



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

Periodo del 01/03/2025 al 31/03/2025

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	13
2	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	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	10
3	Atención al público	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	6
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
5	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	12
6	Pago de servicios	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	7
		TOTAL	6	18	8
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES	24		
		TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES	13		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			227626		