CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2020-IV

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/10/2020 al 31/12/2020

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	32	13	29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	5	30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	23	4	30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		29
	Entrega de billetes falsos	1		30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	30
	Modif. contractuales del crédito - Insatisfac. por inadecuada información sobre	6	1	30
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones	3		30
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y	1	1	30
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	2	29
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	29
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	30
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros,	4		30
	Entrega de billetes falsos	1		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	30
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones	4	1	30
Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y		1	31
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		31
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		31
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros,	1		31
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones		1	30

Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	29
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30
	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		30
	Incumplimiento del secreto bancario	1		29
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, etc) distinto a lo señalado en Códs. 27 y 28	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	29
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		29
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	30
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30
Dinero electrónico	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		28
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		**131**	**37**	
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**27**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**29**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**420,620**		