CAJA MUNICIPAL ICA
¡Solidez que da confianza!

RECLAMOS RECIBIDOS EN DICIEMBRE DEL 2024

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	4	0	9.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	9.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	8.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	5.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	5.60
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	13.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	6.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	12.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	2	11.00
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	11.50
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	5.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	13.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	5.33
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15.00
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0	9.00
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	9.00
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	8.80
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	9	2	9.73
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	15.00
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	3	9.43
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00

15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4.00
		Problemas relacionados a garantías	1	0	9.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	12.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	11.00
	TOTAL		**70**	**36**	**106**
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		**9.543**		

"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"