

INFORMACIÓN DE RECLAMOS - REGISTRADOS POR LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.						
PERIODO: DEL 01.07.2018 AL 30.09.2018						
ord.	Operación / Servicio / Producto	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos		TOTAL	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	36	7	43	18
2		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	19	24	43	18
3		Resolución de contrato	22	6	28	20
4		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	8	24	19
5		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	13	5	18	18
6		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	0	9	16
7		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	6	19
8		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	5	17
9		Entrega de billetes falsos	3	0	3	19
10		Difusión de información sin autorización del usuario	1	2	3	24
11		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	2	21
12		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1	22
13		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	20
14		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	19
TOTAL:			134	53	187	19
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 300,885						