

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/04/2023 al 30/06/2023



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)	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	3	0	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	1	21
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	9
4	Tarjeta de débito	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	20
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	6	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	12	10
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	14
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	17
6	Créditos corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	10
7	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	12
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	17
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	9
		Otros Motivos	1	0	25

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/04/2023 al 30/06/2023



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	Transferencia de Fondos (Interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	6
9	Atencion al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	10	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	4	16
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	3	0	12
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	21
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	1	16
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	4
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	21
		Otros Motivos	2	0	16
			<b>34</b>	<b>39</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 77</b>					
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 12</b>					
<b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 325,167</b>					