

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/04/2020 al 30/06/2020

N°	Operación / Producto	Motivo del reclamo	Reclamos en tramite por plazo		Reclamos absueltos				Total
			Dentro del Plazo (menor. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	A favor de la Empresa		A favor del Usuario		
					Dentro del Plazo (menor. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	Dentro del Plazo (menor. 30 días)	Fuera del plazo (mayor 30 días)	
1	Vehículos	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	9	-	23	-	10	-	42
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	2	-	12	-	21	-	35
		SEGURO	3	-	34	-	9	-	46
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	6	-	5	-	12
		OTROS MOTIVOS	10	-	33	-	24	-	67
SUB TOTAL			25	0	108	0	69	0	202
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			202						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			12 Días						