

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/01/2017 al 31/03/2017

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	28.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	11	8.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	16.83
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	15	20	20.23
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	13	203	10.69
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	3	5.75
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	14.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	10.67
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		21.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		19.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	1	1.50
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	120	7.62
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1		25.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30.00
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	20.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	24.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		11.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1		13.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5.00
	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5		14.40	
7	cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		16.00
8	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	7	14	13.38
9	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		25.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	18.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		17.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		20.50
		Reporte indebido a la Central de Riesgos		2	21.50
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	2		22.00
		Entrega de billetes falsos	2		7.50
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	25.00
	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	7	14.80	
TOTAL			93	402	11.59
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,364,171