CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2014

I TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	5
TOTAL			**0**	**1**	**5**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		

II TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1		30
		Inadecuada atención al usuario.	1		30
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	1		30
TOTAL			**3**	**0**	**30**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de Consumo	Entrega de billetes falsos.	1		30
2	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		1	30
TOTAL			**1**	**1**	**30**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Entrega de billetes falsos.	1		51
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas.	1		31
3	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas.	1		25
TOTAL			**3**	**0**	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2015

I TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos.		1	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.		1	30
TOTAL			**0**	**2**	**30**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		

II TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		21
2	Cuenta de Ahorro	Entrega de billetes falsos.	1		9
TOTAL			**2**	**0**	**15**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		20
2	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		15
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente.	1		6
TOTAL			**3**	**0**	**11**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-		0	0	0
TOTAL			**0**	**0**	**0**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**0**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2016

I TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		28
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	5
3				1	10
4	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	30
TOTAL			**1**	**3**	**18**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**20,526**		

II TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	31
2		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	29
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
4	Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30
5		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores.	1		28
6	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	28
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15
TOTAL			**3**	**4**	**25**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**7**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**21,813**		

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	136
2		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		29
3		Entrega de billetes falsos.	1		63
4		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		113
5		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		138

6	Crédito de consumo	Inadecuado o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		23
7			1		100
8		Reporte indebido en la central de riesgos.		1	29
9	Servicios varios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		69
10		Incumplimiento de cláusulas de contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		78
11			1		23
12		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		83
TOTAL			**10**	**2**	**74**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**12**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**16,523**		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		13
2	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		14
3				1	25
4	Crédito de consumo	Publicidad engañosa o información que induce al error.	1		3
5	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		21
6		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	21
TOTAL			**4**	**2**	**16**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**2**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**19,282**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2017

I TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		1	29
2			1		27
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1		24
4		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		1	22
5	Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1		4
TOTAL			**3**	**2**	**21**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**5**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**1**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**15,505**		

II TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas.		1	26
2	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29
3	Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1		4
4		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		30
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	5
6				1	28
7		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	28
8		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		29
TOTAL			**4**	**4**	**22**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**8**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**18,592**		

III TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas	1		06
2	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos.	1		02
3		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		06
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	1		11
TOTAL			**4**	**0**	**6**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS			**16868**		
NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS			**1989**		
TOTAL DE OPERACIONES			**18857**		

IV TRIMESTRE					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta CTS	Cancelación de CTS.	1	0	06
2	Créditos de Consumo	Inadecuada atención al usuario – problemas en calidad de servicio.	1	0	06
3	Créditos a pequeñas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en calidad deservicio.	2	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	06
TOTAL			**6**	**0**	**8**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS			**19646**		
NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS			**2511**		
TOTAL DE OPERACIONES			**22157**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2018

I TRIMESTRE 2018					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Atención al Público.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	5
2	Créditos a Pequeñas y Microempresas.	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	1	0	5
3	Banca – Seguros (Seguros Vendidos en los canales de SF)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	2	0	23
TOTAL			**4**	**0**	**14**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**17,852**		

II TRIMESTRE 2018				
OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
-	-	0	0	0
TOTAL		**0**	**0**	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		**0**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		**20375**		

III TRIMESTRE 2018				
OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Créditos a Pequeñas y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	8
Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	17
Crédito consumo	Inadecuada Atención al Usuario-Problemas en calidad de servicio.	1	0	11
TOTAL		**4**	**0**	**12**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		**8288**		

IV TRIMESTRE 2018				
OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
-	-	0	0	0
TOTAL		**0**	**0**	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		**0**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE		**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		**7572**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2019

I TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	3	0	12
2	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	1	0	14
TOTAL			**4**	**0**	**13**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**7167**		

II TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	21
2	Créditos a Pequeñas y Microempresas.	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	21
3	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	10
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	8
TOTAL			**6**	**0**	**15**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**7006**		

III TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	27
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	27
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26
TOTAL			**3**	**0**	**27**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6663**		

IV TRIMESTRE 2019					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	27
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario.	1	0	36
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	26
4	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	26
TOTAL			**6**	**0**	**28**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6285**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2020

I TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	23
TOTAL			**1**	**0**	**23**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5598**		

II TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	12
TOTAL			**1**	**0**	**12**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**2747**		

III TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	9
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	1	0	9
3	Crédito Consumo	Reporte indebido en la central de riesgos.	1	0	10
4	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	15
TOTAL			**4**	**0**	**11**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**3151**		

IV TRIMESTRE 2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	10
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	4	0	19
3	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no procesadas.	1	0	10
TOTAL			**6**	**0**	**13**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**3687**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2021

I TRIMESTRE 2021					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	26
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	4	0	25
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad de servicio.	1	0	2
TOTAL			**6**	**0**	**18**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**6**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4011**		

II TRIMESTRE 2021					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	19
2	Cuenta de Ahorro CTS	Transacciones no reconocidas.	1	0	10
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	3	0	22
TOTAL			**5**	**0**	**17**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**5**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4910**		

III TRIMESTRE 2021					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio.	3	0	29
TOTAL			**3**	**0**	**29**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5070**		

IV TRIMESTRE 2021					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	19
TOTAL			**1**	**0**	**19**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4204**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2022

I TRIMESTRE 2022					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	21
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.		0	5
TOTAL			**2**	**0**	**13**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**3999**		

II TRIMESTRE 2022					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	1
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	1
TOTAL			**2**	**0**	**1**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4047**		

III TRIMESTRE 2022					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-	-	-	-	-
TOTAL			**0**	**0**	**0**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**0**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4177**		

IV TRIMESTRE 2022					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	-	-	-	-	-
TOTAL			**0**	**0**	**0**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**0**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4293**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2023

I TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Otras garantías (reales y personales)	Otros motivos	1	0	10
2	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	11
3	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	6
TOTAL			**3**	**0**	**9**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4503**		

II TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Otros motivos	1	0	1
2	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Otros motivos	1	0	5
3	Crédito de consumo	Otros motivos	1	0	10
4	Crédito de consumo	Otros motivos	0	1	13
5	Crédito de consumo	Otros motivos	1	0	7
TOTAL			**4**	**1**	**7**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**5**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**4776**		

III TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Atención al público (No relacionada a las operaciones o productos de la empresa)	Otros motivos	1	0	12
2	Otras operaciones, servicios o productos.	Incumplimiento de cláusulas, contratos, pólizas.	1	0	7
TOTAL			**2**	**0**	**10**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5091**		

IV TRIMESTRE 2023					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Créditos Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	10
TOTAL			**0**	**1**	**10**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5400**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2024

I TRIMESTRE 2024					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
			0	0	0
TOTAL			**0**	**0**	**0**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**0**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5684**		

II TRIMESTRE 2024					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Otras operaciones, servicios o productos	Otros motivos	1	0	1
TOTAL			**1**	**0**	**1**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5994**		

III TRIMESTRE 2024					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito Vehicular	Otros motivos	1	0	3
TOTAL			**1**	**0**	**3**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6005**		

IV TRIMESTRE 2024					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones.	Inadecuada atención al usuario.	0	1	3
TOTAL			**0**	**0**	**3**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**1**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5577**		

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2025

I TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito a pequeña empresa y microempresa.	Operaciones no reconocidas.	1	0	6
2	Crédito Consumo	Inadecuada atención al usuario.	1		5
3		Incumplimiento de cláusulas de contrato.	1		8
4		Incumplimiento de cláusulas de contrato.	1		8
TOTAL			**4**	**0**	**7**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5662**		

II TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	5
TOTAL			**1**	**1**	**5**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6114**		

III TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	3
TOTAL			**2**	**0**	**3**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**2**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**1**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5930**		

IV TRIMESTRE 2025					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	2
2	Cuenta CTS	Otros motivos	1	0	1
3	Crédito a pequeña empresa y microempresa	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	6
TOTAL			**3**	**0**	**3**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6137**		

CAJA Inca sur AHORRO Y CRÉDITO

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2026

I TRIMESTRE 2026					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	4
2	Crédito a pequeña empresa y microempresa.	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	4
3	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
TOTAL			**3**	**1**	**4**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5992**		

II TRIMESTRE 2026					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Pago de Servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
2	Transferencia de Fondos (Interbancarias o interbancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	0	4
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1	3
TOTAL			**2**	**1**	**4**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**3**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**5742**		

III TRIMESTRE 2026					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	7
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	12
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	9
TOTAL			**4**	**0**	**9**
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			**4**		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**0**		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			**6074**		