

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/10/2018 al: 31/12/2018

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 hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	6	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
TOTAL			5	8	4

MM Tran. Monetarias	227,671,633
---------------------	-------------