

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/09/2026 AL 30/09/2026

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
		Otros motivos	2		10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
		Total	**5**	**1**	**9**
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		Otros motivos	1		12
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
		Total	**3**	**1**	**10**
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	**0**	**4**	**6**
5	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		2	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		7
		Total	**1**	**2**	**8**
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	4
		Total	**0**	**1**	**4**
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
		Total	**1**	**0**	**15**
TOTAL			**10**	**9**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	17
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	10 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	2
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	77,607

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