Anexo N° 2 - Reportes de Reclamos RR1

ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

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

Código: 1251

DEL 01/01/2020 **AL** 30/09/2020

CANAL DE OPERACIÓN CRITTO DE RECLAMO	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACIÓN	BANCA/SEGUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUESTAS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS																	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
														A Favor de la empresa								A Favor del usuario									
														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	Total	
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	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				
1 Oficina	9 Crédito de consumo	9 Página web de la empresa	150110 LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	99 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		4						4											4
1 Oficina	9 Crédito de consumo	9 Página web de la empresa	150120 LIMA LIMA MAGDALENA DEL MAR	99 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico									1							1		1
1 Oficina	9 Crédito de consumo	10 Página web de la empresa	150117 LIMA LIMA LOS OLIVOS	81 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico										7						7		7
1 Oficina	10 Crédito de consumo	11 Página web de la empresa	150117 LIMA LIMA LOS OLIVOS	62 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		6						6											6
1 Oficina	9 Crédito de consumo	12 Página web de la empresa	150105 LIMA LIMA ATE	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9. Operación no ejecutada	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		6						6											6
1 Oficina	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de tesoreria	160138 LAMBAYEQUE CHICLAYO POMALCA	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6. Tasa de interses	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		5						5											5
1 Oficina	9 Crédito de consumo	9 Página web de la empresa	150110 LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		7						7											7
1 Oficina	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de tesoreria	160138 LAMBAYEQUE CHICLAYO POMALCA	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6. Tasa de interses	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		5						5		5							5		5
1 Oficina	10 Crédito de consumo	9 Página web de la empresa	150801 LIMA HUAURA HUACHO	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9. Operación no ejecutada	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico											12					12		12
2 Oficina	11 Crédito de consumo	9 Página web de la empresa	150110 LIMA LIMA COMAS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico										4						4		4
1 Oficina	12 Crédito de consumo	10 Página web de la empresa	200101 PIURA PIURA PIURA	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29. servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	3 Correo electrónico		5						5											5
TOTAL						11			11			11																			6

TOTAL DE RECLAMOS DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES