

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/02/2024 al 29/02/2024



Cree en ti!

N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	14	3
		Retenciones Indebidas	1	0	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	2	14
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	14
3	Créditos de consumo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	8
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceros	0	1	14
5	Cuenta a plazo	Retenciones Indebidas	1	0	14
6	Cuenta CTS	Retenciones Indebidas	0	1	29
7	Carta Fianza	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
8	Créditos Hipotecarios para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	13
Total			18	21	-

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	42
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	12
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	20
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	92,798

Información publicada conforme a las disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias