



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 : 01/01/2026 AL: 30/01/2026

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	22 Reporte indebido en la central de riesgos	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	61102 CAJAMARCA SAN MIGUEL BOLLIVAR	22 Reporte indebido en la central de riesgos	29: servicios adicionales	1		1	1			1	9 Plataforma online de													1	1	5						
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150101 LIMA LIMA LIMA	8 Resolución de contrato	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					
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150801 LIMA HUAURA HUACHO	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												0	1	2					
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	130101 LA LIBERTAD TRUJILLO	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	130101 LA LIBERTAD TRUJILLO	8 Resolución de contrato	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					
TOTAL						6		6	6		6		5		4		1								1	6	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 : 01/02/2026 AL: 28/02/2026

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	7					
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	7				
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	9				
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	60101 CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	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	7				
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	60102 CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	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	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		1	11					
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	2				
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									0	1	11				
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	60801 CAJAMARCA JAEN JAEN	21 Publicidad engañosa o información que induce al error	7: Condiciones de aplicación de tarifas	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	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		1	11					
TOTAL						10		10	10		10		1	4	3								8		2	10	8				

