QAPAQ
una financiera solidaria

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

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	13
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	10
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	11
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	6	9	13
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	13
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	2	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	5
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	1	14
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	12
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
BANCA – SEGUROS	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	14
TOTAL ATENDIDOS		**11**	**31**	**13**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**42**
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**40**
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**725518**

(*) Días hábiles