 al: 31/03/2020

Empresa: **SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION '(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)	6	6	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	4	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	26
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
TOTAL			12	17	8

MM Tran. Monetarias	251,213,206
---------------------	-------------