

# **INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2023**

### III TRIMESTRE – 2023

Del: 01/07/2023 - Al: 30/09/2023

**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución	
01	Tarjeta La Mágica	96- Atención al Público	2-Inadecuada o insuficiente información	2			2	9	
			2-Inadecuada o insuficiente información		1		1	15	
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	2		2		2	5
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	4	3	13	4	
			18-Operaciones no reconocidas	14	85	20	119	28	
			19-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1		1	7	
			30-Fallas del sistema informático	2	1	1	4	8	
			34-Error en los datos del usuario	1			1	20	
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	1	8		9	22	
			39-Inadecuada atención al usuario	1			1	14	
			999-Otros motivos	8	6		14	6	
			999-Otras operaciones , servicios y/o productos	6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2		4	14
		18-Operaciones no reconocidas		4	2		6	19	
		21- Publicidad engañosa				1	1		
		30-Fallas del sistema informático		2	1	1	4	5	
34-Error en los datos del usuario	2	1			3	13			
	38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	2	12	7	21	20			
	999-Otros motivos	5	2		7	5			
<b>TOTAL</b>				<b>54</b>	<b>126</b>	<b>33</b>	<b>213</b>	<b>21</b>	

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
02	Tarjeta Ligo	104- Dinero Electrónico	2-Inadecuada o insuficiente información	2			2	6
			3-Cobro de comisiones indebidas	8			8	6
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	42	39	7	88	6
			18-Operaciones no reconocidas	22	50	34	106	26
			24- Error en el tipo de cambio		1		1	4
			30-Fallas del sistema informático			1	1	
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas		8		8	18
			999-Otros motivos	5	3		8	6
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	2-Inadecuada o insuficiente información		1		1	21
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	6		7	14
			18-Operaciones no reconocidas	1	2	1	4	24
			19- Demora de envío de correspondencia	1	1	1	3	2
			30-Fallas del sistema informático	4			4	7
			34-Error en los datos del usuario	1			1	1
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	1	9	4	14	25
	999-Otros motivos	1			1	6		
<b>TOTAL</b>				<b>89</b>	<b>120</b>	<b>48</b>	<b>257</b>	<b>15</b>

	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>143</b>	<b>246</b>	<b>81</b>	<b>470</b>	<b>17</b>

<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>148,393</b>
--	----------------

## II TRIMESTRE – 2023

Del: 01/04/2023 - Al: 30/06/2023

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
01	Tarjeta La Mágica	104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	9
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	13	3		16	3
			18-Operaciones no reconocidas	20	13	1	34	19
			999-Otros motivos	2			2	2
			TOTAL	49	16	1	66	33
		999-Otras operaciones, servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	2
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	18	1	23	16
			18-Operaciones no reconocidas		1	7	8	42
			19-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1		1	1
			21-Publicidad engañosa		1		1	15
30-Fallas del sistema informático	3			3	2			
38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	5	32	6	43	20			
999-Otros motivos	16	1		17	2			
TOTAL				71	70	15	156	13

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
02	Tarjeta Ligo	96- Atención al Público	39-Inadecuada atención al usuario	1			1	5
			TOTAL	11	1		12	4
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	11	1		12	4
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	31	11		42	3
			18-Operaciones no reconocidas	30	65	2	97	25
			999-Otros motivos	3	1		4	6
			TOTAL	75	78	2	155	38
		999-Otras operaciones, servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	5	1		6	8
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	14	36	6	56	18
			18-Operaciones no reconocidas			13	13	
30-Fallas del sistema informático	1				1	1		
34-Error en los datos del usuario registrado	2				2	4		
38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	2		28	5	35			
999-Otros motivos	34		1		35	3		
TOTAL				134	144	26	304	16

	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	205	214	41	360	15
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					149536

**I TRIMESTRE – 2023**
**Del: 01/01/2023 - Al: 31/03/2023**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo Promedio de Absolución
1	La Mágica	Cobros indebidos		1		1	4
		Transacciones no procesadas	13	16	9	38	13
		Operaciones no reconocidas	10	10	11	31	28
		Publicidad engañosa	1			1	1
		Fallas del sistema informático	3	2	6	11	9
		Problemas con cajeros automáticos	2	25	5	32	20
		Otros motivos	1	1		2	7
<b>TOTALES</b>			<b>30</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>116</b>	<b>18</b>

N°	Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo Promedio de Absolución
2	Ligo	Cobros indebidos	5		2	7	4
		Transacciones no procesadas	14	46	23	83	12
		Operaciones no reconocidas	24	23	23	70	24
		Publicidad engañosa		2	1	3	2
		Fallas del sistema informático	1	6	1	8	3
		Problemas con cajeros automáticos	3	29	10	42	21
		Otros motivos	2	1	2	5	3
<b>TOTALES</b>			<b>49</b>	<b>107</b>	<b>62</b>	<b>218</b>	<b>16</b>

			A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo Promedio de Absolución
<b>TOTALES GENERALES</b>			<b>79</b>	<b>162</b>	<b>93</b>	<b>334</b>	<b>17</b>

<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>							<b>124285</b>
--	--	--	--	--	--	--	---------------

# **INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2022**

### IV TRIMESTRE – 2022

Del: 01/10/2022 - Al: 31/12/2022

**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Motivo de reclamo	A Favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
1	Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	0	0	0	0	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	42	4	51	10
		Problemas presentados con tarjeta	7	6	1	14	2
		Operaciones no reconocidas	9	4	3	16	13
		Problemas con cajeros automáticos	0	18	11	29	16
		Inadecuada atención	0	1	0	1	2
		Otros motivos	1	0	0	1	4
<b>TOTAL</b>			<b>22</b>	<b>71</b>	<b>19</b>	<b>112</b>	<b>10</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
2	Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	2	1	0	3	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	11	33	1	45	10
		Problemas presentados con tarjeta	3	7	0	10	6
		Operaciones no reconocidas	11	4	7	22	21
		Problemas con cajeros automáticos	0	5	1	6	22
		Inadecuada atención	0	1	0	1	7
		Otros motivos	2	0	0	2	11
<b>TOTAL</b>			<b>29</b>	<b>51</b>	<b>9</b>	<b>89</b>	<b>12</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
3	No identificado	Otros Motivos	6	0	0	6	4

	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total General	Tiempo promedio de Absolución
Totales Generales	57	122	28	207	11

Núm. Operaciones Monetarias:	107469
------------------------------	--------

### III TRIMESTRE – 2022

Del: 01/07/2022 - Al: 30/09/2022

**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
1	Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	2	0	0	2	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	11	13	2	26	7
		Problemas presentados con tarjeta	7	2	0	9	5
		Operaciones no reconocidas	11	9	5	25	21
		Problemas con cajeros automáticos	8	59	3	70	17
		Inadecuada atención	0	0	0	0	
		Otros motivos	0	1	0	1	7
<b>TOTAL</b>			<b>39</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>133</b>	<b>14</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
2	Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	5	3	0	8	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	12	47	6	65	9
		Problemas presentados con tarjeta	3	7	1	11	2
		Operaciones no reconocidas	3	2	1	6	13
		Problemas con cajeros automáticos	1	4	2	7	12
		Inadecuada atención	0	0	0	0	
		Otros motivos	3	7	0	10	6
<b>TOTAL</b>			<b>27</b>	<b>70</b>	<b>10</b>	<b>107</b>	<b>8</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
3	No identificado	Otros Motivos	9	2	0	11	5

	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total General	Tiempo promedio de Absolución
<b>Totales Generales</b>	<b>75</b>	<b>156</b>	<b>20</b>	<b>251</b>	<b>11</b>

Núm. Operaciones Monetarias:	75045
------------------------------	-------

**II TRIMESTRE – 2022**
**Del: 01/04/2022 - Al: 30/06/2022**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Motivo de reclamo	A Favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
1	Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	3	0	0	3	3
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	17	17	3	37	7
		Problemas presentados con tarjeta	5	6	0	11	3
		Operaciones no reconocidas	5	2	1	8	16
		Problemas con cajeros automáticos	4	37	13	54	19
		Inadecuada atención	0	0	0	0	
		Otros motivos	5	2	0	7	6
<b>TOTAL</b>			<b>39</b>	<b>64</b>	<b>17</b>	<b>120</b>	<b>12</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	A Favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
2	Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	1	0	0	1	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	19	34	3	56	8
		Problemas presentados con tarjeta	3	11	0	14	4
		Operaciones no reconocidas	10	6	0	16	20
		Problemas con cajeros automáticos	1	6	0	7	18
		Inadecuada atención	0	2	0	2	8
		Otros motivos	0	3	0	3	8
<b>TOTAL</b>			<b>34</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	<b>99</b>	<b>10</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	A Favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo promedio de Absolución
3	No identificado	Otros Motivos	11	5	1	17	8

	A Favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total General	Tiempo promedio de Absolución
Totales Generales	<b>84</b>	<b>131</b>	<b>21</b>	<b>236</b>	<b>11</b>

Núm. Operaciones Monetarias:	75574
------------------------------	-------



**I TRIMESTRE – 2022**  
**Del: 01/01/2022 - Al: 31/03/2022**

**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total
01	Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	3	11		14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	13	31	6	50
		Fallas del sistema	4	2		6
		Operaciones no reconocidas	12	4	10	26
		Problemas con cajeros automáticos	3	29	16	48
		Inadecuada atención al usuario		1	1	2
		Otros motivos	2			2
<b>TOTAL</b>			<b>37</b>	<b>78</b>	<b>33</b>	<b>148</b>

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total
02	Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	3	46	2	51
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	16	40	13	69
		Fallas del sistema	10	16	2	28
		Operaciones no reconocidas	7	7	6	20
		Problemas con cajeros automáticos	3	20	5	28
		Inadecuada atención al usuario	1		1	2
		Otros motivos	1	4		5
<b>TOTAL</b>			<b>41</b>	<b>133</b>	<b>29</b>	<b>203</b>

		A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendientes	Total
<b>TOTALES GENERALES</b>		<b>78</b>	<b>211</b>	<b>62</b>	<b>351</b>

<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>60080</b>
--	--	--	--	--	--------------

# **INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2021**

**IV TRIMESTRE – 2021**
**Del: 01/10/2021 - Al: 31/12/2021**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	6	9	1	16
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	10	35	6	51
	Problemas presentados con tarjeta	9	15	3	27
	Operaciones no reconocidas	6	12	3	21
	Problemas con cajeros automáticos	2	40	6	48
	Otros motivos			1	1
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>111</b>	<b>20</b>	<b>164</b>

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	4	23	1	28
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	37	1	39
	Problemas presentados con tarjeta	5	14	0	19
	Operaciones no reconocidas	2	9	3	14
	Problemas con cajeros automáticos		5	1	6
	Otros motivos	3	4	1	8
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>92</b>	<b>7</b>	<b>114</b>

	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Totales generales	48	203	27	278

Núm. Operaciones Monetarias:	61269
------------------------------	-------

**III TRIMESTRE – 2021**  
Del: 01/07/2021 - Al: 30/09/2021

**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	9			9
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	19	32		51
	Problemas presentados con tarjeta	13	21	2	36
	Operaciones no reconocidas	16	10	2	28
	Problemas con cajeros automáticos	8	27	2	37
	Otros motivos		1		1
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>162</b>

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	5	23		28
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	16	49	2	67
	Problemas presentados con tarjeta	6	6	1	13
	Operaciones no reconocidas	8	6	3	17
	Problemas con cajeros automáticos		5	1	6
	Otros motivos	1	8	1	10
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>97</b>	<b>8</b>	<b>141</b>

	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Totales generales	102	188	14	303

Núm. Operaciones Monetarias:	50704
------------------------------	-------

## II TRIMESTRE – 2021

Del: 01/04/2021 - Al: 30/06/2021

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	9	5		14
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	19	64	10	93
	Problemas presentados con tarjeta	8	14	1	23
	Operaciones no reconocidas	24	44	11	79
	Problemas con cajeros automáticos	6	20	1	27
	Otros motivos				0
Total		<b>66</b>	<b>147</b>	<b>23</b>	<b>236</b>

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta Ligo	Cobros indebidos	6	16	1	23
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	16	119	6	141
	Problemas presentados con tarjeta	2	11	2	15
	Operaciones no reconocidas	9	20	3	32
	Problemas con cajeros automáticos	2	7	1	10
	Otros motivos		1		1
Total		<b>35</b>	<b>174</b>	<b>13</b>	<b>222</b>

	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Totales generales	101	321	36	458

Núm. Operaciones Monetarias:	51821
------------------------------	-------

**I TRIMESTRE - 2021**
**Del: 01/01/2021 - Al: 31/03/2021**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta La Mágica	Cobros indebidos	1	1		2
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	128		132
	Problemas presentados con tarjeta	1	8		9
	Operaciones no reconocidas	46	260		306
	Problemas con cajeros automáticos	1	7		8
	Otros motivos		1		1
Total		<b>53</b>	<b>405</b>	<b>0</b>	<b>458</b>

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Tarjeta Ligo	Cobros indebidos		2		2
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	55		62
	Problemas presentados con tarjeta	1	1		2
	Operaciones no reconocidas	7	60		67
	Problemas con cajeros automáticos				0
	Otros motivos	1			1
Total		<b>16</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>134</b>

	No a Favor del Usuario	A Favor del usuario	Pendientes	Total
Totales generales	69	523	0	592

Núm. Operaciones Monetarias:	57829
------------------------------	-------

**INFORMACION DE RECLAMOS  
RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
2020**

## Reclamos recibidos durante el Cuarto Trimestre del 2020



Información de reclamos recibidos de los usuarios

Reclamos presentados a EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SAC

Período:

**01/10/2020 al 31/12/2020**

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
La Mágica	-	0	0	0	0

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
Tarjeta Ligo	Otros	0	3	3	14

Total de reclamos recibidos en el trimestre: 3

Total número de operaciones: 145,056

## Reclamos recibidos durante el Tercer Trimestre del 2020



Información de reclamos recibidos de los usuarios

Reclamos presentados a EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SAC

Período:

**01/07/2020 al 30/09/2020**

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
La Mágica	-	0	0	0	0

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
Tarjeta Ligo	Consumo no reconocido	0	1	1	37

Total de reclamos recibidos en el trimestre: 1

Total número de operaciones: 186,430



## Reclamos recibidos durante el Segundo Trimestre del 2020



Información de reclamos recibidos de los usuarios

Reclamos presentados a EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SAC

Período:

**01/04/2020 al 30/06/2020**

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
Tarjeta Ligo		1	1	2	1

Total de reclamos recibidos en el trimestre: 2

Total número de operaciones: 168,275

## Reclamos recibidos durante el Primer Trimestre del 2020



Información de reclamos recibidos de los usuarios

Reclamos presentados a EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SAC

Período:

**01/01/2020 al 31/03/2020**

Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
Tarjeta Ligo		1	1	2	1

Total de reclamos recibidos en el trimestre: 2

Total número de operaciones: 168,275