

RECLAMOS RECIBIDOS EN MAYO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	10.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	3.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	12.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	2.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	2.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	3.00
2	Cuenta corriente	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	2.00
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	4.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	12.00
4	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13.00
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)	6	0	8.17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	3.64
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	2.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	4.80
		Problemas relacionados a cajeros correspondientes	0	1	5.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	2	4.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	11.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	12.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	7.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	2	9.00
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	9.25
		Incumplimiento del secreto bancario	2	0	3.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	13.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	9.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	6.75
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	1.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	5.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	4.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	10.00
10	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	3.00

11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	4.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	3	9.33
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	10.00
14	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	2.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	6.00
	TOTAL		71	43	114
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		6.841		
"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

