



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

Periodo del 01/03/2024 al 31/03/2024

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	11
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	2	8
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	9
4	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4
		Indebida contratación	1	0	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
5	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	13
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
TOTAL			10	16	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			26		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES			19		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			45		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			225526		