

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/08/2026 AL 31/08/2026

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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	15
		Otros motivos	1	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12
		Total	**2**	**4**	**12**
2	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	8
		Problemas relacionados a garantías		2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Total	**1**	**4**	**10**
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	9
		Total	**0**	**3**	**8**
4	Cuenta a plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	11
		Total	**1**	**1**	**7**
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
		Total	**0**	**1**	**10**
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	1		4
		Total	**1**	**0**	**4**
7	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		1	15
		Total	**0**	**1**	**15**
TOTAL			**5**	**14**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	31
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	9 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	11
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	79,048

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