



## REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A. - FEBRERO 2024

Periodo del 01/02/2024 al 29/02/2024

ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	4	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	14
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	4
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		Indebida contratación	0	1	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	6
4	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	8
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
<b>TOTAL</b>			8	29	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			37		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES			8		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			45		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			219685		