



ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

Anexo N° 2.- Reportes de Reclamos RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Código: 1251

DEL: 01/07/2025

AL: 31/07/2025

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL

CANAL DE OPERACIÓN OBJETO DE RECLAMO	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACION	BANCAS/SEGUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUESTAS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS												TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la empresa						A favor del usuario									
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga			Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga			Sub Total		
														1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30		más de 30 días	1-2	3-7	8-15	16-30			más de 30 días	16-30
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	200101 PIURA PIURA PIURA	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa			1										0	1	9	
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	180206 MOQUEGUA GENERAL SANCHEZ CERRO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	6
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150116 LIMA LIMA LINCE	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	6
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	21801 ANCASH SANTA CHIMBOTE	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	5
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	200101 PIURA PIURA PIURA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	3
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	200101 PIURA PIURA PIURA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	6
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	60108 CAJAMARCA CAJAMARCA LOS BAÑOS DEL	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	5
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	21801 ANCASH SANTA CHIMBOTE	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	3
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	40101 AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	4
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150110 LIMA LIMA COMAS	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	6
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	80101 CUSCO CUSCO CUSCO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa							1						1	1	3	
TOTAL						11		11	11		11			9	1											1	11	6	



ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

Anexo N° 2.- Reportes de Reclamos RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL

Código: 1251

DEL : 01/08/2025

AL: 31/08/2025

CANAL DE OPERACIÓN OBJETO DE RECLAMO	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACION	BANCAS/SEGUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUESTAS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS												TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN				
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la empresa						A favor del usuario										
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total	
														1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días		1-2	3-7	8-15	16-30		más de 30 días	16-30		más de 30 días
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	130101 LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1										0	1	4			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	240101 TUMBES TUMBES TUMBES	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1											0	1	1		
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	200101 PIURA PIURA PIURA	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1											0	1	5		
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150130 LIMA LIMA SAN BORJA	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	2	
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	200101 PIURA PIURA PIURA	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	7	
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150122 LIMA LIMA MIRAFLORES	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	5	
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150121 LIMA LIMA PUEBLO LIBRE	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	4	
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	150116 LIMA LIMA LINCE	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	5	
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	240101 TUMBES TUMBES TUMBES	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7: Condiciones de aplicación de tarifas	1		1	1			1	9 Plataforma online de terceros		1												0	1	4	
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150142 LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	8 Página web de la empresa		1												0	1	5	
TOTAL						10		10	10			10		10												0	10	4		



ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

Anexo N° 2.- Reportes de Reclamos RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL

Código: 1251
DEL : 01/09/2025 AL: 30/09/2025

CANAL DE OPERACIÓN OBJETO DE RECLAMO	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACION	BANCAS/SEGUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS			CANAL DE RESPUESTAS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS												TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN							
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga		Total	A favor de la empresa						A favor del usuario						Sub Total	Total					
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total	Dentro de Plazo						Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total
														1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días		1-2	3-7	8-15				16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días	
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150110 LIMA LIMA COMAS	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa			1									0	1	11						
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	70101 CALLAO CALLAO CALLAO	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa			1										0	1	11					
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	180203 MOQUEGUA GENERAL SANCHEZ CERRO	39 Inadecuada atención al usuario Problemas en la calidad del servicio	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa	1												0	1	6					
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150130 LIMA LIMA SAN BORJA	999 Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa	1												0	1	7					
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	130103 LA LIBERTAD TRUJILLO FLORENCIA DE	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1		1	8 Página web de la empresa	1												0	1	8					
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	110101 ICA ICA ICA	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1		1	9 Plataforma online de terceros												1	1	5						
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	140112 LAMBAYEQUE CHICLAYO PIMENTEL	21 Publicidad engañosa o información que induce al error	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa												1	1	8						
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150101 LIMA LIMA LIMA	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas	1		1	1		1	8 Página web de la empresa			1										0	1	8					
TOTAL						8		8	8		8			6									1	1			2	8	8			