



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

Periodo del 01/06/2024 al 30/06/2024

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	0	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	6
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	12
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9
		Entrega de billetes falsos	0	1	14
4	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	13
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	8
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
7	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
8	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	12
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8

10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
<b>TOTAL</b>			14	31	9
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>			45		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES</b>			13		
<b>TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES</b>			58		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			221717		