

## REPORTE RECLAMOS

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/04/2021 al 30/06/2021

Nº	Operación / Producto	Motivo del reclamo	Reclamos en trámite 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)	5	1	102	6	48	8	170	
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	0	1	26	2	9	2	40	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	0	37	2	31	1	82	
		SEGURO	4	0	29	2	5	0	40	
		OTROS MOTIVOS	23	4	176	12	113	8	336	
SUB TOTAL			43	6	370	24	206	19	668	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			668							
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			20 Días							
NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.										