



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

Periodo del 01/04/2025 al 30/04/2025

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	11
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	3	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5
5	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	9
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
TOTAL			12	20	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			32		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			10		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			42		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			224336		