

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/04/2026 AL 30/04/2026

CAJA MAYNAS

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Dias Hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	4		8
		Otros motivos	2	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
		Problemas relacionados a garantías	1		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Total	**9**	**2**	**8**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		6
		Total	**4**	**2**	**5**
3	Crédito de consumo	Otros motivos	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Total	**3**	**0**	**8**
4	Incendio	Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
		Total	**1**	**0**	**10**
5	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Total	**1**	**0**	**15**
TOTAL			**18**	**4**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	22
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	8 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	3
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	79,994

Información publicada conforme al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias