

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	Otros motivos	3		11
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	1		8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		8
		Total	**8**	**1**	**9**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	**2**	**2**	**8**
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Total	**1**	**1**	**9**
4	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
		Total	**0**	**1**	**14**
5	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
		Total	**0**	**1**	**10**
6	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		1	14
		Total	**0**	**1**	**14**
TOTAL			**11**	**7**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	22
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	9 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	8
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89,080

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