

INFORMACIÓN DE RECLAMOS - REGISTRADOS POR LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.						
PERIODO: DEL 01.10.2018 AL 31.12.2018						
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	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	38	18	56	18
2		13 Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	21	26	47	21
3		8 Resolución de contrato	29	1	30	22
4		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6	22	21
5		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	18	2	20	19
6		39 Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	11	4	15	23
7		3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	0	9	25
8		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	6	22
9		29 Entrega de billetes falsos	5	1	6	10
10		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	22
11		21 Publicidad engañosa o información que induce a error.	1	0	1	22
12		33 Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	1	14
13		106 Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1	11
14		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	1	20
15		34 Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	26
TOTAL:			154	64	218	20
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE: 234						
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 314,869						