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 **Código: 1251**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL **DEL : 01/10/2024** **AL: 31/12/2024**

CANAL DE OPERACIÓN OBJETO 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	REITERACION	BANCAS/SEGUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUESTAS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS																Total	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la empresa								A favor del usuario										
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga	Fuera de plazo sin prorroga		Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prorroga		Sub Tot		
														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	200101 PIURA PIURA PIURA	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Extornos	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico		1						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	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Extornos	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico		1						1											4
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	130101 LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Extornos	1	0	1	1	0	0	1	9 Plataforma online de terceros		1						1											5
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	70102 CALLAO CALLAO BELLAVISTA	39 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29: servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico		1						1											7
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150143 LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico										1							1		7
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150143 LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8: Ajustes transaccionales	1	0	1	1	0	0	1	9 Plataforma online de terceros									1								1		2
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150143 LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8: Ajustes transaccionales	1	0	1	1	0	0	1	9 Plataforma online de terceros										1							1		8
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150103 LIMA LIMA ATE	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Extornos	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico									1								1		5
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150130 LIMA LIMA SAN BORJA	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Extornos	1	0	1	1	0	0	1	9 Plataforma online de terceros		1						1											7
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	110201 ICA CHINCHA CHINCHA ALTA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico		1						1											6
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	80101 CUSCO CUSCO CUSCO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico										1							1		5
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150131 LIMA LIMA SAN ISIDRO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1	0	1	1	0	0	1	4 Correo electrónico		1						1											6
TOTAL						12	0	12	12	0	0	12									7								5		6