CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2020 - II

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/04/2020 al 30/06/2020

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	4
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	2		1
Cuenta a plazo	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		15
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		**14**	**1**	**15**
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**96**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**5**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**146,654**		