

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/01/2015 al 31/03/2015

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		14.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		21.50
		Entrega de billetes falsos	2		13.50
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	15.00
		Liquidaciones erradas		1	1.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	34	8.40
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, retención de tarjeta)		1	3.00
5	Credito Hipotecario para vivienda	Liquidaciones erradas		3	20.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	26.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20.00
6	Credito de consumo	Reporte indebido a la central de Riesgos		1	30.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	21.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	27.50
7	Transferencia de Fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1.00
8	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, retención de tarjeta)	8	165	10.54
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	1	11.67
9	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		18.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9.00
10	Atención al público	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	1	18.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	7	15.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	24.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13.00
		Reporte indebido a la central de Riesgos	1		16.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1		20.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores		1	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	18.00
		Liquidaciones erradas		1	23.00
		Resolución de contrato		1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	24.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3		19.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	21.00
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		28.00		
TOTAL			44	230	11.68
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,959,094