

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.						
PERIODO: DEL 01.07.2019 AL 30.09.2019						
Item	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	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	31	27	58	14
2		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	40	7	47	14
3		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	17	15	32	16
4		Resolución de contrato	24	1	25	14
5		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	9	15	24	9
6		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	1	13	9
7		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	12	13
8		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	5	14
9		Error en los datos del usuario, registrado en la empresa	2	2	4	25
10		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	4	16
11		Publicidad engañosa	1	0	1	22
12		Liquidaciones Erradas	1	0	1	26
13		Entrega de billetes falsos	1	0	1	23
14		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	7
TOTAL:			156	72	228	14
Total de reclamos recibidos en el trimestre: 250						
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 335,488						