

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/10/2018 al 31/12/2018

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	11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		15.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		10.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	15		11.73
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		14.00
		Entrega de billetes falsos	1		17.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	20.50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	138	5.11
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	2	8.25
Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	6.00		
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	15.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		2.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	10.13
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)		14	3.43
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	11.33
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	118	4.72
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito(retenida,no emitida, no entregada a tiempo,desactivada,bloqueada anulada,suspendida, cancelada)	2		9.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		10.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	31.33
		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	2	1	21.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1		3.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores	1		11.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	3	13.80
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	14.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8		13.63
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	4	3	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	17.50
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14.00
		Incumplimiento del secreto bancario	2		5.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	5	2	17.14
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	2.00		
Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5		12.00		
7	Transferencia de Fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	5.00
8	Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7.00
9	Servicio de recaudación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5.00
10	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los codigos 27 y 28	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	8.33
11	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10.00
		Entrega de billetes falsos	1		6.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	7.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	10	9	7.84
12	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	13.88
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	22.43
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	4	2	20.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	13.56
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		11.00
		Problemas relacionados a garantías(entre otros:valuación,tasación y ejecución)	1		27.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	23.67
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	3	21.25
		Problemas referidos al acogimiento al PREDa y otros programas estatales	1		15.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores	1		7.00
Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	12	2	12.50		
13	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	36	9.27
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			167	369	8.48
					2,141,044