Información de reclamos
recibidos por los usuarios

Periodo del 01/07/2024 al 31/07/2024

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	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	25	16	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	18	22	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS,	-	24	1	14
		OTROS	-	52	29	12
02	TRANSFERENCIAS DE FONDOS *(INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)*	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	31	87	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	8	0	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y	-	1	1	15
		OTROS	-	3	0	10
03	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS,	-	17	2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	14	2	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	5	3	14
		OTROS	-	15	6	12
04	CRÉDITO DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	6	7	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	10	0	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS,	-	6	2	12
		OTROS	-	7	5	14
05	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	-	1	9	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS,	-	2	1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	3	0	13
		OTROS	-	4	1	12
06	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	3	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	2	0	13
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O	-	1	1	13
		OTROS	-	1	2	12
07	BANCA DE SEGUROS	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	4	0	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	1	0	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	GASTOS	0	1	13
		OTROS	-	1	0	12
08	CUENTA CTS	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	1	1	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS,	-	1	0	15
09	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	2	0	15
10	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	14
11	OTROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES,	-	2	0	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	COMISIONES	1	0	14
		OTROS	-	1	0	2

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	**274**	**199**	**473**
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			**12**
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**199**
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			**449**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			**4,922,255**