Caja Huancayo
La Caja del Perú

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - SETIEMBRE 2026

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	10
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	11
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		7
		10. Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		4
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		9
		21. Publicidad engañosa o Información que induce al error	1		8
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	12
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	15
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		14
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	8	10
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	5	1	5
		18. Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		13
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	8
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	6	7
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7		10
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11	3	11
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	2	7
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		9

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	12
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		10
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		11
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	14
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		14
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		10
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		12
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	11	1	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	13
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	5	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	6	6
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	6		11
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3		10
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	10
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		15
		32. Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	7
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	3	5
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		5

10	104. Dinero electrónico	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		14
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	3	9
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		11
12	27 . Servicio de recaudacion	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
13	28 . Pago de servicios	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9		9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		2
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		9
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		12
		117. Indebida contratación	1		5
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	1	15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	12
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	8
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos		1	10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			295	69	

*** Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos**

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	347
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	364
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4510622
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9