CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2021-III

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS - Del 01/07/2021 al 30/09/2021				
Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
03 Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		17
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
Crédito Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	29
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30
	8 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	30
	0 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	1	22
	1 Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos			2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	22
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		29
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	31
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	31

Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		3
Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	15
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		28
Fideicomiso	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	29
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**		17
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	29
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		**24**	**14**	
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**9**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**29**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**306475**		