

RECLAMOS RECIBIDOS EN ENERO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	7.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	6.67
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	5.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	15.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	6.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	4.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	4.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0	7.60
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	7.50
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	13.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	10.50
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
4	Cuenta CTS	Resolución de contrato	1	0	8.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	7.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
		Indebida contratación	0	1	12.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	9.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	9.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	13.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	8.00
8	Crédito de consumo	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	11.33
		Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	1	0	8.00
		Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	0	1	11.00
		Custodia de valores	1	0	7.00
		Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	2	0	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	12.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
10	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	11.00
11	Custodia de valores	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	12.00

13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	14.00
14	Dinero electrónico	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	9.25
	TOTAL		50	29	79
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		9.149		
"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"					

 Av. Conde de Nieva N° 498, Ica - Perú
  Teléfono: 581430
  cajaica.pe

