



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A.
Periodo del 01/06/2026 al 30/06/2026

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	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	13	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	1	5
3	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	7
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	2	11
5	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	6
6	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	13
TOTAL			5	23	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			28		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			11		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			39		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			227378		