# Información de reclamos
## recibidos por los usuarios

**Periodo del 01/09/2024 al 30/09/2024**

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 | 9 |
| | | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | CONSUMO | 24 | 4 | 11 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 8 | 6 | 9 |
| | | OTROS | - | 36 | 16 | 10 |
| 02 | CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 24 | 3 | 11 |
| | | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS | - | 16 | 2 | 11 |
| | | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS | - | 10 | 0 | 13 |
| | | OTROS | - | 24 | 4 | 12 |
| 03 | TRANSFERENCIAS DE FONDOS *(INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)* | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 21 | 7 | 9 |
| | | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | TRANSFERENCIAS | 8 | 1 | 11 |
| | | FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS. | - | 1 | 1 | 12 |
| | | OTROS | - | 5 | 2 | 10 |
| 04 | CRÉDITO DE CONSUMO | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 6 | 4 | 12 |
| | | REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS | - | 4 | 1 | 13 |
| | | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS | - | 3 | 0 | 11 |
| | | OTROS | - | 5 | 7 | 12 |
| 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 | - | 7 | 7 | 11 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 4 | 1 | 11 |
| | | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS | - | 3 | 0 | 13 |
| | | OTROS | - | 1 | 0 | 11 |
| 06 | BANCA DE SEGUROS | INDEBIDA CONTRATACIÓN | - | 11 | 1 | 9 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 2 | 0 | 12 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS | GASTOS | 1 | 1 | 14 |
| 07 | CUENTA A PLAZO | LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO | - | 5 | 0 | 9 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 3 | 0 | 13 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS | TRIBUTOS | 1 | 0 | 15 |
| | | OTROS | - | 5 | 0 | 0 |
| 08 | PAGO DE SERVICIOS | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 1 | 1 | 11 |
| 09 | CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS | - | 1 | 0 | 15 |
| | | ENTREGA DE BILLETES FALSOS | - | 1 | 0 | 9 |
| 10 | OTRAS GARANTÍAS *(REALES Y PERSONALES)* | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 1 | 0 | 12 |
| 11 | OTROS | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | - | 2 | 0 | 12 |
| | | OTROS | - | 2 | 0 | 1 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | OPERACIÓN NO EJECUTADA | 1 | 0 | 14 |
| | | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | RETIROS | 1 | 0 | 14 |

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** | **264** | **88** | **352** |
| **TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN** | | | **11** |
| **TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE** | | | **188** |
| **TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES** | | | **370** |
| **TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO** | | | **4,882,732** |