

**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 ABSUELTOS		TIEMPO 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
		TOTAL		9	12
		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	