

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

<b>EMPRESA: EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.</b>						
<b>PERIODO: DEL 01.01.2019 AL 31.03.2019</b>						
N°	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, Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	44	11	55	10
2		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	14	21	35	11
3		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	4	19	13
4		Resolución de contrato	11	1	12	13
5		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	0	11	11
6		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	5	11	6
7		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	7	8
8		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	6	12
9		Entrega de billetes falsos	4	0	4	9
10		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2	9
11		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1	14
12		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	1	1
13		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1	18
14		Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	1	5
15		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	1	0	1	21
<b>TOTAL:</b>			<b>121</b>	<b>46</b>	<b>167</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 314,226</b>						