

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2024 al 30/04/2024



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	6
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o debito	0	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	7	1	3
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	33
		Resolución de contrato	0	1	56
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
		Problemas relacionados a garantías	2	1	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	13
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	4
		Otros motivos	1	0	1
Total			20	15	-

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	36
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	10 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	10
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	95,999