CAJA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2021-I

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/01/2021 al 31/03/2021

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4		30
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	31
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4	2	32
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	15	3	
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2		30
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		30
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	30
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	30
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	30
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30
	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30

	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	29
Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		29
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30
Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		29
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		**52**	**20**	
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**20**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**30**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**308,926**		