

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del: 1/10/2021 al 31/12/2021

| 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) | 14                                | 0                               | 140                               | 3                               | 25                                | 1                               | 183   |
|   |                      | REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS   | 0                                 | 0                               | 16                                | 1                               | 5                                 | 0                               | 22    |
|   |                      | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | 6                                 | 0                               | 99                                | 1                               | 19                                | 2                               | 127   |
|   |                      | SEGURO  | 16                                | 0                               | 84                                | 4                               | 3                                 | 0                               | 107   |
|   |                      | OTROS MOTIVOS   | 70                                | 1                               | 325                               | 12                              | 110                               | 15                              | 533   |
| <b>SUB TOTAL</b>  |                      |   | <b>107</b>                        |                                 | <b>685</b>                        |                                 | <b>180</b>                        | <b>972</b>                      |       |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE  |                      |   |                                   |                                 | 761                               |                                 |                                   |                                 |       |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION   |                      |   |                                   |                                 | 10 Días                           |                                 |                                   |                                 |       |
| <p align="center">NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.</p> |                      |   |                                   |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |       |