LOS ANDES

Acompañamos a tu comunidad

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE MAYO DE 2025

Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		3	6
		117	Indebida contratación.	2		15
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2		14
		22	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
3	Cuenta a plazo	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	1		13
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		15
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		15
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
112	Atención al público	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	4	12
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
		22	Reporte indebido en la central de riesgos.	1		14
9	Crédito de consumo	22	Reporte indebido en la central de riesgos.	1		15
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2		15
4	Cuenta CTS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2		8
101	Giros	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		15
16	Otras garantías (reales y personales)	117	Indebida contratación.	1		14
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		4	7
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS				**19**	**12**	**12**
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN				**9**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN				**12**		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES				**198 591**		