

REPORTE RECLAMOS



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 01/01/18

AL: 31/03/18

N°	Operación / Producto	Motivo del reclamo	Reclamos en tramite por plazo		Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS)
			Dentro del Plazo (menor. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Vehículos	Demora en la rectificación de la información en la Central de Riesgos	4	-	2	2	4
		Problemas relacionados a garantías /entre otros: Valuación, Tasación y Ejecución)	4	-	4	-	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	40	-	19	21	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	-	4	1	12
		Resolución de contrato	3	-	3	-	6
		Otros motivos	58	-	34	24	9
TOTAL			114	0	66	48	8
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			114				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			08 Días				
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			196658				