

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/01/2014 al 31/03/2014**

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2		4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1.00
2	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas	1		1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	9.00
		Inadecuada atención al usuario		2	9.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	68	6.76
5	Credito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.00
6	Transferencia de Fondos(interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8.00
7	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos y abonos)	1		31.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	10	98	13.23
8	Transacciones vía internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	3.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	3.33
9	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	16.00
10	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares).	Inadecuada atención al usuario	2	1	10.67
11	Servicio de atención al usuario	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	2	12.50
		Inadecuada atención al usuario	8	7	15.93
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	4		21.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	30.00
		Liquidaciones erradas		1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	1.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15.00
TOTAL			43	196	10.94
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,699,327