

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/01/2022 al 31/03/2022



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	60
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	10
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	0	1	3
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	5	0	9
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1	0	9
		Otros Motivos	1	0	3
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	16
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	15
4	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	19
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	25	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	16	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	2	52
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	2	11
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	19
6	Créditos corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Resolución de contrato	1	0	8
7	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/01/2022 al 31/03/2022



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	
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	4
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	9
		Otros Motivos	3	1	15
8	Atencion al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	12
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	17
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	14
		Otros Motivos	4	0	14
			40	58	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 103					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 13					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 337,054					