INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/11/2024 al 30/11/2024

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	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10		10
		Total	**10**	**0**	**10**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	15
		Total	**2**	**7**	**7**
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	12
		Otros motivos		1	7
		Total	**0**	**6**	**9**
4	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	14
		Total	**3**	**2**	**9**
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	5
		Total	**0**	**2**	**5**
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	4
		Total	**0**	**2**	**4**
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
		Total	**1**	**0**	**13**
TOTAL			**16**	**19**	**-**

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	42
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	7 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	29
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	107,626