

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/03/2024 al 31/03/2024



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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
2	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	14
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	6	2	5
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
7	Desgravamen	Rechazo en la atención de siniestro	1	0	15
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3
9	Otras operaciones, servicios y/o productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
<b>Total</b>			<b>19</b>	<b>14</b>	<b>-</b>

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

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	28
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	8 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	13
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89,631