

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/01/2018 al 31/03/2018

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	9.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	8.20
		Retenciones indebidas(incluye resoluciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		3.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	18	1	18.05
		Entrega de billetes falsos	1		2.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	23.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	4	180	6.72
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	2	13.67
		Problemas relacionados con los cajeros corresponsales		1	13.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		7.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.50
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		14.00
		Entrega de billetes falsos	1		13.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	9	8.20
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	7.50
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	91	5.82
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito(retenida,no emitida, no entregada a tiempo,desactivada,bloqueada,anulada,suspendida, cancelada)	3	2	15.80
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		12.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	10.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	22.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	11.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		6.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		17.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		11.83
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	16.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	3	4	22.29
7	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	9.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	4	10.43
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13.00
8	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		5.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	9.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	8	10	8.17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	15.80
9	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	14.45
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9		22.33
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		13.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	28.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1	15.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	2		18.50
10	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	1	9.14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		13.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	2	49	6.00
			136	390	8.8
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,556,065