

RECLAMOS RECIBIDOS EN MARZO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	11.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	9.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	4.33
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	9.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	8.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	7.50
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	6.00
4	Cuenta CTS	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	14.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	5.67
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	9.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	6.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	9.67
		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)	0	1	15.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	5.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	12.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	9.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	3.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	9.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	15.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	11.00
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	4	5.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	13.00
		Indebida contratación	2	0	11.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	11.75
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6.00

10	Pago de servicios	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	0	2	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	9.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	13.00
		14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1
Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1			0	12.00
Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2			0	10.50
	TOTAL		71	25	96
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		9.602		
"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



