

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: **01/10/19** AL: **31/12/19**

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)	186	12	73	113	24
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	-	3	-	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	3	-	3	-	28
		RESOLUCIÓN DE CONTRATOS	3	1	3	-	29
		OTROS MOTIVOS	27	-	14	13	21
TOTAL			222	13	96	126	24
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			222				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			24 Días				