



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A.
Periodo del 01/02/2026 al 28/02/2026

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	8
		Indebida contratación	0	1	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	4	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	11
2	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	8	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	6
3	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	10
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	11
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	1	5
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
		TOTAL	13	30	10
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES	43		
		TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES	13		
		TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES	56		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	210353		