INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2024 al 31/01/2024

CAJA MAYNAS
Cree en ti!

N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
			A FAVOR DE CAJA MAYNAS	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	11	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	7
2	Créditos de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		Problemas relacionados a garantías	0	1	12
		Otros motivos	2	2	12
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	11
4	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Resolución de contrato	0	1	14
6	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11
Total			6	24	-

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	48
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	9
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	31
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	98,029

Información publicada conforme a las disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias.