CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

## REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2020 - III

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/07/2020 al 30/09/2020**

| Operación, Servicio o Producto | Motivo Reclamo | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | Tiempo Promedio de Absolución |
|---|---|---|---|---|
| Crédito de consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., | 195 | | 30 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 20 | | 30 |
| Cuenta a plazo | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | | 30 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | | 30 |
| | Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas | 2 | | 30 |
| Cuenta CTS | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | | 30 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | | 30 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 30 |
| Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | | 30 |
| | Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 30 |
| | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 5 | | 30 |
| **TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS** | | **234** | | **234** |
| **N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN** | | | | |
| **TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN** | | **30** | | |
| **TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE** | | **229,508** | | |