

RECLAMOS RECIBIDOS EN FEBRERO 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	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	10.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	8.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	11.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	10.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	11.50
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	7.67
5	Tarjeta de crédito	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	6.00
6	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	10.00
7	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	13.00
9	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	8.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	11.00
		Indebida contratación	1	0	1.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	10.00
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	12.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	11.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	11.00
	TOTAL		52	15	67

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	9,561
---	-------

"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

