



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

Periodo del 01/08/2024 al 31/08/2024

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	12
		Indebida contratación	0	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	3	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	8
3	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	2
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	12
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	9
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	6
6	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	10
TOTAL			13	29	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			42		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			14		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			56		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			228725		