



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

Periodo del 01/10/2024 al 31/10/2024

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	8
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	15
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	11
2	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	15
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	7
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	0	10
5	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	14
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	25
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
8	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
TOTAL			11	18	11
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			29		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			18		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			47		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			233014		