

RECLAMOS RECIBIDOS EN JUNIO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			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)	3	0	6.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	2.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	3.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	10.00
2	Cuenta corriente	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	2.00
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	2.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	4.13
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	5.67
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	11.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	4.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	7.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados a garantías	1	0	6.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	9.50
		Entrega de billetes falsos	1	0	4.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7.75
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	11.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	6.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	6.50
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	6.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	3.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8.00
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	6.45
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
		Problemas relacionados a garantías	1	0	5.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	5.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	7.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	6.50
	TOTAL		56	24	80

	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	5.906
"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

