

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/07/2022 al 30/09/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	24
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponda)	6	0	13
		Otros Motivos	0	1	20
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	7
3	Tarjeta de débito	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	14
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponda)	3	7	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	16	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	71
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	12
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	12
4	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
5	Créditos de consumo	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	10
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	13
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	13
		Otros Motivos	3	0	9

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/2022 al 30/09/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
6	Carta Fianza / Fianzas	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	18
		Otros Motivos	0	1	13
7	Desgravamen	Otros Motivos	1	0	17
8	Atencion al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	4	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	0	11
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	14
		Entrega de billetes falsos	2	0	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	9
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	14
		Otros Motivos	3	1	7
10	Giros	Otros Motivos	1	0	12
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	30
			39	41	
TOTAL DE NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 77					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 12					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 327,799					