

		INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS			DEL :	FECHA	AL:	FECHA
			RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZO		RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (DIAS)	
N°	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	Dentro del Plazo (máx. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1	Vehículos	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	52	-	39	13	15	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	13	-	10	3	15	
		Problemas relacionados a Garantías (entre otros: Valuación, Tasación y Ejecución).	2	-	1	1	4	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	20	-	17	3	11	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	-	1	-	1	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1	-	1	-	2	
		Resolución de contrato	3	-	2	1	7	
		Otros motivos.	24	-	19	5	11	
<b>TOTAL</b>			<b>116</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>116</b>					
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>			<b>12 Días</b>					