CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2019 - III

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2019 al 30/09/2019

Nro.	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendarios)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	19
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	27
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras persona	1	0	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	24
		inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	26
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	18
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	2	22
2	Cuenta de ahorro	fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	26
		Inadecuada atencion al usuario - problemas en la calidad el servicio	1	1	28
3	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	19
		operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	27
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	14
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	7
5	Otras garantías (reales y personales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	28

6	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
7	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	29
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	**29**	**12**	**41**
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	**22**		
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN	**22**		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	**380 030**		