Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2024

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

II PERIODO – FEBRERO 2024

Del: 01/02/2024 - Al: 29/02/2024

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	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas	7	8	15	7
			999. Otros motivos	2	4	6	13
			30. Fallas del sistema informático	2	3	5	10
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	2	9
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	999. Otros motivos	1	1	2	13
			21.Publicidad engañosa	0	1	1	9
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	22
Total				13	19	32	12

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	6	15
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	2	3	19
			30. Fallas del sistema informático	2	0	2	6
			999. Otros motivos	2	0	2	9
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4	14
			999. Otros motivos	0	1	1	7
Total				7	11	18	12

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
TOTAL DE RECLAMOS RESPONDIDOS EN FEBRERO 2024	20	30	50	12

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN FEBRERO 2024	248500

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

I PERIODO – ENERO 2024

Del: 01/01/2024 - Al: 31/01/2024

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	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas	12	7	19	16
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	16	20	25
			999. Otros motivos	1	1	2	10
			30. Fallas del sistema informático	1	0	1	14
			3. Cobros indebidos de comisiones	1	0	1	3
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	999. Otros motivos	3	0	3	11
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	24
Total				22	26	48	14

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	La Mágica	112. Atención al Público	39. Inadecuada atención al usuario	1	2	3	8
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	9	11	26
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	9	9
			30. Fallas del sistema informático	1	1	2	6
			3. Cobros indebidos de comisione	2	0	2	4
			2. Inadecuada o insuficiente información	1	0	1	8
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	10	13	16
			999. Otros motivos	1	1	2	7
Total				15	28	43	10

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
TOTAL DE RECLAMOS RESPONDIDOS EN ENERO 2024	37	54	91	12

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN ENERO 2024	233133

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2023

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV TRIMESTRE – 2023

Del: 01/10/2023 - Al: 31/12/2023

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 Públicoal Público	39-Inadecuada atención al usuario	1		2	3	2
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	2		1	3	23
			4- Modificación indebida de comisiones	1			1	4
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	12	15	5	32	11
			18-Operaciones no reconocidas	14	104	9	127	28
			30-Fallas del sistema informático	8	5		13	16
			999-Otros motivos	2	1		3	7
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	1			1	12
			19- Demora de envío de correspondencia	1	4	1	6	17
			21- Publcidad engañosa	1			1	
			30-Fallas del sistema informático	1			1	59
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	6	19	5	30	20
			999-Otros motivos	2	1		3	9
TOTAL				52	149	23	224	23

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 Públicoal Público	33-Difusión de información sin autorización del usuario		1		1	23
			39-Inadecuada atención al usuario		1		1	8
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	3	1		4	10
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	57	41	14	112	14
			18-Operaciones no reconocidas	43	46	21	110	24
			30-Fallas del sistema informático	14	3		17	14
			999-Otros motivos	7	2		9	9
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	2.Inadecuada o insuficiente información	1			1	2
			18-Operaciones no reconocidas		1		1	41
			19- Demora de envío de correspondencia	1	3	1	5	37
			21- Publcidad engañosa		1		1	1
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	2	5	6	13	17
			999-Otros motivos	2	1		3	10
TOTAL				130	106	42	278	18

	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	182	255	65	419	20

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	148,393

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 Públicoal Público	2.Inadecuada o insuficiente información	2			2	9
		104- Dinero Electrónico	2.Inadecuada o insuficiente información		1		1	15
			3-Cobro de comisiones indebidas	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 envio 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- Publcidad 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
TOTAL				54	126	33	213	21

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 envio 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
TOTAL				89	120	48	257	15

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

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	148,393

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
		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
		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
		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	368	15

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	149536

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTALES			30	55	31	116	18

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
TOTALES			49	107	62	218	16

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

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	124285

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2022

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL			**22**	**71**	**19**	**112**	10

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
TOTAL			**29**	**51**	**9**	**89**	12

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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL			39	84	10	133	14

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
TOTAL			27	70	10	107	8

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
Totales Generales	75	156	20	251	11

Núm. Operaciones Monetarias:	75045

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
		TOTAL	**39**	**64**	**17**	**120**	12

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
		TOTAL	**34**	**62**	**3**	**99**	10

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	**84**	**131**	**21**	**236**	**11**

Núm. Operaciones Monetarias:	75574

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL			37	78	33	148

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
TOTAL			41	133	29	203

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

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	60080

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2021

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL		33	111	20	164

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
TOTAL		15	92	7	114

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

Núm. Operaciones Monetarias:	61269

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL		65	91	6	162

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
TOTAL		36	97	8	141

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

Núm. Operaciones Monetarias:	50704

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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	**66**	**147**	**23**	**236**

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	**35**	**174**	**13**	**222**

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

Núm. Operaciones Monetarias:	51821

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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	**53**	**405**	**0**	**458**

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	**16**	**118**	**0**	**134**

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

Núm. Operaciones Monetarias:	57829

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2020

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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

ligo

la mágica