

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.						
PERIODO: DEL 01.03.2019 AL 30.06.2019						
N° 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	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	24	19	43	11
2		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	14	34	8
3		Resolución de contrato	16	1	17	13
4		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	12	11
5		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	1	11	9
6		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	1	8	6
7		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	7	0	7	5
8		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	6	9
9		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1	14
10		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	4	13
11		Entrega de billetes falsos	4	0	4	7
12		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	3	3	20
TOTAL:			108	42	150	11
Total de reclamos recibidos en el trimestre: 165						
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 326,656						