



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

Periodo del 01/03/2026 al 31/03/2026

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	7
		Entrega de billetes falsos	0	1	7
2	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	10	1	5
3	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	9
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	3	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9
5	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	13
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8
		Problemas relacionados a garantías	0	1	9
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
TOTAL			22	26	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			48		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			9		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			57		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			226489		