

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo del 01/10/17 AL: 31/12/17

N°	Operación / Producto	Motivo del reclamo	Reclamos en tramite por plazo		Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS)
			Dentro del Plazo (máx. 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	8	-	7	1	4
		Problemas relacionados a garantías /entre otros: Valuación, Tasación y Ejecución)	1	-	1	-	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	52	-	35	17	9
		Resolución de contrato	4	-	3	1	9
		Otros motivos	79	-	60	19	10
TOTAL			144	0	106	38	9
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			144				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			09 Días				
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			205747				