

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

# **2026**

**IV PERIODO – MAYO 2026**  
Del: 01/05/2026 - Al: 31/05/2026

**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	23	15	38	4
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	15	16	4
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	2	2
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	3	9	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	2	1	3	5
Total				34	34	68	4

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	12	0	12	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	3	5	6
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0	3	2
Total				17	3	20	5

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Mayo 2026	51	37	88	5

Total de Operaciones dentro del mes Mayo 2026	314,322.9
---	-----------

**IV PERIODO – ABRIL 2026**  
Del: 01/04/2026 - Al: 30/04/2026

**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	17	31	48	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	5	9	5
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	2
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	5	2	7	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	2	1	3	6
			28 Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	0	2	5
Total				30	40	78	5

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	2	3	7
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	5
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	1	8
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	1	0	1	7
Total				4	4	8	6

			A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Abril 2026			34	44	86	6

Total de Operaciones dentro del mes Abril 2026						314,322.9
--	--	--	--	--	--	-----------

### III PERIODO – MARZO 2026

Del: 01/03/2026 - Al: 31/03/2026

**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	1	24	25	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	5
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	2
			<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>4</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	0	13	13	2
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	2
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	5
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	13
<b>Total</b>				<b>3</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>6</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos atendidos en Marzo 2026</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>5</b>

<b>Total de Operaciones dentro del mes Marzo 2026</b>	<b>281,716.7</b>
---	------------------

## II PERIODO – FEBRERO 2026

Del: 01/02/2026 - Al: 28/02/2026

**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	12	36	48	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	4	6
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	4
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	4	9
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	3	2
Total				25	40	65	5

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	4
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	4	4
			Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	5
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	13
Total				9	11	20	6

A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
-----------------------	---------------------	-------	-------------------------------



# Tarjetas Peruanas Prepago

Total de reclamos atendidos en Febrero 2026

34

51

85

5

# **INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2025**

## IV PERIODO – DICIEMBRE 2025

Del: 01/12/2025 - Al: 31/12/2025

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	23	42	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0	5	2
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	2
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	6	3
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	3	7
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	2	10
Total				37	25	62	5

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	4	8
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	3
Total				6	2	8	7

	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Diciembre 2025	33	32	65	6

Total de Operaciones dentro del mes Diciembre 2025	1,790.654
--	-----------

**IV PERIODO – NOVIEMBRE 2025**
**Del: 01/11/2025 - Al: 30/11/2025**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	14	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	6
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	5	6
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	3
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	1	2
Total				21	5	26	5

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	5	6
			1. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	7
Total				6	2	8	7

				Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Noviembre 2025				27	7	34	6

Total de Operaciones dentro del mes Noviembre 2025							1,317.866
--	--	--	--	--	--	--	-----------

## IV PERIODO – OCTUBRE 2025

Del: 01/10/2025 - Al: 31/10/2025

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	14	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	6
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	5	6
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	3
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	1	2
Total				21	5	26	5

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	5	6
			1. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	7
Total				6	2	8	7

			Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Octubre 2025			27	7	34	6

Total de Operaciones dentro del mes Octubre 2025						1,317.866
--	--	--	--	--	--	-----------

**IV PERIODO – SETIEMBRE 2025**
**Del: 01/09/2025 - Al: 30/09/2025**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	17	23	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	0	17	11
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	12
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	2	7	7
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	3	12
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	12
Total				30	22	52	10

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	6	8
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	9
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	7
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	12
			Total				5

Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
35	27	61	10

Total de Operaciones dentro del mes Setiembre 2025	1,108.362
--	-----------

**IV PERIODO – AGOSTO 2025**
**Del: 01/08/2025 - Al: 31/08/2025**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	45	59	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		2	6
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	6
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	3	4	8
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		2	7
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	1	20		
Total				20	50	70	9

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	8	8	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	5	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	3	8
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		4	6
			999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	3
Total				7	12	23	8

			Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Junio 2025			27	63	93	9

Total de Operaciones dentro del mes Junio 2025						930,045
--	--	--	--	--	--	---------

**IV PERIODO – JULIO 2025**  
**Del: 01/07/2025 - Al: 31/07/2025**

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	8
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	28	35	11
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	25
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	4	9	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	11
			999. Otras operaciones, servicios y/o productos	1		1	14
1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		2	13			
Total				21	36	57	12

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	9	13
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	4	22
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	2	5	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	14	
999. Otras operaciones, servicios y/o productos		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14	
Total				9	17	26	14

	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Junio 2025	30	53	83	13

Total de Operaciones dentro del mes Junio 2025	549,423
--	---------

**IV PERIODO – JUNIO 2025**  
**Del: 01/06/2025 - Al: 30/06/2025**

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	8
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	28	35	11
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	25
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	4	9	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	11
			999. Otras operaciones, servicios y/o productos	1		1	14
1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		2	13			
Total				21	36	57	12

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	9	13
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	4	22
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	2	5	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	14	
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14		
Total				9	17	26	14

	Afavor de la empresa	Afavor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Junio 2025	30	53	83	13

Total de Operaciones dentro del mes Junio 2025	549,423
--	---------

**IV PERIODO – MAYO 2025**  
Del: 01/05/2025 - Al: 31/05/2025

**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	8	14	15
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	2	5	20
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	3	15
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	15
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	15	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	999. Otros motivos	1	0	1	15
<b>Total</b>				<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>16</b>

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	4	12
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	12
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	15
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	15
<b>Total</b>				<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
19	19	38	15

<b>Total de reclamos atendidos en Mayo 2025</b>			19	19	38	15
---	--	--	----	----	----	----

<b>Total de Operaciones dentro del mes Mayo 2025</b>						469,622
--	--	--	--	--	--	---------

**IV PERIODO – ABRIL 2025**  
**Del: 01/04/2025 - Al: 30/04/2025**

**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	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	2
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	10	13	8
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	1	5	9
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	1	4	6
			34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	1
			35. Problemas referidos a programas de lealtad	0	1	1	15
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	8
<b>Total</b>				13	14	27	7

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	2
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	6	5
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	2	14
			34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	12
			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	1	1	2	24
19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0		1	1	6		
<b>Total</b>				5	9	14	9

A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
18	23	41	8

Totalde Operaciones dentro delmes Abril 2025

447,313

### III PERIODO – MARZO 2025

Del: 01/03/2025 - Al: 31/03/2025

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavorede la empresa	Afavorede del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	22	36	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	1	7	9
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	4	4
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	2
34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	0	4			
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	11	
<b>Total</b>				<b>26</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>6</b>

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavorede la empresa	Afavorede del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	12	9
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	6	17
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	6	6
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	2	
	999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	19	
<b>Total</b>				<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>11</b>

Afavorede la empresa	Afavorede del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
46	39	84	8

Total de Operaciones dentro del mes Marzo 2025

432,289

## II PERIODO – FEBRERO 2025

Del: 01/02/2025 - Al: 28/02/2025

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	7	27	4
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	6	12	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	1	9	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	18
			24. Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	2	0	2	4
			8. Resolución de contrato	2	0	2	2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6	
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	12		
Total				42	18	60	6

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	10	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	4	17
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	4	5
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6	
999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	2	4	9		
Total				14	10	24	8

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Febrero 2025	56	28	84	7

Total de Operaciones dentro del mes Febrero 2025	383,745
--	---------

**I PERIODO – ENERO 2025**  
Del: 01/01/2025 - Al: 31/01/2025

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel 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	2	3	9
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	2	17	5
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	5	8	14
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	15	32	5
			8. Resolución de contrato	2	0	2	5
		35. Problemas referidos a programas de lealtad	0	1	1	6	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	20
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	3	6
<b>Total</b>				<b>38</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>6</b>

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel 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	1	0	1	7
		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.	19	3	22	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	2	6	12
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	17	27	6	
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	8. Resolución de contrato	1	0	1	8
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	6	7	14
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	8
<b>Total</b>				<b>38</b>	<b>29</b>	<b>67</b>	<b>7</b>

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos atendidos en Enero 2025</b>	<b>76</b>	<b>60</b>	<b>136</b>	<b>7</b>

<b>Total de Operaciones dentro del mes Enero 2025</b>	<b>406,905</b>
---	----------------

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

# **2024**

## XII PERIODO – DICIEMBRE 2024

Del: 01/12/2024 - Al: 31/12/2024

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavoredela empresa	Afavoredel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al Público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	3
		104. Dinero Electrónico	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	4	4
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	17	3	20	4
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	4	5	21
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	11	18	5
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	4	8
			34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	6
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	2	4
			<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>6</b>

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavoredela empresa	Afavoredel 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	3
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	21	3	24	4
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	11
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	2	13
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	9	6
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	7	8	10
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	1
			<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>6</b>

Afavoredela empresa	Afavoredel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
58	44	102	6

Total de reclamos ingresados en Diciembre 2024

Total de Operaciones dentro del mes Diciembre 2024

420,590

## 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	Afavoredela empresa	Afavoredel 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	Afavordela empresa	Afavordel 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
<b>Total</b>				<b>7</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>12</b>

Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
50	56	106	10

Total de reclamos ingresados en Noviembre 2024

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 PREPAGOS.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel 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	Afavordela empresa	Afavordel 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	14
			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



## IX PERIODO – SEPTIEMBRE 2024

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.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	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	16
			39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	15
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	74	93	12
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	12	32	44	29
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	26	6	32	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	43
		999. Otras operaciones, servicios y/o productos	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	3
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	3	19
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	23
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
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	26	3	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	
<b>Total</b>				<b>51</b>	<b>53</b>	<b>104</b>	<b>20</b>

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

<b>Total de Operaciones dentro del mes Septiembre 2024</b>	<b>358,490</b>
--	----------------

## 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	39.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
			30.Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	14	3	17	18
			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	10	
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	23
Total				37	36	73	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
			30.Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	3	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 dentro del mes Agosto 2024	331,758
---	---------

**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, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	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>23</b>	<b>25</b>	<b>48</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 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
<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>33</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 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	
<b>Total</b>				<b>14</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>16</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	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
<b>Total</b>				<b>9</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>20</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
<b>Total de reclamos ingresados en Junio 2024</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>64</b>	<b>18</b>

<b>Total de Operaciones dentro del mes Junio 2024</b>	<b>279308</b>
---	---------------

**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
<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	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	17
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	13	
<b>Total</b>				<b>13</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>0</b>

	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		
<b>Total</b>				<b>17</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>9</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	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		
<b>Total</b>				<b>17</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>12</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 PREPAGOS.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
<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	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
<b>Total</b>				<b>12</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>13</b>

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Marzo 2024	29	43	72	11
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
			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	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	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 ( 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. Otros motivos	2	0	2	9
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	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	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 Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	7	20	16
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	16	19	26
			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	3
			999. Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6	6
	19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	3	9		
		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	112. Atención al Público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	8
		104. Dinero Electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	9	12	26
			6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	8	9
			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	3	6	9	15
19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	7			
Total				15	23	38	15

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados en Enero 2024	36	55	91	18
Total de Operaciones dentro del mes Enero 2024				233133

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2023

**IV TRIMESTRE – 2023**  
**Del: 01/10/2023 - Al: 31/12/2023**

**Empresa: EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavorde la empresa	Afavorde l usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
01	Tarjeta La Mágica	96- Atención al Público	36- Inadecuada atención al usuario	1		2	3	2
			3-Cobro de comisiones indebidas	2		1	3	23
		104- Diner o Electrónico	4- Modificación indebida de comisiones	1		1	4	
			6-Transacciones no procesadas/realizadas	12	15	5	32	11
			10- 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	59	
30-Fallas del sistema informático	1			1	20			
36-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	Afavorde la empresa	Afavorde l usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
02	Tarjeta Ligo	96- Atención al Público	33-Difusión de información sin autorización del usuario		1		1	23
			36- Inadecuada atención al usuario		1		1	8
		104- Diner o Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	3	1	4	10	
			6-Transacciones no procesadas/realizadas	57	41	14	112	14
			10- 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	
			10- Operaciones no reconocidas		1	1	41	
			19- Demora de envío de correspondencia	1	3	1	5	37
21- Publicidad engañosa			1	1	1			
36-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>

	Afavorde la empresa	Afavorde l 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: EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavorde la empresa	Afavorde l 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		
<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	Afavorde la empresa	Afavorde l 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>	

	Afavorde la empresa	Afavorde l usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>143</b>	<b>246</b>	<b>81</b>	<b>470</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>148,393</b>

**II TRIMESTRE – 2023**  
**Del: 01/04/2023 - Al: 30/06/2023**

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

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
01	Tarjeta La Mágica	104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	9
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	13	3		16	3
			18-Operaciones no reconocidas	20	13	1	34	19
			999-Otros motivos	2			2	2
			TOTAL	49	16	1	66	33
		999-Otras operaciones, servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	2
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	18	1	23	16
			18-Operaciones no reconocidas		1	17	18	42
			19-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia				1	1
			TOTAL	8	19	17	34	61
<b>TOTAL</b>				<b>71</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>156</b>	<b>13</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	99- Atención al Público	30-Inadecuada atención al usuario	1			1	5
			TOTAL	1			1	5
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	11	1		12	4
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	31	11		42	3
			18-Operaciones no reconocidas	30	65	2	97	25
			999-Otros motivos	3	1		4	6
			TOTAL	75	78	2	155	38
		999-Otras operaciones, servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	5	1		6	8
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	14	38	6	58	18
			18-Operaciones no reconocidas			13	13	
30-Fallas del sistema informático	1				1	1		
TOTAL	20		39	13	52	27		
<b>TOTAL</b>				<b>134</b>	<b>144</b>	<b>28</b>	<b>304</b>	<b>16</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>205</b>	<b>214</b>	<b>41</b>	<b>360</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>148936</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	46	23	83	12
		Operaciones no reconocidas	24	23	23	70	24
		Publicidad engañosa		2	1	3	2
		Fallas del sistema informático	1	6	1	8	3
		Problemas con cajeros automáticos	3	29	10	42	21
	Otros motivos	2	1	2	5	3	
<b>TOTALES</b>			<b>49</b>	<b>107</b>	<b>62</b>	<b>218</b>	<b>16</b>

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

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

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

**IV TRIMESTRE – 2022**  
**Del: 01/10/2022 - Al: 31/12/2022**

**Empresa: EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A**

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

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

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

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

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

**III TRIMESTRE – 2022**  
Del: 01/07/2022 - Al: 30/09/2022

**Empresa: EEDETARJETAS 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	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	0
Otros motivos	3	7	0	10	6		
<b>TOTAL</b>			<b>27</b>	<b>70</b>	<b>10</b>	<b>107</b>	<b>8</b>

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

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

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

**II TRIMESTRE – 2022**  
**Del: 01/04/2022 - Al: 30/06/2022**

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

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

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

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

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

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

**I TRIMESTRE – 2022**
**Del: 01/01/2022 - Al: 31/03/2022**
**Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A**

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	Pendiente	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	Pendiente	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 NUMERO 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	Noa 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	Noa 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	Noa 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	Noa 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
------------------------------	-------