



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 : 01/10/2025 AL: 31/10/2025

| 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 | | | | | | 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 |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 70101 CALLAO CALLAO CALLAO | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de liquidación | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | 1 | | | | | | | | 0 | 1 | 8 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 180102 MOQUEGUA MARISCAL NIETO | 19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | 1 | | | | | | | | | | 0 | 1 | 8 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 13 | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 140113 LAMBAYEQUE CHICLAYO REQUE | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 9 Plataforma online de terceros | 1 | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 180102 MOQUEGUA MARISCAL NIETO | 19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 10 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | MOQUEGUA MARISCAL NIETO | 19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 9 | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 9 | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 110108 ICA SALAS | 22 Reporte indebido en la central de riesgos | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 9 Plataforma online de terceros | 1 | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | 1 | | | | | | | | | | 0 | 1 | 8 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 22 Reporte indebido en la central de riesgos | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 8 | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 200101 PIURA PIURA PIURA | 39 Inadecuada atención al usuario Problemas en la calidad del servicio | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 6 | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | |
| TOTAL | | | | | | 12 | | 12 | 12 | | 12 | | 4 | 8 | | | | | | | | | | 0 | 12 | 8 | | | |



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 : 01/11/2025 AL: 30/11/2025

| 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 | | | | | | | 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 | 150101 LIMA LIMA LIMA | 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 | 11 | | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 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 | 14 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 80101 CUSCO CUSCO CUSCO | 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 | 11 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 39 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | 1 | | | | | | | | | | 0 | 1 | 10 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 22 Reporte indebido en la central de riesgos | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | 1 | | | | | | | | | | 0 | 1 | 12 | | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 40101 AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 9 Plataforma online de | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 10 | | | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 240101 TUMBES TUMBES TUMBES | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 9 Plataforma online de | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | | |
| TOTAL | | | | | | 8 | | 8 | 8 | | 8 | 7 | | | | | | | | | | | | | 1 | 8 | 10 | | | | |



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 : 01/11/2025 AL: 30/11/2025

| 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 | | | | | | | 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 | 150101 LIMA LIMA LIMA | 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 | 11 | | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 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 | 14 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 80101 CUSCO CUSCO | 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 | 11 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 39 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 10 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 22 Reporte indebido en la central de riesgos | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 12 | | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 40101 AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 9 Plataforma online de | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 150101 LIMA LIMA LIMA | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 10 | | | |
| 9 Plataforma online de terceros | 9 Crédito de consumo | 9 Plataforma online de terceros | 240101 TUMBES TUMBES TUMBES | 3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 9 Plataforma online de | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 5 | | | |
| TOTAL | | | | | | 8 | | 8 | 8 | | 8 | | | | 2 | 5 | | | | | | | | 7 | | 1 | | 1 | 8 | 10 | |



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 : 01/12/2025 AL: 31/12/2025

| 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 | | | | | | | 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 | 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 | 150101 LIMA LIMA LIMA | 39 Inadecuada atención al usuario Problemas en la calidad del servicio | 3 1: Interés / 2: Comisiones / 3: Gastos / 4: Tributos / 5: Penalidades | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 12 | | | |
| 8 Página web de la empresa | 9 Crédito de consumo | 8 Página web de la empresa | 40106 AREQUIPA AREQUIPA CHIGLIATA | 19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 29: servicios adicionales | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 8 Página web de la empresa | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 8 | | | |
| TOTAL | | | | | | 2 | | 2 | 2 | | | 2 | | | | | 2 | | | | | | | | | | | 0 | 2 | 10 | | | | |