

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 01/07/19

AL: 30/09/18

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	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	104	11	69	46	24
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	-	5	1	27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1	-	1	-	2
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	-	2	2	26
		RESOLUCIÓN DE CONTRATOS	1	-	1	-	13
		OTROS MOTIVOS	29	-	11	18	27
TOTAL			145	11	89	67	26
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			156				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			26 Días				