

## REPORTE RECLAMOS

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 1/01/2021 al 31/03/2021

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	<b>Vehiculos</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	6	0	106	3	35	2	152
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	5	0	47	1	13	5	71
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	37	0	27	0	67
		SEGURO	2	0	32	1	6	1	42
		OTROS MOTIVOS	26	0	237	15	144	4	426
<b>SUB TOTAL</b>			<b>42</b>	<b>0</b>	<b>459</b>	<b>20</b>	<b>225</b>	<b>12</b>	<b>758</b>
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			758						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			13 Días						
NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.									