

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/05/2026 AL 31/05/2026

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Otros motivos	1		8
		Total	**4**	**0**	**11**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		1
		Otros motivos	1		5
		Total	**3**	**0**	**3**
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Total	**0**	**1**	**8**
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		8
		Total	**1**	**0**	**8**
5	Crédito hipotecario para vivienda	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		6
		Total	**1**	**0**	**6**
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
TOTAL			**10**	**1**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	20
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	7 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	5
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89,338

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