

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	1	140	3	25	1	183
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	0	1	16	1	5	0	22
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	99	1	19	2	127
		SEGURO	16	1	84	4	3	0	107
		OTROS MOTIVOS	18	49	326	12	110	15	533
SUB TOTAL			106		686		180		972
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			761						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			12 Días						
NOTA: Un porcentaje de los reclamos fuera de plazo se encuentran con plazo ampliatorio.									