

REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2016 - IV

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2016 al 31/12/2016

Nro.	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendarios)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	2	4	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	1	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)			
2	Fideicomiso	Reporte indebido en la central de riesgos		4	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	47
3	Cuenta de Ahorro	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	29
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
4	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1		27
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	6	18	24
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	=====	=====	1
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN	=====	=====	26
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	=====	=====	145,100

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

REPORTE DE RECLAMOS N° RR1

Empresa: CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A

Código (2):169

Del: 01/10/2016 al: 31/12/2016

CANAL (3)	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO (4)	MOTIVO RECLAMO (5)	UBICACIÓN GEOGRAFICA Dpto-Prov (6)	REVISIÓN(7)	RECLAMOS EN TRAMITE					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (9) (En días)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (10)	
					POR PLAZOS (8)					A favor de la Empresa					A favor del Usuario						
					(En días)																
					1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Total	1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total	1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total		Total
01	01	01	2101	1												1			1	1	25
01	01	02	2101	1												1			1	1	1
01	01	13	2101	1												1			1	1	29
01	09	03	2108	1			1		1												
01	09	06	5010	1		1			1												
01	09	06	2101	1						1				1							29
01	09	06	2111	1												2					38
01	09	18	2101	1						1				1						1	26
01	09	22	4010	1						1				1						1	12
01	09	22	2102	1		1															
01	09	22	2106	1												2				1	29.5
01	09	22	2106	1													1			1	46
01	09	22	21.21	1							1			1						1	28
01	09	27	8060	1						1				1						1	9
01	09	27	21.21	1												1			1	1	27
01	18	06	2101	1											1				1	1	6
01	18	18	2101	1								1		1						1	47
01	18	22	2101	1											1				1	1	26
01	18	22	21.21	1								3		3						3	37.33
01	96	39	2106	1											1					1	30
01	96	999	2101	1							1										
TOTAL					0	2	1	0	3	2	4	4	0	10	2	7	3	0	12	22	26
25	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE (11)																				
26	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS (12)																				
145,100	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (13)																				

Reporte de Reclamo N° RR3							
DETALLE DE OTROS CANALES, OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO ⁽¹⁾							
Del:	01/	10/	2016	al:	31/	12/	2016
Empresa:	CRAC LASA		Código:	169			
	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (2)			MOTIVOS DE RECLAMO (3)			CANTIDAD (4)
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
	01	96		01	999	El cliente reclamó por la atención del personal de seguridad, dado que no dejaron que estacione su vehiculo en la puerta de la Oficina - Puno	1
TOTAL							1