



**REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A.**  
**ENERO 2026**  
 Periodo del 01/01/2026 al 31/01/2026

| RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA        | OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO   | MOTIVO DE RECLAMOS   | RECLAMOS ABUELTOS   |                       | TIEMPO<br>PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN |
|--|--|--|---------------------|-----------------------|-------------------------------------|
|  |  |  | A FAVOR DEL USUARIO | A FAVOR DE LA EMPRESA |                                     |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0                   | 2                     | 8                                   |
|  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito                      | 0                   | 1                     | 13                                  |
|  |  | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                          | 0                   | 1                     | 3                                   |
|  |  | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                | 2                   | 0                     | 4                                   |
| 2  | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1                   | 0                     | 7                                   |
|  |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 0                     | 5                                   |
|  |  | Problemas relacionados con cajeros automáticos                                 | 2                   | 2                     | 3                                   |
| 3  | Atención al público  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 2                   | 1                     | 9                                   |
| 4  | Crédito de consumo   | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 0                   | 1                     | 7                                   |
|  |  | Indebida contratación  | 0                   | 1                     | 15                                  |
|  |  | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                | 0                   | 1                     | 8                                   |
| 5  | Cuenta a plazo   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 0                   | 1                     | 13                                  |
|  |  | Problemas relacionados a garantías   | 0                   | 1                     | 7                                   |
| 6  | 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                   | 0                     | 5                                   |
| TOTAL  |  |  | 9                   | 12                    | 7                                   |
| TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES          |  |  | 21                  |                       |                                     |
| TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES |  |  | 18                  |                       |                                     |
| TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES        |  |  | 39                  |                       |                                     |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES                    |  |  | 216829              |                       |                                     |