

# **INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2024**

## XI PERIODO – NOVIEMBRE 2024

Del: 01/11/2024 - Al: 30/11/2024

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	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	14	3	17	7
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	5
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	5	11	18
			21.Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	9
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	30	49	9
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	11	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14
Total				43	44	87	10

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	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	0	3	10
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	10
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	5	8	16
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	3	5	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	3	13
Total				7	12	19	12

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Noviembre 2024	50	56	106	10

Total de Operaciones dentro del mes Noviembre 2024	405,341
--	---------

## X PERIODO – OCTUBRE 2024

Del: 01/10/2024 - Al: 31/10/2024

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	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2	35
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	18	2	20	5
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	9	14	23
			21.Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	2	11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	28	45	9	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	1	4	22
<b>Total</b>				<b>45</b>	<b>42</b>	<b>87</b>	<b>12</b>

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	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	13	1	14	6
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	7
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	16	17	38
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	6	13	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	4	16
<b>Total</b>				<b>19</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>20</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Octubre 2024</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>131</b>	<b>14</b>

<b>Total de Operaciones dentro del mes Octubre 2024</b>	<b>393,200</b>
---	----------------

## IX PERIODO – SEPTIEMBRE 2024

Del: 01/09/2024 - Al: 30/09/2024

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	110. Atención al público	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	18
			39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	15
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	74	92	12
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	32	44	29
			50. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	28	8	33	14
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITP, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	6	21
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	48
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	3
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	18. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	3	19
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	25
Total				65	119	184	17

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	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	21	35	29
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	25	34	16
			50. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	28	5	29	11
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITP, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	48
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	4	5	24
Total				53	55	108	20

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Septiembre 2024	116	172	288	18

Total de Operaciones dentro del mes Septiembre 2024	358,430
---	---------

## VIII PERIODO – AGOSTO 2024

Del: 01/08/2024 - Al: 31/08/2024

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	112. Atención al público	29. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	23	38	15
			50. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	14	3	17	16
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	6	12	26
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3	20	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	23
<b>Total</b>				<b>31</b>	<b>36</b>	<b>67</b>	<b>17</b>

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	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	9	15	31
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	9	32
			50. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	5	7	21
				3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	4
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	3	28
<b>Total</b>				<b>14</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>27</b>

A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
51	58	109	21

Total de Operaciones de reclamo del mes Agosto 2024	381,758
---	---------

**VII PERIODO – JULIO 2024**
**Del: 01/07/2024 - Al: 31/07/2024**
**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	112 Operaciones no reconocidas al n abono temporal	10	5	15	19
			3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, IPT, entre otros rangos, según correspondió)	4	11	15	25
			6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	12	19
			30. fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	19
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	999. Otros motivos	1	0	1	22	
<b>Total</b>				<b>15</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>21</b>

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	112 Operaciones no reconocidas al n abono temporal	7	6	13	25
			999. Otros motivos	2	2	4	12
			6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3	12
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	4	20	
<b>Total</b>				<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>20</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Julio 2024</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>72</b>	<b>21</b>
<b>Total de Operaciones dentro del mes Julio 2024</b>				<b>298016</b>

## 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 Electrónica	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	14	16	14	
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	8	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	16
	2.	Tarjeta La Mágica	112. Atención al Público	89. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	20
104. Dinero Electrónica			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	2	2	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	21	30	20	
				A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución	
Total de reclamos ingresados en Junio 2024				23	41	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, ITP, 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	
<b>Total</b>				<b>23</b>	<b>28</b>	<b>51</b>	<b>11</b>

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	31	32	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	1	0	1	5
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	3	17	
			19. Denuncia o incumplimiento de envío de correspondencia	1	0	1	18
<b>Total</b>				<b>15</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>0</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Mayo 2024</b>	<b>38</b>	<b>60</b>	<b>96</b>	<b>11</b>
<b>Total de Operaciones dentro del mes Mayo 2024</b>				<b>195010</b>



**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	Motivos 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	8	8	16	14
			999. Otros motivos	1	1	2	30
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	4
			5 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITP, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
			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	33
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	15
			19. Deudas o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	9
	26. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	10		
<b>Total</b>				<b>17</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>9</b>

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivos 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	1	0	1	4
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	26. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	9	10	18		
<b>Total</b>				<b>17</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>11</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Abril 2024</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>84</b>	<b>10</b>
<b>Total de Operaciones dentro del mes Abril 2024</b>				<b>271384</b>

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

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	0. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	8	19
			39. Fallos del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	6
			399. Otros motivos	2	1	3	8
			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	3	6	9	16
<b>Total</b>				<b>13</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>12</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Marzo 2024</b>	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>11</b>
<b>Total de Operaciones dentro del mes Marzo 2024</b>				<b>248553</b>

## II PERIODO – FEBRERO 2024

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

#	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)	5. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	8	15	8
			999. Otros motivos	2	4	6	13
			90. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	5	7	10
			112. Operaciones no reconocidas en abonos temporal	1	1	2	9
		24. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	11	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	26. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	22
19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		0	1	11		
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	0
<b>Total</b>				<b>13</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>10</b>

#	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)	5. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	6	15
			112. Operaciones no reconocidas en abonos temporal	1	2	3	18
			90. 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
			26. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4	14
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	7
<b>Total</b>				<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>13</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Febrero 2024</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>11</b>

**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 Liga	104. Dinero Electrónico	8. Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	7	22	10
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	11	19	25
			999. Otros motivos	1	1	2	11
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	1	14
			3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6	6	22	
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	3	8	
			999. Otros motivos	0	1	1	14
<b>Total</b>				<b>21</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>19</b>

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	29. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	8
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	9	17	25
			8. Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	10	8
			3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	4
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	2	6
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	8
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	6	11	15	
19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	0	1	7		
<b>Total</b>				<b>16</b>	<b>33</b>	<b>49</b>	<b>16</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Enero 2024</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>91</b>	<b>18</b>

<b>Total de Operaciones dentro del mes Enero 2024</b>	<b>291335</b>
---	---------------

# **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 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- 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		
<b>TOTAL</b>				<b>52</b>	<b>149</b>	<b>23</b>	<b>224</b>	<b>23</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	96- Atención al Público 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
		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		
<b>TOTAL</b>				<b>130</b>	<b>106</b>	<b>42</b>	<b>278</b>	<b>18</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>182</b>	<b>255</b>	<b>65</b>	<b>419</b>	<b>20</b>

<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>148.393</b>
--	----------------

### 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 al 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 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**

MP	Producto	Operación, Servicio o Producto	Detalle de rubros	A Inicio de la vigencia	A Fin de la vigencia	En cuenta	Total	Tempo Promedio de Retención
01	Eje de cargo	I&L Operaciones	3 Cuentas bancarias movidas	4			4	0
			6 Transacciones de procesamiento realizadas	15	3		18	3
			18 Operaciones de reembolso	22	11	1	34	6
			999 Otros rubros	2			2	2
		Servicios operativos, servicios en proceso	3 Cuentas bancarias movidas	4			4	2
			6 Transacciones de procesamiento realizadas	4	18	1	23	6
			18 Operaciones de reembolso	1	7		8	42
			20 Demora o incumplimiento de inicio de la vigencia		1		1	1
			21 Faltas de registro		3		3	10
			30 Faltas al sistema informático	3			3	2
34 Faltas de datos del cliente registrado	6	11	6	23	20			
39 Problemas relacionados con cargos automáticos de días vigentes	18	1		19	3			
999 Otros rubros								
<b>Total</b>				<b>33</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>108</b>	<b>12</b>

MP	Producto	Operación, Servicio o Producto	Detalle de rubros	A Inicio de la vigencia	A Fin de la vigencia	En cuenta	Total	Tempo Promedio de Retención
02	Tarjetas	En emisión y plazo	31 Reducción de saldo en curso	1			1	0
			3 Cuentas bancarias movidas	11	1		12	4
		I&L Operaciones	6 Transacciones de procesamiento realizadas	31	11		42	3
			18 Operaciones de reembolso	30	15	1	46	20
			999 Otros rubros	3	1		4	0
		999 Operaciones, servicios en proceso	3 Cuentas bancarias movidas	6	1		7	0
			6 Transacciones de procesamiento realizadas	14	18	6	38	16
			18 Operaciones de reembolso	1	11		12	16
			30 Faltas al sistema informático	1			1	1
			34 Faltas de datos del cliente registrado	3			3	4
39 Problemas relacionados con cargos automáticos de días vigentes	2		28	0	30	16		
999 Otros rubros	24	1		25	3			
<b>Total</b>				<b>113</b>	<b>114</b>	<b>26</b>	<b>114</b>	<b>16</b>

	A Inicio de la vigencia	A Fin de la vigencia	En cuenta	Total	Tempo Promedio de Retención
<b>TOTAL DE REGISTROS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>208</b>	<b>218</b>	<b>51</b>	<b>580</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL RUBRO DE EMISIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1408</b>



## 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	45	23	83	12
		Operaciones no reconocidas	14	23	23	70	24
		Publicidad engañosa		2	1	3	2
		Fallas del sistema informático	1	5	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 Atención
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 Atención
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 Atención
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 Atención
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	0
		Otros motivos	5	2	0	7	6
		<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>64</b>	<b>17</b>	<b>120</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>

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
<b>Totales Generales</b>	<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
------------------------------	-------