



REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA CMAC TACNA S.A.
 Periodo del 01/07/2026 al 31/07/2026

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	9	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	0	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	5
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	8
3	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	3	1	8
4	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	8
TOTAL			10	18	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES			28		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES			17		
TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES			34		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			235230		