



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

Periodo del 01/09/2024 al 30/09/2024

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	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	12
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	14
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	4	5
3	Atención al público	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	8
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	12
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	15
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	12
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	8
		TOTAL	11	24	10
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES	35		
		TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES	11		
		TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES	46		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	225210		