



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

Periodo del 01/08/2025 al 31/08/2025

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	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	4	4
3	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	7
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	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	1	0	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	6
5	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	8
6	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
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	6
<b>TOTAL</b>			10	23	6
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>			33		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES</b>			15		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			226642		