CAJA PIURA

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

DESDE EL 1° DE JUNIO HASTA EL 3O DE JUNIO DEL 2024

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTA AHORRO CON TARJETA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1
	Entrega de billetes falsos	2	0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0
	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	26	15
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1
	Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad o operados por la empresa	19	8
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	25
		78	62
	TOTAL	140	
CUENTA A PLAZO FIJO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
		11	2
	TOTAL	13	
CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	0
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0
	Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad o operados por la empresa	0	3
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2
		17	11
	TOTAL	28	
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0
	Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad o operados por la empresa	1	0
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
		10	2
	TOTAL	12	
CREDITO DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	2
	Difusión de información sin autorización del usuario	0	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
		13	4
	TOTAL	17	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	43	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	31
		69	39
	TOTAL	108	
CRÉDITO HIPOTECARIO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
		1	0
	TOTAL	1	
OTRAS GARANTÍAS	Problemas relacionados a garantías	2	0
		2	0
	TOTAL	2	
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1
		0	1
	TOTAL	1	
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
		1	0
	TOTAL	1	
CUSTODIA DE VALORES	Problemas relacionados a garantías	1	0
		1	0
	TOTAL	1	
		203	121
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES		324	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		14	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES		4,136,131	