

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDA DE LOS USUARIOS

Periodo: 01/01/2019

Al: 31/03/2019

N°	Operación/Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos en Tramite por Plazo		Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Respuesta (Días)
			Dentro del Plazo (menor. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Vehículos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros.	4	-	4	-	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	41	-	25	16	15
		Otros Motivos	17	-	9	8	20
TOTAL			62	-	38	24	18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			62				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			18 Días				