CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2019 - II

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	29
	Cuenta de ahorro	operaciones no reconocidas (consumos disposiciones, retiros , cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	0	1	21
		retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	0	3	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas condiciones, acuerdos.	1	0	20
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	0	29
		operaciones no reconocidas (consumos disposiciones, retiros , cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1	0	10
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29
6	Banca Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema finaciero).	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28
	FIDEICOMISO	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	25
	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28
	GIROS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	**20**	**7**	**27**
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	**7**		
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOUCIÓN	**27**		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	**393 110**		