



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

Periodo del 01/09/2025 al 30/09/2025

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	4
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	10	7
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Indebida contratación	0	2	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	10
6	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	4
TOTAL			13	33	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			46		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			9		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			217421		