

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/04/2022 al 30/06/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (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	1	90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	11
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	12
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	0	2	27
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	5	1	11
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	13
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	60
3	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	7
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	5	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	17	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispenseo efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	40
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/04/2022 al 30/06/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
6	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	25
7	Créditos de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	10
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	13
		Entrega de billetes falsos	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	26
		Otros Motivos	1	0	12
8	Transferencia de Fondos (Interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	9
9	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	9
10	Pago de Servicios	Entrega de billetes falsos	1	0	4
11	Sepelio	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	8
12	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	1	8
		Otros Motivos	0	1	11
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	18
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	0	22
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	18

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/04/2022 al 30/06/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	1	20
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	25
		Otros Motivos	2	0	12
14	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	9
			42	40	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 75					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 17					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 313,605					