

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/07/2013 al 30/09/2013

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Créditos a pequeñas y microempresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	48	116	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	98	64	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	47	19	17
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	151	98	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	78	7	18
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	13	8
3 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	21	99	11
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	8	52	7
4 Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	65	3	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11	43	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	28	13
5 Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	31	3	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	13	14	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	3	17
6 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	14	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	10	12
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	8
7 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	30	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	9	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	20
8 Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11	11	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	18
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	15	2	11
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	23	2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	19
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	15

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/07/2013 al 30/09/2013

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	6		7
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		3	7
11 Otros	Seguro de accidentes personales	7	1	12
	Pago de Servicios	1	6	11
	Seguro de Desgravamen	4	1	20
	Cuenta de CTS	2	2	17
	Aval y/o otras garantías	2	1	27
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	0	2	17
	Tarjetas de Débito	0	2	3
	Seguro de Sepelio	2	0	10
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	2	0	22
	Seguro Multiriesgo (incendio)	2	0	18
	Crédito Hipotecario para vivienda	1	0	6
	Remesas	1	0	20
	Transferencias de dinero al extranjero	1	0	7
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1603</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>2,840,109</b>		