

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Primer Trimestre - 2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de respuesta (días)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	9. Crédito consumo	03.-Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		17
2	27.- Servicio de recaudación	06.- Transacciones no procesadas / mal procesadas	1		18
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE					6
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE					4
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					18
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					50549