QAPAQ
una financiera solidaria

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A OCTUBRE DE 2024

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	14
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	0	14
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	0	14
CUENTA A PLAZO	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15
CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	14
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	14
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	4	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	1	12
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	3	12
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	4	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	12
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	13
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	11
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	15
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	12
TOTAL		**17**	**25**	**14**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**54**
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**292287**

(*) Días hábiles