

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/04/2019 al 30/06/2019

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.	5	5	10.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	4	2	3.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1		4.00
		Problema con cheques(mal emitidos, rechazados,duplicados falsos).	1		15.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	8		19.88
		Entrega de billetes falsos.	1		7.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		5.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	7	116	4.12
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	2	2	7.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1	8.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	15.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		9.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).		1	8.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.		2	4.50
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2		5.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	2	5.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1	2	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	7	10.22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).		15	4.20
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.		2	7.50
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2		6.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	2	1	8.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	101	3.91
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito(retenida,no emitida, no entregada a tiempo,desactivada,bloqueada,anulada,suspendida,cancelada).	1		3.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.		1	6.00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1	14.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	5	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	3	4	12.57
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	23.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	1	26.67
		Reporte indebido a la Central de Riesgos.	1		2.00
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	2	9.75
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	6	3	9.11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		2	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	5	3	15.63
		Reporte indebido a la Central de Riesgos.	2		21.00
7	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares)	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	6	2	9.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.		1	12.00
		Entrega de billetes falsos.	1		6.00
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	3	2	5.20
		Entrega de billetes falsos.	1		5.00
		Problemas relacionados con la página web de la empresa.	13	19	7.91
9	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con la página web de la empresa.		1	14.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	5	1	12.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	11	4	12.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	5		11.60
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2		17.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	4		15.75
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	1		6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1		46.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos valores.		3	20.33
10	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Entrega de billetes falsos.	1		9.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	13	2	10.80
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	1	10.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1		3.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).		22	2.73
			148	343	7.10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,044,770