



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

Periodo del 01/11/2024 al 30/11/2024

| RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA | OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMOS | RECLAMOS ABUELTOS | | TIEMPO |
|--|--|---|---------------------|-----------------------|---------------------------|
| | | | A FAVOR DEL USUARIO | A FAVOR DE LA EMPRESA | PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN |
| 1 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 15 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 3 | 3 | 14 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 1 | 1 | 14 |
| | | Indebida contratación | 0 | 1 | 13 |
| | | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2) | 0 | 1 | 14 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 2 | 10 |
| 2 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 12 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 2 | 0 | 8 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 0 | 1 | 11 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 0 | 3 | 4 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 7 |
| 3 | Crédito de consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 14 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 2 | 8 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 0 | 1 | 14 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 1 | 7 |
| 4 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 3 | 10 |
| 5 | Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 0 | 1 | 12 |
| 6 | Cuenta a plazo | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2) | 0 | 1 | 1 |
| 7 | Cuenta CTS | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 1 | 0 | 2 |
| TOTAL | | | 11 | 23 | 10 |
| TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES | | | 35 | | |
| TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES | | | 19 | | |
| TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES | | | 54 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 233151 | | |