



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

Periodo del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	2	12
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	2	12
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	1
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	9
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	3
5	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	15
TOTAL			24	17	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			41		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES			14		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			231873		