

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/01/2022 al 31/03/2022

| 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 | Financiamiento de Vehiculos | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA) | 18 | 0 | 78 | 2 | 20 | 0 | 118 |
| | | REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS | 11 | 0 | 18 | 0 | 10 | 1 | 40 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 12 | 0 | 62 | 2 | 19 | 0 | 95 |
| | | SEGURO | 9 | 0 | 39 | 0 | 2 | 0 | 50 |
| | | OTROS MOTIVOS | 92 | 2 | 246 | 2 | 94 | 4 | 440 |
| SUB TOTAL | | | 144 | | 449 | | 150 | 743 | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 638 | | | | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION | | | | | 13 Días | | | | |

NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.