

## REPORTE RECLAMOS

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/07/2021 al 30/09/2021

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)	18	1	79	1	35	4	138
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	0	0	16	0	12	0	28
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	67	3	28	0	104
		SEGURO	6	1	76	0	13	0	96
		OTROS MOTIVOS	48	5	196	14	124	17	404
<b>SUB TOTAL</b>			<b>78</b>	<b>7</b>	<b>434</b>	<b>18</b>	<b>212</b>	<b>21</b>	<b>770</b>
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			770						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			17 Días						
NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.									