



**CMAC PIURA S.A.C.**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01-07-2009 al 30-09-2009

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	Depósitos de Ahorro	Insuficiente información sobre operaciones	1		16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones		1	1
		Operaciones en cuentas no realizadas		1	5
		Retenciones indebidas	1		4
		Problemas con cheques	2		11
		Transacción no procesada/mal realizada		1	4
		Problemas relacionados con cajeros	10	149	3
		Billetes falsos	1	1	5
		Entrega equivocada o con demoras a beneficiarios	1		11
2	Depositos a Plazo	Insuficiente información sobre operaciones		2	6
		Operaciones en cuentas no realizadas	1		7
		Liquidaciones erradas	1		6
		Operaciones en cuentas no reconocidas	1		6
		Entrega equivocada o con demoras a beneficiarios		1	8
4	CTS	Insuficiente información sobre operaciones	1		7
		Operaciones en cuentas no reconocidas	1		12
7	Créditos Comerciales	Insuficiente información sobre operaciones	2		7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones	1		9
		Retenciones indebidas	1		5
		Liquidaciones erradas		1	10
		Inadecuada ejecución de garantías	3		11
		Información incorrecta sobre operaciones	1		12
		Información errada en Central de Riesgos	4	1	14
		Transacción no procesada/mal realizada	1		15
		Demora en devolución de documentos	1	1	9
		Problemas relacionados con cajeros		17	3
		Billetes falsos	2		1
		Rechazo por siniestro no cubierto	2		10
		Trato inadecuado al usuario	1	1	8
Otros motivos	1		29		
8	Créditos de Consumo	Insuficiente información sobre operaciones		1	6
		Liquidaciones erradas		1	8
		Información errada en Central de Riesgos	2		12
		Problemas relacionados con cajeros		7	2
		Difusión de información sin autorización de usuario	1		13
18	Cajeros Automáticos	Operaciones en cuentas no realizadas	6	1	5
		Operaciones en cuentas no reconocidas	3	1	5
		Problemas relacionados con cajeros	1	13	3
		Billetes falsos	6		6
25	Problemas con usuario del sistema financiero	Demora en devolución de documentos		1	1
		Trato inadecuado al usuario	1	2	10
999	Otros Motivos	Otros motivos	1		5
<b>TOTAL</b>			<b>62</b>	<b>204</b>	<b>8</b>