

## Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios  
Periodo : 01/07/2018 al 30/09/2018

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		12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	4	7.83
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	2	5	2.57
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2		5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	12	2	15.79
		Entrega de billetes falsos.	4		10.25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	7	120	6.61
2	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	3	5	7.50
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3	1	13.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		6.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2		11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	2	14.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	6.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	1	2	11.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		3.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	3.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		2	27.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	3	2	13.40
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	2		17.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	1	8	5.78
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	1		13.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	5		20.40
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.		124	6.72
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito(retenida,no emitida, no entregada a tiempo,desactivada,bloqueada,anulada,suspendida, cancelada).	4	3	8.29
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia(estados de cuenta,otros).		1	6.00
		Problemas relacionados con los cajeros corresponsales.		1	9.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3		17.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	3	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	13	2	12.80
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2	1	24.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.		1	16.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos.		1	8.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores.	2		12.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	2	1	11.67
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2		18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	3	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	13	2	12.80
6	Crédito de consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	6	3	19.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	5	4	12.33
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		11.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos.	12	4	16.06
		Entrega de billetes falsos.	2		17.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	9	1	7.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1		8.00
7	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		17.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2		6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		6.00
		Entrega de billetes falsos.	1		3.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	3	1	4.75
8	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		8.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		17.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	17	12	7.41
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4		9.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6		11.50
9	Atención al público	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	5	1	10.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	9	2	18.10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	4		12.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1	1	30.50
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores.	6	1	12.29
		Entrega de billetes falsos.	1		4.00
		Difusión de información sin autorización del usuario.	1		6.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	5		9.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).		1	21.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	1	33	6.85
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			198	359	9.2
					2,252,596