



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

Periodo del 01/06/2025 al 30/06/2025

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	6	5
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Indebida contratación	0	4	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	8
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	3
6	Crédito hipotecario para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	6
7	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12
TOTAL			13	18	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			31		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			14		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			45		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			223600		