

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL

Código: 1251
DEL : 01/04/2025 AL: 30/04/2025

CANAL DE OPERACIÓN N OBJETO DE RECLAMO	OPERACIÓN/S ERVICIO/PRO DUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACIO N	BANCAS/SE GUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUEST AS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS															TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIO N		
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la empresa					A favor del usuario											Total	
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga				Sub Total
														1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días		1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	80101 CUSCO CUSCO CUSCO	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		4			
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150110 LIMA LIMA COMAS	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3 1: Interés / 2: Comisiones / 3: Gastos / 4: Tributos / 5: Penalidades	1		1	1			1	9 Plataforma online de		1										0	1		5			
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	110101 ICA ICA ICA	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	9 Plataforma online de		0				1						1	1		9			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	110111 ICA ICA SANTIAGO	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		0			1							1	1		7			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	110111 ICA ICA SANTIAGO	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		0			1							1	1		7			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	70103 CALLAO CALLAO CARMEN DE LA LEGUA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		6			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150135 LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		5			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150135 LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		4			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	140101 LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		3			
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150128 LIMA LIMA RIMAC	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	9 Plataforma online de			1									0	1		8			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	220910 SAN MARTIN SAN MARTIN MORALES	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1		6			
TOTAL						11		11	11			11			7	1				8		2	1			3	11		6		

