

RECLAMOS RECIBIDOS EN ABRIL 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	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	11.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4.00
2	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	4.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	4.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	9.00
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	15.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	6.13
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	5	0	6.20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	9	3.77
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	12.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	1.50
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	9.50
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10.67
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	14.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7.50
		Problemas relacionados a garantías	1	0	11.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	4.00
		Indebida contratación	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	5	1	9.50
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	11.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	1.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	13.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8.00
		Problemas relacionados a garantías	0	1	4.00

		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	10.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	10.00
13	Dinero electrónico	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9.00
	TOTAL		75	25	100
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.924		
"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

