

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2013 al 30/06/2013

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Créditos a pequeñas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	125	70	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	48	101	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	43	19	11
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	134	51	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	88	5	15
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	5	10
3 Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	20	82	5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	61	2	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	34	10
4 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	24	104	11
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	7	40	9
5 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	27	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	14
6 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	7	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	8	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7	3	13
7 Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	21	6	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	13	5	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	12
8 Arrendamiento Financiero (leasing)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	3	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10		17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	17
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		11
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		8

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2013 al 30/06/2013

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
10 Cuenta Corriente	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	3	1	7
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	12
11 Otros	Seguro de accidentes	10	3	11
	Tarjetas de Débito	2	8	10
	Cuenta CTS	5	4	11
	Pago de Servicios	4	1	9
	Seguro de Sepelio	3		11
	Seguro de Desgravamen	2		8
	Remesas	2		9
	Seguro Multiriesgo (Incendio)	2		13
	Seguro de Protección de Tarjeta	2		15
	Cheques	2		11
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	1		13
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	1		8
	Aval y/o otras garantías	1		12
Crédito Hipotecario para vivienda	1		22	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1637		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2'970,911		