



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

Periodo del 01/12/2024 al 31/12/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	9
		Indebida contratación	0	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	1	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	14
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	1	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	12
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	11
5	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	14
6	Crédito de consumo	Indebida contratación	0	1	12
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	30
TOTAL			15	22	11
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			37		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			14		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			51		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			237404		