Información de reclamos
recibidos por los usuarios

Periodo del 01/04/2024 al 30/04/2024

caja requipa

Nº	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUBMOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
				Favor de la Empresa	Favor del usuario	
01	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	16	19	8.51
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	25	10	11.26
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM DE TERCERO	5	20	7.96
		OTROS	-	42	22	9.64
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	28	2	10.53
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	20	1	11.62
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	10	0	10.6
		OTROS	-	15	8	11.02
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS *(INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)*	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	27	10	8.46
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	COMISIONES	4	2	10.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	5	0	11.2
		OTROS	-	6	0	9.09
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	16	1	11.53
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	10	2	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	6	0	8.83
		OTROS	-	7	3	11.04
05	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	7	1	10.75
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	3	3	12
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	2	0	13.5
		OTROS	-	2	2	10.95
06	SERVICIOS VARIOS *(CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.*	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	3	8	12.55
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	1	1	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	2	0	11.5
		OTROS	-	2	0	12.35
07	FAMILIA - BANCA DE SEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	9.5
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	GASTOS	2	0	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONTRATACIÓN DE PRODUCTO	1	0	10
		OTROS	-	1	0	0
08	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	2	0	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	1	8
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	1	0	10
		OTROS	-	1	0	8.4
09	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	0	1	13
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO ¿ INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	-	1	0	15
		OTROS	-	1	0	13
10	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	0	8
11	OTROS	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	SERVICIOS ADICIONALES	1	0	8
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	13
		OTROS	-	1	0	1.46

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	**283**	**117**	**400**
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			**10**
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**127**
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			**324**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			**4425195**