INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2024 al 31/07/2024

CAJA MAYNAS
Cree en ti!

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	Problemas relacionados con cajeros automáticos	18	2	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		8	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	14
		Total	**19**	**11**	**8**
2	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		19	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		14
		Total	**3**	**19**	**13**
3	Crédito de consumo	Problemas relacionados a garantías	2		14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		30
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
		Total	**3**	**2**	**17**
4	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	9
		Total	**3**	**1**	**10**
5	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		**1**	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		**1**	4
		Total	**0**	**2**	**10**
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos		1	13
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	7
		Total	**0**	**2**	**10**
TOTAL			**28**	**37**	**-**

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	86
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	9 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	46
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	100,277