CAJA MUNICIPAL ICA
¡Solidez que da confianza!

RECLAMOS RECIBIDOS EN NOVIEMBRE 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
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	7.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	4.20
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	8.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	3.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	8.00
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Problemas relacionados a garantías	1	0	9.00
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	5.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	5.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	2.50
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	5.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	9.33
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	4.00
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	11.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	3	6.75
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.00
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1.00
		Entrega de billetes falsos	0	1	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	7	2	9.56
	TOTAL		**37**	**28**	**65**
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		**7.036**		

"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"