

REPORTE RECLAMOS



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: **01/04/19** AL: **30/06/19**

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	31	9	21	19	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		2		30
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	24		16	8	23
		Resolución de contrato	1		1		26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2			2	28
TOTAL			60	9	40	29	27
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			69				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			27 días				