



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

Periodo del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	2	8	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	0	11
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	7
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	12
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	3	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	7
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		Indebida contratación	0	1	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	10
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	0	1	2
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	5
7	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	12
TOTAL			11	26	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			37		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			5		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			42		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			230356		