



CMAC PIURA S.A.C.
ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01-07-2010 al 30-09-2010

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	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	15
		Retenc. indebidas (incluye retenc. jud. o de cob. coactiva)	0	1	26
		Cancelación de cuenta	1	0	9
		Operac. no reconocidas (consumos, retiros, cargos y abonos)	0	1	7
		Entrega de billetes falsos	4	0	6
		Inadecuada atención al usuario	2	0	9
		Otros motivos	1	0	29
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuf. inform. sobre operac., productos y servicios	0	1	12
		Modif. de las tasas de intereses, com., u otras cond. pactadas	0	1	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7
		Cancelación de cuenta	1	0	21
		Operac. no reconocidas (consumos, retiros, cargos y abonos)	2	1	6
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuf. inform. sobre operac., productos y servicios	1	1	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operac. y servicios	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	0	1	5
9	Crédito de consumo	Cobros indebidos de inter., comis., gastos y tributos	2	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
		Cancelación de cuenta	1	0	14
		Operac. no reconocidas (consumos, retiros, cargos y abonos)	1	0	1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	1	9
		Demora en la rectific. De la informac. report. en la C. de Riesgos	2	0	17
		Demora o incumplimiento en la dev. de doc. valorados/T. Valorados	0	1	5
Inadecuada atención al usuario	0	1	1		
22	Cajeros automáticos	Operac. no reconocidas (consumos, retiros, cargos y abonos)	1	0	26
		Probl. relacionados con los Caj. Automáticos	6	152	2
		Entrega de billetes falsos	3	0	6
		Probl. relacionados con los Caj. automáticos de otras empresas	2	21	6
23	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Inadecuada o insuf. inform. sobre operac., productos y servicios	0	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operac. y servicios	2	4	1
96	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuf. inform. sobre operac., productos y servicios	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario	1	0	9
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuf. inform. sobre operac., productos y servicios	2	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	6
		Demora en la rectific. De la informac. report. en la C. de Riesgos	1	0	7
		Demora o incumplimiento en la dev. de doc. valorados/T. Valorados	1	0	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	17
Inadecuada atención al usuario	3	1	8		
TOTAL			61	197	11
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					3,836,745