



---

# Reporte de Reclamos de Usuarios

---

IV trimestre: Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

**RECLAMOS RECIBIDOS – IV TRIMESTRE 2021**

Período	N°	Operación, servicio, producto (nombre de la billetera)	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos	Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
Octubre, Noviembre y Diciembre	1	Prex Perú	App	Si	1
	2	Prex Perú	Transaccional	Si	15
	3	Prex Perú	Transaccional	Si	15
	4	Prex Perú	Retiro	Si	1
	5	Prex Perú	Desconocimiento de cuenta	Si	1
	6	Prex Perú	Tarjeta física	Si	1
	7	Prex Perú	Tarjeta física	Si	3
	8	Prex Perú	Transaccional	Si	11
	9	Prex Perú	Tarjeta física	Si	11
	10	Prex Perú	Tarjeta física	Si	11
	11	Prex Perú	Tarjeta física	Si	14
	12	Prex Perú	Transaccional	Si	8
	13	Prex Perú	Tarjeta física	Si	7
	14	Prex Perú	Transaccional	Si	5
	15	Prex Perú	Transaccional	Si	5
	16	Prex Perú	Transaccional	Si	5
	17	Prex Perú	Recargas	Si	5
	18	Prex Perú	Bloqueo de tarjeta	Si	11
	19	Prex Perú	Rueda de Premiox	Si	12
	20	Prex Perú	Bloqueo de tarjeta	Si	5
	21	Prex Perú	Bloqueo de tarjeta	Si	4
	22	Prex Perú	Transaccional	Si	4
	23	Prex Perú	Transaccional	Si	59
	24	Prex Perú	Tarjeta física	Si	3
	25	Prex Perú	Transferencias	Si	5
	26	Prex Perú	Desconocimiento de cuenta	Si	15
	27	Prex Perú	Transaccional	Si	5
	28	Prex Perú	Transaccional	Si	8
	29	Prex Perú	Transaccional	Si	0
	30	Prex Perú	Transaccional	Si	3
	31	Prex Perú	Cargos y comisiones	Si	3
	32	Prex Perú	Tarjeta física	Si	3
	33	Prex Perú	Transaccional	Si	7
	34	Prex Perú	Transaccional	Si	2

## Reporte de Reclamos de Usuarios



35	Prex Perú	Transaccional	Si	16
36	Prex Perú	Tarjeta física	Si	0
37	Prex Perú	Tarjeta física	Si	7
38	Prex Perú	Transaccional	Si	2
39	Prex Perú	Cambio de datos	Si	2
40	Prex Perú	Promociones	Si	0
41	Prex Perú	Cambio de datos	Si	0
42	Prex Perú	Tarjeta física	Si	0
43	Prex Perú	Acceso a la app	Si	4
44	Prex Perú	Transaccional	Si	1
45	Prex Perú	Retiro	Si	27
46	Prex Perú	Recargas	Si	2
47	Prex Perú	Transaccional	Si	2
48	Prex Perú	Tarjeta física	Si	3
49	Prex Perú	Tarjeta física	Si	2
50	Prex Perú	Tarjeta física	Si	5
51	Prex Perú	Transaccional	Si	15
52	Prex Perú	Transaccional	Si	2
53	Prex Perú	Tarjeta física	Si	2
54	Prex Perú	Transaccional	Si	1
55	Prex Perú	Baja	Si	3
56	Prex Perú	Cargos y comisiones	Si	3
57	Prex Perú	Cargos y comisiones	Si	5
58	Prex Perú	Tarjeta física	Si	3
59	Prex Perú	Recargas	Si	1
60	Prex Perú	Transaccional	Si	1
61	Prex Perú	Cargos y comisiones	Si	1
62	Prex Perú	Transaccional	Si	3
63	Prex Perú	Baja	Si	1
64	Prex Perú	Transaccional	Si	3
65	Prex Perú	Transaccional	Si	3
66	Prex Perú	Baja	Si	1
67	Prex Perú	Baja	Si	10
68	Prex Perú	Desconocimiento de cuenta	Si	10
69	Prex Perú	Tarjeta física	Si	0
70	Prex Perú	Atención al cliente	Si	5
71	Prex Perú	Baja	Si	5
72	Prex Perú	Transaccional	Si	6
73	Prex Perú	Cargos y comisiones	Si	6
74	Prex Perú	Transaccional	Si	3
75	Prex Perú	Transaccional	Si	2
76	Prex Perú	Recargas	Si	0



## Reporte de Reclamos de Usuarios

	77	Prex Perú	Recargas	Si	0
	78	Prex Perú	Tarjeta física	Si	4
	79	Prex Perú	Transaccional	Si	0