



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAc TACNA S.A. JULIO 2025

Periodo del 01/07/2025 al 31/07/2025

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	0
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	0	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	4	6
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	5	5
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	6
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	7
5	Cuenta CTS	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	14
6	Crédito hipotecario para vivienda	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
8	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	6
TOTAL			13	22	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			35		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			9		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			44		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			228264		