CAJA MUNICIPAL ICA
¡Solidez que da confianza!

RECLAMOS RECIBIDOS EN OCTUBRE 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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	3.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	8.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	12.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	11.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	5.00
3	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
4	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	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	6.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	7.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	5.33
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	7.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3.00
		Problemas relacionados a garantías	1	0	12.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	9.00
8	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	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4.00
9	Pago de servicios	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	8.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	13.50
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	3	9.17
	TOTAL		**37**	**18**	**55**
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		**7.176**		

"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"