



CMAC PIURA S.A.C.

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01-04-2010 al 30-06-2010

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, pr	1	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de c	1	0	22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retir	1	0	15
		Entrega de billetes falsos	8	0	5
		Inadecuada atención al usuario	0	2	6
Otros motivos	1	1	8		
3	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas	0	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retir	3	0	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0	8
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declara	0	1	7
4	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retir	1	1	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	0	1	6
		Demora en la atención en los establecimientos de atención a	1	1	4
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, pr	1	0	20
9	Crédito de consumo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de c	1	0	15
11	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	7
16	Aval y/o otras garantías	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de c	0	1	2
		Otros motivos	1	0	19
22	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retir	7	0	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dis	12	105	3
		Entrega de billetes falsos	2	0	5
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra	0	16	7
23	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	3
27	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
28	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
96	Servicio de Atención al Usuario	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceros	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario	1	1	22
		Demora en la atención en los establecimientos de atención a	0	1	2
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condic	0	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, pr	6	0	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	11
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos v	0	2	12
		Entrega de billetes falsos	1	0	19
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	2	1
		Inadecuada atención al usuario	5	2	12
Inadecuada atención al usuario	0	1	20		
TOTAL			72	158	10
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					3,653,895