

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
Total				45	42	87	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	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
Total				19	25	44	20

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

Total de Operaciones dentro del mes Octubre 2024	393,200
---	----------------

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, ITF, 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
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	48
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	4	5	24
Total				51	51	104	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	13	26
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3	10	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	23
Total				31	36	79	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	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	5	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
Total				14	22	36	27

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

Total de Operaciones desde 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 sin 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	21
Total				15	25	40	21

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	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
Total				10	14	24	20

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Julio 2024	15	39	54	21
Total de Operaciones dentro del mes Julio 2024				298016

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	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 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	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	
Total				23	28	51	11

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
Total				15	32	45	0

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Mayo 2024	38	60	98	11

Total de Operaciones dentro del mes Mayo 2024	195010
--	---------------

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
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	19. Deudas o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	9	
		26. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	10	
Total				17	27	44	9

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		
Total				17	25	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	0. Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	18	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 envíos de correspondencia	0	1	1	8		
Total				17	28	45	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	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		
Total				13	15	27	12

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Marzo 2024	30	43	73	11
Total de Operaciones dentro del mes Marzo 2024				248553

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	5	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		
Total				13	19	51	10

#	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
Total				7	11	18	13

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

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		
Total				21	32	53	19

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		
Total				15	33	48	16

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Enero 2024	36	65	101	18

Total de Operaciones dentro del mes Enero 2024	299235
---	---------------

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

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 cambio	Total	Tempo Promedio de Retención
01	Tarjeta Cargo	Tarjetas Peruanas	3 Cierre de tarjetas no validas	4			4	0
			6 Transacciones no procesadas por sistema	15	3		18	3
			18 Operaciones no reconocidas	22	11	1	34	6
			999 Otros rubros	2			2	2
		Tarjetas Operativas, servicios en productos	3 Cierre de tarjetas no validas	4			4	2
			6 Transacciones no procesadas por sistema	4	18	1	23	6
			18 Operaciones no reconocidas	1	7		8	42
			18 Demora o incumplimiento de inicio de la vigencia		1		1	1
			21 Faltas de registros		3		3	10
			30 Faltas de sistema informático	3			3	2
34 Problemas relacionados con carga de datos de días vigentes	6	11	6	23	20			
999 Otros rubros	18	1		19	3			
Total				71	34	11	146	12

MP	Producto	Operación, Servicio o Producto	Detalle de rubros	A Inicio de la vigencia	A Fin de la vigencia	En cambio	Total	Tempo Promedio de Retención
02	Tarjetas lig	Tarjetas en Plata	31 Reducción de monto de crédito	1			1	0
			3 Cierre de tarjetas no validas	11	1		12	4
		Tarjetas Peruanas	6 Transacciones no procesadas por sistema	31	11		42	3
			18 Operaciones no reconocidas	30	11	1	42	20
			999 Otros rubros	3	1		4	0
		Tarjetas Operativas, servicios en productos	3 Cierre de tarjetas no validas	6	1		7	6
			6 Transacciones no procesadas por sistema	14	18	6	38	16
			18 Operaciones no reconocidas	1	11		12	16
			30 Faltas de sistema informático	1			1	1
			34 Faltas de datos del cliente registrado	3			3	4
38 Problemas relacionados con carga de datos de días vigentes	2	24	0	26	1			
999 Otros rubros	24	1		25	3			
Total				114	114	26	144	10

	A Inicio de la vigencia	A Fin de la vigencia	En cambio	Total	Tempo Promedio de Retención
TOTAL DE REGISTROS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	208	218	11	437	11
TOTAL RUBRO DE DIFERENCIAS EN EL TRIMESTRE					14610

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	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
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 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
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 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
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 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		
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

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

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