

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/10/2026 AL 31/10/2026

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		8	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8
		Total	**1**	**11**	**6**
2	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Otros motivos	1		8
		Total	**2**	**0**	**12**
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		Total	**1**	**0**	**8**
4	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		13
		Total	**1**	**0**	**13**
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5
		Total	**0**	**1**	**5**
6	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		1	3
		Total	**0**	**1**	**3**
TOTAL			**5**	**13**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	32
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	7 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	8
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	78,058

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