

INFORMACIÓN DE RECLAMOS - REGISTRADOS POR LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.					
PERIODO: DEL 01.04.2018 AL 30.06.2018					
ord.	Operación / Servicio / Producto	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	CREDITOS CONSUMO	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	31	28	18
2		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	16	18
3		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	10	17
4		Resolución de contrato	23	3	18
5		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	13	7	20
6		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	1	19
7		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	2	19
8		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	15
9		Entrega de billetes falsos	3	1	16
10		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	30
11		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		22
12		Publicidad engañosa o información que induce a error		1	9
13		Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
TOTAL:			153	73	18
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 299,331					