

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

Periodo del 01/12/2025 al 31/12/2025

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	9	6
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	4
		Indebida contratación	1	1	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	6
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	5
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	4	1	6
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	6
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	7
8	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	10
9	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	7
TOTAL			14	27	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			41		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			6		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			47		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			224755		