CMAC CUSCO S.A. **ANEXO N° 2**

ATENCION AL USUARIO

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

N°	OPERACION. SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de Absolución (En dias Calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[01] Incumplimiento de clásulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	32.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	16.14
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	10.50
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	27.75
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	7.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	3	21.57

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	2	23.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	2	1	11.33
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	15.67
11	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13.00
12	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	25.00
13	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6.00
14	[03] Cuenta a plazo	[08] Resolución de contrato	1	0	14.00
15	[03] Cuenta a plazo	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	24.00
16	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	25.50
17	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de clásulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	44.00
18	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	33.67

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

19	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	29.00
20	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	3	32.67
21	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	19.60
22	[04] Cuenta CTS	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	12.00
23	[04] Cuenta CTS	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	30.00
24	[04] Cuenta CTS	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	13.00
25	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	17.67
26	[04] Cuenta CTS	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,retención de tarjeta)	1	1	44.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

27	[04] Cuenta CTS	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	19.00
28	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	28.00
29	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17.00
30	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15.00
31	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	7.50
32	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	22.50
33	[06] Tarjeta de débito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,retención de tarjeta)	1	6	19.43
34	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	32.00
35	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	7.33

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

36	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	43.67
37	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	13.00
38	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	27.00
39	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	2.00
40	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	35.00
41	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	24.00
42	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	7.50
43	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	23.67
44	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de clásulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	27.00
45	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	17.78

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

46	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	5	28.20
47	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	2	32.25
48	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	25.80
49	[09] Crédito de consumo	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	2.00
50	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	5	19.29
51	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	7.00
52	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	23.00
53	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	4	19.63
54	[101] Giros	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

55	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	60.00
56	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[17] Incumplimiento del secreto bancario	1	0	19.00
57	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10.00
58	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22.00
59	[16] Otras garantías (reales y personales)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	14.00
60	[16] Otras garantías (reales y personales)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	8.00
61	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	2.00
62	[27] Servicio de recaudación	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

63	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	7.00
64	[28] Pago de servicios	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	12.00
65	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[01] Incumplimiento de clásulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	19.00
66	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30.00
67	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	14.75
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de clásulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	58.33
69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	12	17.86
70	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	30.11
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	19.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	40.00
73	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	16.50
74	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	9	20.67
75	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[17] Incumplimiento del secreto bancario	0	3	22.00
76	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	8.00
77	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3.00
78	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	41.00
79	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	7	22.29
		TOTAL	102	161	21.84
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			263
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,287,842

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017