



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

Periodo del 01/02/2025 al 28/02/2025

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	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	1	0	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	10
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	13
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	15
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	14
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	13
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	8
5	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	0	1	7
6	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		<b>TOTAL</b>	16	21	9
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>	31		
		<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES</b>	11		
		<b>TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES</b>	42		
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	211026		