

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
 Período : 01/04/2018 al 30/06/2018

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	1	17.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	7	6.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		15.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	11	3	16.86
		Entrega de billetes falsos		3	16.67
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	10	187	7.12
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	4	6.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	11.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		12.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		9.75
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	6.50
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	23.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	12.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	18.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	11.25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		2	9.50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	2	21	6.83
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	20.00
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	142	7.24
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito(retenida,no emitida, no entregada a tiempo,desactivada,bloqueada,anulada,suspendida, cancelada)	1	1	8.50
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	28.29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	21.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	24.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	38.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1	20.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		13.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	11.00
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	19.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	15.13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	3	18.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	3	1	17.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	11.67
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		19.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	5	3	17.25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	4	13.75
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		6.00
7	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18.00
8	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	8.00
9	Atención al público	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	12	13	9.88
10	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		19.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	15.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	10.80
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	5	1	22.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	31.67
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	7	6	21.08
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores	1		28.00
		Entrega de billetes falsos	1		6.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		18.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	10	3	13.77
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7.00		
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4.00
12	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	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)	1	29	7.40
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			160	469	10.12
					2,528,577