

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2024

VI PERIODO – JUNIO 2024

Del: 01/06/2024 - Al: 30/06/2024

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 / mal realizadas	2	14	16	14
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	17
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	0	5	16
			999. Otros motivos	1	1	2	17
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	24
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	25
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	16	
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	11	
Total				14	20	34	18

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	112. Atención al Público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	20
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	10	10	20
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	1	6	14
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	3	36
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	1
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	6	9	18		
Total				9	20	30	18

			A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Junio 2024			23	40	64	18
Total de Operaciones dentro del mes Junio 2024						279308

V PERIODO – MAYO 2024
Del: 01/05/2024 - Al: 31/05/2024
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 / mal realizadas	9	24	33	10
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	2	8	14
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	15
			999. Otros motivos	2	0	2	5
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	6
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	4
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	11	
Total				23	28	51	9

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	2	31	33	12
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1	4	8
			999. Otros motivos	2	0	2	6
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	2	5
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	3		
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	13
Total				13	32	45	9

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Mayo 2024	36	60	96	11
Total de Operaciones dentro del mes Mayo 2024				295010

IV PERIODO – ABRIL 2024

Del: 01/04/2024 - Al: 30/04/2024

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 / mal realizadas	11	15	26	8
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	14
			999. Otros motivos	1	1	2	10
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	1	4
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	3
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2
			39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	15
		21. Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	15	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	9
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	10
Total				17	27	44	9

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	4	7	11	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	4	7	26
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	2	6	9
			999. Otros motivos	3	1	4	6
		39. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	4	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	9	10	13
Total				17	23	40	11

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Abril 2024	34	50	84	10

Total de Operaciones dentro del mes Abril 2024	271384
--	--------

III PERIODO – MARZO 2024

Del: 01/03/2024 - Al: 31/03/2024

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 / mal realizadas	6	19	25	8
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	9
			999. Otros motivos	3	2	5	10
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	3	0	3	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	2	39
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4	11
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	8
Total				17	28	45	13

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	7	8	19
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	6
			999. Otros motivos	2	1	3	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	15
			24. Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	1	5
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	6	8	15
Total				12	15	27	11

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Marzo 2024	29	43	72	12

Total de Operaciones dentro del mes Marzo 2024	248533
--	--------

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 (Operaciones en app Ligo)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	8	15	8
			999. Otros motivos	2	4	6	13
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	3	5	10
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	2	9
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	11
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	22
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	15
21. Publicidad engañosa o información que induce al error				0	1	1	9
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 (Operaciones en app Ligo)	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 que dificultan operaciones y servicios.	2	0	2	7
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	999. Otros motivos	2	0	2	9
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4	14
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	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 ingresados en Febrero 2024	20	30	50	12

Total de Operaciones dentro del mes Febrero 2024	248500
--	--------

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
37	54	91	12

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN ENERO 2024	233133
---	--------

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2023

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 Público al Público	39-Inadecuada atención al usuario	1		2	3	2
			3-Cobro de comisiones indebidas	2		1	3	23
		104- Dinero Electrónico	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
		19- Demora de envío de correspondencia		1	4	1	6	17
		21- Publicidad 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 Público al 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- Publicidad 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
--	----------------

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				
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 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	
			TOTAL				89	120	48

	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
--	----------------

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
			3-Cobro de comisiones indebidas	11	1		12	4
		104- Dinero Electrónico	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

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
--	---------------

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
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
------------------------------	--------

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
------------------------------	-------

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	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
------------------------------	-------

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
--	--	--	--	--------------

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
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
------------------------------	-------

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
------------------------------	-------

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
------------------------------	-------

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
------------------------------	-------

**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