QAPAQ
una financiera solidaria

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS – MARZO DE 2026

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 DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	15
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	13
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	6	13
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	6	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	3	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	12	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	6	13
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	3	12
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	11
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	13
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	4	14
	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	6
BANCA – SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
TOTAL ATENDIDOS		**8**	**47**	**13**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**55**
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**46**
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**518211**

(*) Días hábiles