

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 01/01/2022 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)	10	8	73	7	15	5	118
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	5	47	5	16	5	85
		REPROGRAMACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS	7	4	16	0	7	0	34
		SEGURO	6	3	47	6	3	1	66
		OTROS MOTIVOS	49	43	209	40	69	31	441
SUB TOTAL			142		450		152	744	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					638				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					17 Días				

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