



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A.
 Periodo del 01/05/2026 al 31/05/2026

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	3	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	13	0	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	3	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	13
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	11
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	10	10
3	Crédito de consumo	Indebida contratación	0	2	12
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	10
4	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	4	8
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	4	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	11
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	1
TOTAL			19	36	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			55		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			10		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			65		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			231216		