

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del : 01/07/2019 al: 30/09/2019

**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 de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	1
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
3	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	3
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>	<b>15</b>	<b>4</b>

MM Tran. Monetarias	253,562,713
---------------------	-------------