

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2021 al 31/12/2021



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (En días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	14
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	7	2	13
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1	0	22
2	Cuenta a Plazo	publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	12
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	0	13
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	0	1	5
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	11
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	10	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	17	13
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	2	14
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	7
6	Créditos corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	2	29

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2021 al 31/12/2021



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (En días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
7	Créditos de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	19
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	2	12
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	2
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	19
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	2
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	20
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	0	22
8	Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	12
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	16
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	6	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	5
		Otros Motivos	1	0	10
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	12	0	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	2	20
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	0	23
		Otros Motivos	2	0	11

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/10/2021 al 31/12/2021



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (En días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
11	Seguro de protección de tarjeta (Crédito o Débito)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	21
			60	56	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 121					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 12					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 338,046					