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

Periodo del 01/09/2026 al 30/09/2026

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	8	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	14
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6
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	0	6
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
5	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	15
		TOTAL	7	12	9
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES	19		
		TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE AL CIERRE DEL MES	18		
		TOTAL DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL MES	37		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	225640		