Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2026

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IX PERIODO – SETIEMBRE 2026

Del: 01/09/2026 - Al: 30/09/2026

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor dela empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	34	30	64	4
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	13	1	14	7
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	10	6
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	3	9	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	6	7	13	3
			3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	2
Total				67	44	111	4

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor dela empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo Promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	1	5	3
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	4	6	7
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	0	0	0
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal..	4	1	5	12
Total				10	6	16	7

	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Setiembre 2026	77	50	127	4

Total de operaciones dentro del mes de Setiembre 2026	882.996.1

ligo

La mágica

VIII PERIODO – AGOSTO 2026

Del: 01/08/2026 - Al: 31/08/2026

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	34	11	45	6
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	10	7	17	4
			3. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3	5
			4. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	1	4	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	5	1	6	7
Total				53	22	75	6

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	4	8	6
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	4	3	7	5
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	1	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal..	1	0	1	7
Total				10	7	17	8

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidosen Agosto 2026	63	29	92	7

Total de Operaciones dentro delmes Agosto 2026	515,234.3

Tarjetas Peruanas Prepago

VII PERIODO – JULIO 2026

Del: 01/07/2026 - Al: 31/07/2026

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	33	11	44	6
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	10	7	17	4
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3	5
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	1	4	5
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	5	1	6	7
Total				52	22	74	5

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	4	7	6
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	4	3	7	5
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	1	4
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal..	1	0	1	7
Total				9	7	16	6

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Julio 2026	61	29	90	6

Total de Operaciones dentro del mes Julio 2026	510,685.3

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

VI PERIODO – JUNIO 2026

Del: 01/06/2026 - Al: 30/06/2026

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	24	17	41	5
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	9	12	7
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	2
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0	3	2
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	0	3	3	15
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos .	0	1	1	21
Total				31	30	61	9

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	3	9	3
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	6	7	9
			2. Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	3	4
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	0	1	1	3
Total				9	11	20	5

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de redamos atendidos en Junio 2026	40	41	81	7

Total de Operaciones dentro delmes Junio 2026	380,140.7

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	23	15	38	4
			30. Fallas delsistema 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 dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	12	0	12	7
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones 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

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de redamos atendidos en Mayo 2026	51	37	88	5

Total de Operaciones dentro delmes Mayo 2026	314,322.9

IV PERIODO – ABRIL 2026

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

Del: 01/04/2026 - Al: 30/04/2026

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	17	31	48	5
			30. Fallas delsistema 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 dereclamo	A favor dela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 delsistema informático que dificultanoperaciones 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

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Abril 2026	34	44	86	6

Total de Operaciones dentro delmes Abril 2026	314,322.9

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	A favor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	1	24	25	5
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	5
			1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	2
Total				1	27	28	4

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	A favor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	0	1	5
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	13
Total				3	15	18	6

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Marzo 2026	16	44	60	5

Total de Operaciones dentro delmes Marzo 2026	281,716.7

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	A favor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones noprocesadas /mal realizadas	12	36	48	5
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	4	6
			2. Inadecuada o insuficiente informaciónsobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	4
			30. Fallas delsistema 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 dereclamo	A favor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultanoperaciones 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

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos en Febrero 2026	34	51	85	5

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2025

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 informaciónsobre 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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	2	0	2	6
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	3
Total				6	2	8	7

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de redamos atendidos en Diciembre 2025	33	32	65	6

Total de Operaciones dentro delmes Diciembre 2025	1,790.654

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 informaciónsobre 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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	2	5	6
			1. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	0	1	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	7
Total				6	2	8	7

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos enNoviembre 2025	27	7	34	6

Total de Operaciones dentro del mes Noviembre 2025	1,317.866

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 informaciónsobre 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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	2	5	6
			1. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
			30. Fallas delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	0	1	7
			112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	7
Total				6	2	8	7

	Afavordela empresa	Afavordel 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

ligo

La mágica

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 informaciónsobre 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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	0	1	7
			2. Inadecuada o insuficiente informaciónsobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	12
Total				5	5	9	9

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos enSetiembre 2025	35	27	61	10

Totalde Operaciones dentro delmes Setiembre 2025	1,108.362

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 informaciónsobre 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 dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultanoperaciones y servicios	1	2	3	8
			2. Inadecuada o insuficiente informaciónsobre operaciones, productos y servicios	4		4	6
		999.Otrasoperaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	3	8
Total				7	12	23	8

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos atendidos enJunio 2025	27	63	93	9

Totalde Operaciones dentro del mes Junio 2025	930,045

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atenciónal público	39. Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad delservicio	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 informaciónsobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	4	9	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	11
			999. Otras operaciones, servicios y/oproductos	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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema 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 informaciónsobre operaciones, productos y servicios	1		1	14
		999.Otrasoperaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14
Total				9	17	26	14

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Total de reclamos atendidos enJunio 2025	30	53	83	13

Total de Operaciones dentro del mes Junio 2025	549,423

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atenciónal público	39. Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad delservicio	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 informaciónsobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5
			30. Fallas delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	4	9	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	11
			999. Otras operaciones, servicios y/oproductos	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 dereclamo	Afavor dela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 delsistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	2	5	9
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	10
			2. Inadecuada o insuficiente informaciónsobre operaciones, productos y servicios	1		1	14
		999.Otrasoperaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14
Total				9	17	26	14

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Total de reclamos atendidos enJunio 2025	30	53	83	13

Total de Operaciones dentro del mes Junio 2025	549,423

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV PERIODO – MAYO 2025

Del: 01/05/2025 - Al: 31/05/2025

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

N°	Producto	Operación,Servicioo 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	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 deintereses, comisiones,gastos ytributos (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
Total				13	12	25	16

N°	Producto	Operación,Servicioo Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel 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. Cobrosindebidos deintereses, comisiones, gastosytributos (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
Total				6	7	13	14

	Afavordela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Totalde reclamos atendidos en Mayo 2025	19	19	38	15

Totalde Operacionesdentrodel mes Mayo 2025	469,622

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV PERIODO – ABRIL 2025

Del: 01/04/2025 - Al: 30/04/2025

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

N°	Producto	Operación,Servicioo Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas enla calidad del servicio	1	1	2	2
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	10	13	8
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	1	5	9
			30. Fallas del sistema informático quedificultan operacionesy 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
Total				13	14	27	7

N°	Producto	Operación,Servicioo Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa Mágica	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	2
		104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	6	5
			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. Cobrosindebidos deintereses, comisiones, gastosytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	1
		999. Otrasoperaciones, 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
Total				5	9	14	9

	Afavordela empresa	A favordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Totalde reclamos atendidos en Abril 2025	18	23	41	8

Totalde Operaciones dentrodelmes Abril 2025	447,313

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

III PERIODO – MARZO 2025

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de redamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	112. Atención al público	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas enla 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 ytributos (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
Total				26	26	51	6

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de redamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	TarjetaLa 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 ytributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	4
			2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos yservicios	2	0	2	2
		999.Otras operaciones, servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	19
Total				20	13	33	11

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Totalde reclamos atendidos enMarzo 2025	46	39	84	8

Totalde Operaciones dentro del mesMarzo 2025	432,289

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

II PERIODO – FEBRERO 2025

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	7	27	4
			3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales comoseguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	6	12	7
			30. Fallas del sistema informático quedificultan operaciones y servicios	8	1	9	5
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	18
			24. Errores en la compraventa demoneda extranjera y aplicación de tipodecambio	2	0	2	4
			8.Resolución decontrato	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 promediode resolución
2	TarjetaLa 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 ytributos (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 promediode resolución
Total de reclamos atendidos enFebrero 2025	56	28	84	7

Total de Operaciones dentro del mes Febrero 2025	383,745

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales comoseguros, ITF, entreotros 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 informaciónsobre operaciones, productos yservicios	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 decontrato	2	0	2	5
			35. Problemas referidos a programas de lealtad	0	1	1	6
		999. Otras operaciones , servicios y/oproductos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	20
			19. Demoras o incumplimientos de envío decorrespondencia	0	3	3	6
Total				38	31	69	6

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa 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 ytributos (tales como seguros, ITF, entreotros 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/oproductos	8. Resolución decontrato	1	0	1	8
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	6	7	14
			19. Demoras o incumplimientos de envío decorrespondencia	0	1	1	8
Total				38	29	67	7

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
Total de reclamos atendidos en Enero 2025	76	60	136	7

Total de Operaciones dentro del mes Enero 2025	406,905

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2024

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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 dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode 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 ytributos (tales comoseguros, ITF, entreotros 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/oproductos	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 deenvío decorrespondencia	0	2	2	4
Total				31	26	57	6

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	TarjetaLa Mágica	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales comoseguros, ITF, entreotros 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/oproductos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	7	8	10
			19. Demoras o incumplimientos deenvío decorrespondencia	0	1	1	1
Total				27	18	45	6

ligo

La mágica

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresados enDiciembre 2024	58	44	102	6

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 dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales comoseguros, ITF, entreotros cargos, según corresponda)	2	0	2	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	14	3	17	7
			1. Incumplimiento decláusulas delos 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/oproductos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	5	14
Total				43	44	87	10

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo dereclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
2	TarjetaLa Mágica	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos ytributos (tales comoseguros, ITF, entreotros cargos, según corresponda)	1	0	1	7
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	0	3	10
			1. Incumplimiento decláusulas delos 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/oproductos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	3	13
Total				7	12	19	12

	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
Total de reclamos ingresadosen 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	Motivode reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promediode resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos deintereses, comisiones, gastos y tributos (tales comoseguros, ITF, entre otros cargos,segúncorresponda)	1	1	2	35
			30. Fallas del sistemainformático quedificultan 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	Motivode reclamo	Afavordela empresa	Afavordel usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	TarjetaLa Mágica	104. Dinero Electrónico	3.Cobros indebidos deintereses, comisiones, gastos y tributos (tales comoseguros, ITF, entre otros cargos,segúncorresponda)	2	0	2	5
			30. Fallas del sistemainformático quedificultan operaciones y servicios.	13	1	14	7
			1. Incumplimiento decláusulas delos contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	7
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	16	17	38

Tarjetas Peruanas Prepago

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	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
			1.Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	3
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
Total				51	53	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	358,490

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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	11
		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
Total de reclamos ingresados en Agosto 2024	51	58	109	21

Total de Operaciones dentro del mes Agosto 2024	331,758

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
Total				23	25	48	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	33	39	72	21

Total de Operaciones dentro del mes Julio 2024	298016

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

VI PERIODO – JUNIO 2024

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	14	16	14
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	17
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	0	5	16
			999. Otros motivos	1	1	2	17
			3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	24
			21.Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	25
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	16
			19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	11
Total				14	20	34	16

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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

V PERIODO – MAYO 2024

Del: 01/05/2024 - Al: 31/05/2024

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	24	33	10
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	2	8	14
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	15
			999. Otros motivos	2	0	2	5
			3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	6
			21.Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	4
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	1	11
Total				23	28	51	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	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
Total				13	32	45	0

	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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV PERIODO – ABRIL 2024

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	15	26	8
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	3	6	14
			999. Otros motivos	1	1	2	10
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	1	4
			3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	3
			2.Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2
			39.Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	15
			21.Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	15
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	19.Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	9
			28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2	10
Total				17	27	44	9

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
2	Tarjeta La Mágica	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	11	7
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	4	7	26
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	2	6	9
			999. Otros motivos	3	1	4	6
			39.Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	4
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	9	10	13
Total				17	23	40	12

	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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

III PERIODO – MARZO 2024

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

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de resolución
1	Tarjeta Ligo	104. Dinero Electrónico	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	19	25	8
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	9
			999. Otros motivos	3	2	5	10
			21. Publicidad engañosa o información que induce al error	3	0	3	6
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	2	39
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	4	11
			19.Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	8
Total				17	28	45	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	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	8	19
			30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	5	6
			999. Otros motivos	2	1	3	6
			112.Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	2	15
			24.Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	1	5
		999. Otras operaciones , servicios y/o productos	28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	6	8	15
Total				12	15	27	13

	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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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	22
			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

ligo

La mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2023

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV TRIMESTRE – 2023

Del:01/10/2023 - Al:31/12/2023

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

Nº	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
01	Tarjeta La Mágica	96- Atención al Públicoal Público	39-Inadec uada atención al usuario	1		2	3	2
		104- Diner o 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-O peraciones 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

Nº	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
02	Tarjeta Ligo	96- Atención al Públicoal Público	33-Difusión de infor mación sin autorización del usuario		1		1	23
			39-Inadec uada atención al usuario		1		1	8
		104- Diner o Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	3	1		4	10
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	57	41	14	112	14
			18-O peraciones 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-O peraciones 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

	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	182	255	65	419	20

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	148,393

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

III TRIMESTRE – 2023

Del:01/07/2023 - Al:30/09/2023

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

Nº	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
0	Tarjeta La Mágica	96- Atención al Públicoal Público	2.Inadecuada o insuficiente información	2			2	9
		104- Dinero Electrónico	2.Inadecuada o insuficiente información		1		1	15
			3-Cobro de comisiones indebidas	2			2	5
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	4	3	13	4
			18-Operaciones no reconocidas	14	85	20	119	28
			19-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1		1	7
			30-Fallas del sistema informático	2	1	1	4	8
			34-Error en los datos del usuario	1			1	20
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	1	8		9	22
			39-Inadecuada atención al usuario	1			1	14
			999-Otros motivos	8	6		14	6
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2		4	14
			18-Operaciones no reconocidas	4	2		6	19
			21- Publcidad 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

Nº	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
0	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

	Afavordela empresa	AFavordel usuario	En trámite	Total	TiempoPromediode Absolución
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	143	246	81	470	17

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	148,393

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

II TRIMESTRE – 2023

Del: 01/04/2023 - Al: 30/06/2023

Empresa: EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
01	Tarjeta La Mágica	104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	9
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	13	3		16	3
			18-Operaciones no reconocidas	20	13	1	34	19
			999-Otros motivos	2			2	2
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	4			4	2
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	18	1	23	16
			18-Operaciones no reconocidas		1	7	8	42
			19-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1		1	1
			21- Publicidad engañosa		1		1	15
			30-Fallas del sistema informático	3			3	2
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	5	32	6	43	20
			999-Otros motivos	16	1		17	2
TOTAL				71	70	15	156	13

N°	Producto	Operación, Servicio o Producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
02	Tarjeta Ligo	96- Atención al Público	39-Inadecuada atención al usuario	1			1	5
		104- Dinero Electrónico	3-Cobro de comisiones indebidas	11	1		12	4
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	31	11		42	9
			18-Operaciones no reconocidas	30	65	2	97	25
			999-Otros motivos	3	1		4	6
		999-Otras operaciones , servicios y/o productos	3-Cobro de comisiones indebidas	5	1		6	8
			6-Transacciones no procesadas/mal realizadas	14	36	6	56	18
			18-Operaciones no reconocidas			13	13	
			30-Fallas del sistema informático	1			1	1
			34-Error en los datos del usuario registrado	2			2	4
			38-Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	2	28	5	35	
			999-Otros motivos	34	1		35	3
TOTAL				134	144	26	304	16

	A favor de la empresa	A Favor del usuario	En trámite	Total	Tiempo Promedio de Absolución
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	205	214	41	368	15

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	149536

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

I TRIMESTRE – 2023

Del: 01/01/2023 - Al: 31/03/2023

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

N°	Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo Promedio de Absolución
1	La Mágica	Cobros indebidos		1		1	4
		Transacciones no procesadas	13	16	9	38	13
		Operaciones no reconocidas	10	10	11	31	28
		Publicidad engañosa	1			1	1
		Fallas del sistema informático	3	2	6	11	9
		Problemas con cajeros automáticos	2	25	5	32	20
		Otros motivos	1	1		2	7
TOTALES			30	55	31	116	18

N°	Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	Total	Tiempo Promedio de Absolución
2	Ligo	Cobros indebidos	5		2	7	4
		Transacciones no procesadas	14	46	23	83	12
		Operaciones no reconocidas	24	23	23	70	24
		Publicidad engañosa		2	1	3	2
		Fallas del sistema informático	1	6	1	8	3
		Problemas con cajeros automáticos	3	29	10	42	21
		Otros motivos	2	1	2	5	3
TOTALES			49	107	62	218	16

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

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	124285

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2022

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
TOTAL			**22**	**71**	**19**	**112**	10

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

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

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

Núm. Operaciones Monetarias:	107469

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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	
		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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

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
		TOTAL	**39**	**64**	**17**	**120**	12

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

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

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

Núm. Operaciones Monetarias:	75574

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

I TRIMESTRE – 2022

Del:01/01/2022 - Al:31/03/2022

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

N°	Producto	Motivo de reclamo	A favorde la empresa	A Favor del usuario	Pendiente	Total
01	TarjetaLa 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 favorde 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
TOTAL			**41**	**133**	**29**	**203**

	A favor de la empresa	AFavor del usuario	Pendientes	Total
TOTALES GENERALES	78	211	62	351

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	60080

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

2021

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

IV TRIMESTRE – 2021

Del:01/10/2021 - Al:31/12/2021

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGOS.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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

III TRIMESTRE – 2021

Del:01/07/2021 - Al:30/09/2021

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGOS.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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

II TRIMESTRE – 2021

Del: 01/04/2021 - Al: 30/06/2021

Empresa: EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGOS.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

ligo

la mágica

Tarjetas Peruanas Prepago

I TRIMESTRE - 2021

Del: 01/01/2021 - Al:31/03/2021

Empresa:EEDETARJETAS PERUANAS PREPAGOS.A

Producto	Motivo de reclamo	No a Favor del Usuario	AFavordel 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	AFavordel 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

ligo

la mágica