

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/01/2017 al: 31/03/2017

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)	3	6	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	3
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	22
		Otros	0	1	-
TOTAL			5	8	7

MM Tran. Monetarias	157,549,708
---------------------	-------------