



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

OCTUBRE 2025

Periodo del 01/10/2025 al 31/10/2025

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	2	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	8
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	8
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
		Indebida contratación	1	1	12
4	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	6
5	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	1	2	7
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
TOTAL			18	24	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			42		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			13		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			219955		