



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

Periodo del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	4	5
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	14	1	4
2	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	6
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	6
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	0	10
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
7	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	5
TOTAL			20	16	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			36		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			17		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			53		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			219198		