

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/01/2019 al 31/03/2019

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	4	5	11.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		13.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	14	3	11.29
		Entrega de billetes falsos	1		2.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	19.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	2	122	5.68
2	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	2	9.20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	6.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	10.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		20.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		15.50
		Entrega de billetes falsos		1	6.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	16.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	6.25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	4.33
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)		13	3.69
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	2	10.00
4	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	10.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	119	6.93
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)		1	6.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	7.61
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	2	7.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	33.50
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2		7.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	1	19.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		7.00
6	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	8.75
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		16.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	4	14.15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	14	3	23.71
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		14.67
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1	18.33
		Entrega de billetes falsos	1		13.00
7	Servicio de recaudación	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		14.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios			
8	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4.00
9	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13.00
		Entrega de billetes falsos	1		5.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	7.67
10	Atención al público	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta).	1		4.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	15	8	9.52
11	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta).	1		4.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	2	10.95
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	13.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	3	25.29
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	5	1	17.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	12.67
		Liquidaciones erradas	1		18.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	1	12.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1	1	16.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	1	6.43
12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)		28	7.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		16.00
13	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		19.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)			
			199	350	9.09
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,970,191