



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 |
| | | TOTAL | 16 | 21 | 9 |
| | | TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES | 31 | | |
| | | TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES | 11 | | |
| | | TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES | 42 | | |
| | | TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | 211026 | | |