



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

Periodo del 01/07/2024 al 31/07/2024

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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	4
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	9
		Entrega de billetes falsos	0	1	9
3	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	13
		Indebida contratación	0	1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	10
4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	11
5	Cuenta a plazo	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	9
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	6
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	15
		TOTAL	5	26	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			31		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE AL CIERRE DEL MES			26		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			57		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			238556		