

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2023 al 30/09/2023



N°	OPERACIÓN/ 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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
		Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	2	14
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	8
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	17
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
3	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	9
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	8	4
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	4	0	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	24	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	19
		Otros Motivos	1	0	14
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
		Resolución de contrato	2	0	15
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	17

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2023 al 30/09/2023



N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendario)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
7	Créditos de consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	22
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	6
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	8
		Inadecuada o Insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	18
		Otros Motivos	0	1	9
8	Transferencia de Fondos (Interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
9	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	4	11
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	20
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3
		Liquidaciones Erradas	2	0	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	6	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	6
		Otros Motivos	6	0	10
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 93					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 10					
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 302,400					