

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: **01/04/18** AL: **30/06/18**

| 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 | 5 | - | 2 | 3 | 4 |
| | | Problemas relacionados a garantías /entre otros: Valuación, Tasación y Ejecución) | 5 | - | 5 | - | 7 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 89 | - | 48 | 41 | 6 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 6 | - | 5 | 1 | 9 |
| | | Resolución de contrato | 6 | - | 6 | - | 7 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros...) | 1 | - | 1 | - | 5 |
| | | Otros motivos | 143 | - | 86 | 57 | 8 |
| TOTAL | | | 255 | 0 | 153 | 102 | 7 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 255 | | | | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION | | | 07 Días | | | | |