



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

Periodo del 01/05/2025 al 31/05/2025

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	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	4	6
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Indebida contratación	0	2	12
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	4
4	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
5	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	5
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
8	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4
9	Crédito hipotecario para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	7
10	Pago de servicios	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	13
TOTAL			9	26	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			35		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			6		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			41		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			234298		