CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2020-I

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/01/2020 al 31/03/2020

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	18
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		27
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		29
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5		19
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	30
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	31
	Entrega de billetes falsos	1		27
Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	40
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		27
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	30
Otras garantías (reales y personales)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	31
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		18
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		30
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		**22**	**12**	**34**
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**19**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**27**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**349,731**		