QAPAQ
una financiera solidaria

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS - AGOSTO DE 2025

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	12	13
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	5	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	8	10
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	3	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	3	12
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	12
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	14
	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	14
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	14
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	14
BANCA – SEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	12
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15
CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	14
TOTAL		**18**	**48**	**13**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**66**
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**47**
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**539571**

(*) Días hábiles