CAJA MUNICIPAL ICA
¡Solidez que da confianza!

RECLAMOS RECIBIDOS EN DICIEMBRE 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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	9.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
		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	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	6.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	12.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	4.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	6.50
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	6.00
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	2.00
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)	1	1	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	7	2.78
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	7.50
		Problemas relacionados a garantías	0	1	14.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	13.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	10.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4.00
10	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8.00
12	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	8.00
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	10.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	10.00
15	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7.33
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	7.00
	TOTAL		**37**	**33**	**70**
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		**7.836**		

"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"