

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
1 Créditos a pequeñas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	103	49	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	54	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	29	7	15
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al Usuario	139	40	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	86	11	10
	Entrega de billetes falsos	11	1	9
3 Cuentas de ahorros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	14	60	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	29	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	45	1	11
4 Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	25	101	6
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	6	43	6
5 Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	19	15	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	9	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	8	11
6 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	6	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	6	11
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	4	5
7 Créditos de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	15	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	10
8 Cuentas a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	14	2	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	11

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
9 Arrendamiento financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	9
10 Seguro Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	0	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	6
	Demora en el pago de la indemnización	0	1	2
11 Otros	Cuentas corrientes	6	4	9
	Pago de servicios	3	1	8
	Seguro Sepelio	4	0	13
	Cuenta CTS	4	0	9
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	3	0	10
	Tarjeta de Débito	2	1	5
	Aval y/o otras garantías	1	1	18
	Cheques	0	2	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1409		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		3'125,431		