

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.

PERIODO: DEL 01.01.2018 AL 31.03.2018

N°	Operación / Servicio / Producto	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	CREDITOS CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	38	17	22
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	5	24
3		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	12	21	23
4		Resolución de contrato	15	6	22
5		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	7	22
6		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	2	21
7		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	9	2	22
8		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	21
9		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	2	27
10		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	2	17
11		Difusión de información sin autorización del usuario	5	0	20
12		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	2	1	11
13		Liquidaciones erradas	1	0	24
14		Entrega de billetes falsos	1	0	22
15		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	22
TOTAL:			149	69	22
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 295,175					