

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/02/2026 AL 28/02/2026

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	**2**	**3**	**4**
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		3
		Entrega de billetes falsos	1		4
		Total	**3**	**0**	**3**
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		7
		Total	**2**	**0**	**6**
4	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Total	**2**	**0**	**7**
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1		4
		Total	**1**	**0**	**4**
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
TOTAL			**11**	**3**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	18
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	5 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	7
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	82,351

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