

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: [01/01/2023] al [31/03/2023]

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 Vehículos	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	10	2	15	7	8	3	45
		Operaciones no reconocidas	2	0	11	1	2	1	17
		Seguro	2	1	6	0	3	0	12
		Reprogramación de cronograma de pagos	1	0	2	0	2	3	8
		Otros	10	9	75	7	47	19	167
SUB TOTAL			37		124		88		249
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			187						
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			22						

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