

REPORTE RECLAMOS

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/10/2020 al 31/12/2020

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)	6	0	150	8	77	2	243
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	4	0	91	2	38	0	135
		SEGURO	1	0	86	3	17	0	107
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	0	25	1	34	1	66
		OTROS MOTIVOS	13	0	233	3	181	5	435
SUB TOTAL			29	0	585	17	347	8	986
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			986						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			12 Días						