



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A. - ENERO 2025

Periodo del 01/01/2025 al 31/01/2025

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	6	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	13
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	8	8
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	14
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	14
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	5
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	10
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
TOTAL			9	27	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			36		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			16		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			52		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			231369		