

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/07/2020 al 30/09/2020

| 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) | 4 | 0 | 214 | 9 | 68 | 2 | 297 |
| | | REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS | 2 | 0 | 125 | 11 | 49 | 2 | 189 |
| | | SEGURO | 2 | 0 | 68 | 4 | 15 | 0 | 89 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 0 | 0 | 38 | 0 | 27 | 0 | 65 |
| | | OTROS MOTIVOS | 16 | 0 | 233 | 12 | 129 | 6 | 396 |
| SUB TOTAL | | | 24 | 0 | 678 | 36 | 288 | 10 | 1036 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 1036 | | | | | | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION | | | 19 Días | | | | | | |