



CMAC PIURA S.A.C.

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01-10-2009 al 31-12-2009

| Nº | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS | | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (en días) |
|--------------|--------------------------------|--|--------------------------|---------------------------|--|
| | | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| 1 | DEPOSITOS DE AHORRO | Cobros indebidos de intereses, comisiones | 1 | 1 | 11 |
| | | Modificación condiciones pactadas | 1 | | 16 |
| | | Operaciones en cuentas no realizadas | 2 | 2 | 10 |
| | | Retenciones indebidas | 1 | | 6 |
| | | Transacción no procesada/mal realizada | | 1 | 1 |
| | | Billetes falsos | 1 | 1 | 5 |
| | | Fallas en el sistema informático | 1 | | 13 |
| | | Trato inadecuado al usuario | | 1 | 14 |
| 2 | DEPOSITOS A PLAZO | Insuficiente información sobre operaciones | 1 | | 11 |
| | | Operaciones en cuentas no reconocidas | 1 | | 9 |
| | | Trato inadecuado al usuario | | 1 | 1 |
| 7 | CREDITOS COMERCIALES | Cobros indebidos de intereses, comisiones | | 1 | 16 |
| | | Inadecuada ejecución de garantías | 1 | | 7 |
| | | Operaciones en cuentas no reconocidas | 1 | | 15 |
| | | Información incorrecta | 1 | | 5 |
| | | Información errada en Central de Riesgos | 4 | 3 | 10 |
| | | Demora en devolución de documentos | 1 | | 8 |
| 8 | CREDITOS DE CONSUMO | Trato inadecuado al usuario | | 5 | 7 |
| | | Incumplimiento de condiciones de contrato | 2 | | 2 |
| 18 | CAJEROS AUTOMATICOS | Información errada en Central de Riesgos | 1 | 1 | 4 |
| | | Operaciones en cuentas no realizadas | 6 | | 7 |
| 24 | SERVICIOS VARIOS | Problemas relacionados con cajeros | 13 | 126 | 4 |
| | | Billetes falsos | 2 | | 7 |
| TOTAL | | | 41 | 144 | 8 |