CAJA MUNICIPAL ICA
¡Solidez que da confianza!

RECLAMOS RECIBIDOS EN MARZO DEL 2025

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	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	3.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	6.57
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	8.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4.25
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	4.67
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	8.00
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	10.50
4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	7.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	9	2.78
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	4.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	7.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	14	0	7.43
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12.00
10	Carta fianza / fianzas	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	7.00
11	Custodia de valores	Problemas relacionados a garantías	1	1	10.00
12	Pago de servicios	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	11.00
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	10.00
16	Dinero electrónico	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
17	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	6	5.93
18	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	6.00
	TOTAL		**66**	**33**	**99**
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		**7.226**		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, asi como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"