Información de reclamos
recibidos por los usuarios

Periodo del 01/09/2026 al 30/09/2026



caja arequipa

N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			Favor de la Empresa	Favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	47	7	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	43	9	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	34	15	10
		OTROS	53	47	9
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	65	2	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	21	4	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	3	12
		OTROS	31	8	12
3	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	45	0	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	24	13	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	1	8
		OTROS	3	0	9
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	1	12
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	3	1	13
		OTROS	10	1	12
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	26	0	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	2	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	14
6	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	0	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	0	10
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	13
		OTROS	2	5	8
7	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	1	13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	13
		OTROS	5	1	12
8	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	0	15
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	12
9	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	9
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	10
11	OTROS	OTROS	0	0	0

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

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	504	125	629
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			11
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			314
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			617
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			8,451,552