

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/04/2017 al: 30/06/2017

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)	10	20	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	6
		Otros	1	1	8
2	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	8	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	8
		Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	31
TOTAL			19	37	5

MM Tran. Monetarias	163,310,934
---------------------	-------------