

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/03/2026 AL 31/03/2026

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 a garantías	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Total	**4**	**1**	**9**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Otros motivos	1		9
		Total	**1**	**3**	**5**
3	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		Problemas relacionados a garantías	1		2
		Resolución de contrato		1	4
		Total	**2**	**1**	**3**
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	15
		Total	**1**	**2**	**13**
5	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
		Total	**0**	**1**	**4**
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	**0**	**1**	**3**
7	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
		Total	**1**	**0**	**5**
TOTAL			**9**	**9**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	27
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	6 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	14
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89,870

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