

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Periodo : 01/01/2016 al 31/03/2016

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	3	10.50
		Entrega de billetes falsos	3		14.33
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		13.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	4.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	7	114	12.46
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		13.50
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		11.25
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10.00
		Liquidaciones erradas	1	1	5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	14.50
3	Cuenta CTS	Entrega de billetes falsos	1		7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	19.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		49	15.41
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	5.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)		1	2.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1		12.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	70.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	28.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4.00
		Reporte indebido a la central de Riesgos		1	4.00
6	Crédito de consumo	Reporte indebido a la central de Riesgos	2		6.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	26.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	20.00
7	Transferencia de Fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		17.50
8	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7.00
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	10	13	13.52
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	12.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		17.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	20.50
10	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	1	14.86
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/Títulos Valores	1		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	12.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		14.50
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	56.00
TOTAL			66	207	13.73
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,159,384