

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/10/2023 al 30/12/2023



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 Ahorro (No incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	16
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	10
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	7
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	21
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	21
3	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	18
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	11
		Otros Motivos	1	0	14
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	32	6
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	1	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	50	8
		Entrega de billetes falsos	1	0	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	23
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	0	10
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	22	20	31
		Resolución de contrato	3	2	22
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	28
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	15

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/10/2023 al 30/12/2023



N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días calendario)
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	22
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	4	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
8	Carta Fianza / Fianzas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	19
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	2	15
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	9
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	3
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	14
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	21
		Otros motivos (detallar en el Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	16
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	21
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE: 192</b>					
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS: 15</b>					
<b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 314,299</b>					