



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

Periodo del 01/04/2024 al 30/04/2024

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	0	2	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	8
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10
2	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	10
3	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	0
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	10
		Entrega de billetes falsos	0	2	6
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	11
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
TOTAL			14	24	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			38		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES			17		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			233192		