CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2019 - I

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2019 al 31/03/2019

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
		Entrega de billetes falsos	2	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda	1	0	27
		problemas relacionados con el pago anticipado	4	3	23
	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesada / mal realizadas	4	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicio	1	0	27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	29
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	20
2	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	24
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	41
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	25
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información - Problemas en la calidad del servicio	3	1	21
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	10
9	Fideicomiso	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	46
	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	**31**	**8**	
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	**19**		
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOUCIÓN	**23**		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	**385 238**		