

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/01/2019 al: 31/03/2019

**Empresa:** SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA

N°	Operación por servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos		Tiempo promedio de absolución <sup>(5)</sup>
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
			Absueltos		
1	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	25	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	17
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>29</b>	<b>7</b>

MM Tran. Monetarias	224,968,648
---------------------	-------------