

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/10/2022 al 31/12/2022



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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	5	11
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	12
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	6	2	14
		Otros Motivos	0	1	23
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	8
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	9
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	12
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	12	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	17	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispenso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	27
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	9
6	Créditos de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	3	1	11
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	1	21
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	10
		Otros Motivos	1	0	30

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/10/2022 al 31/12/2022



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendarios)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
7	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	16	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	23
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	3	13
		Otros Motivos	1	0	16
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	3	1	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	13
		Otros Motivos	1	1	21
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	15
			44	67	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 111					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 13					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 343,570					