

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/01/2023 al 31/03/2023



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendario)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	17
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	11
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	5	0	12
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	11
2	Cuenta a Plazo	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	6
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	13
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	3	16
4	Tarjeta de débito	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	18
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	11	3
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	2	16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	14	10
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	22
6	Créditos de consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	20
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	0	1	27
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	14
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	7
Otros Motivos	1	0	24		
7	Transferencia de Fondos (Interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	18

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/01/2023 al 31/03/2023



N°	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendario)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
8	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	13
9	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	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	12	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	3	14
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0	7
		Liquidaciones Erradas	0	1	20
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	27
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	13
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	4
Otros Motivos	3	1	18		
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	16
			43	56	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 99					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 12					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 315,250					