



ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

Anexo N° 2.- Reportes de Reclamos RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL

Código: 1251

DEL : 01/04/2026

AL: 30/04/2026

CANAL DE OPERACIÓN N OBJETO DE RECLAMO	OPERACIÓN/S ERVICIO/PRO DUCTO	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	MOTIVO RECLAMO	SUBMOTIVO RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	REITERACI N	BANCAS/SE GUROS	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				CANAL DE RESPUEST AS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS														TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCI N			
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la empresa							A favor del usuario								Total		
														Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga		Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo con prórroga		Fuera de plazo sin prórroga			Sub Total	
														1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30	más de 30 días		1-2	3-7	8-15	16-30	más de 30 días	16-30				más de 30 días
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	70101 CALLAO CALLAO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29: servicios adicionales	1		1	1		1	8 Página web de la empresa		1						0						0	1	5			
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150112 LIMA LIMA INDEPENDENCIA	3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: Limitaciones en cuenta	1		1	1			8 Página web de la empresa						1		0					1	1	8				
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150128 LIMA LIMA RIMAC	39 Inadecuada atención al usuario Problemas en la calidad del servicio	29: servicios adicionales	1		1	1			8 Página web de la empresa			1				1						0	1	8				
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	150135 LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	39 Inadecuada atención al usuario Problemas en la calidad del servicio	29: servicios adicionales	1		1	1			8 Página web de la empresa		1					1						0	1	5				
8 Página web de la empresa	9 Crédito de consumo	8 Página web de la empresa	70101 CALLAO CALLAO CALLAO	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29: servicios adicionales	1		1	1			8 Página web de la empresa		1					1						1	1	5				
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	140101 LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	35: Envío físico / 36: Envío electrónico	1		1	1			9 Plataform a online de		1					1						0	1	5				
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	200101 PIURA PIURA PIURA	3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: Limitaciones en cuenta	1		1	1			9 Plataform a online de terceros							1						0	1	5				
9 Plataforma online de terceros	9 Crédito de consumo	9 Plataforma online de terceros	110101 ICA ICA ICA	3 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: Limitaciones en cuenta	1		1	1			9 Plataform a online de		1					1						0	1	4				
TOTAL						8		8	8			8		6	1				6			1			1	8	6				