

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	85	38	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	43	37	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	35	33	13
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	131	58	17
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	68		16
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	11	8
3 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	20	87	10
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	9	61	8
4 Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	16	35	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	33	13
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	30	3	17
5 Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	15	20	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	7	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	18
6 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	12	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	5	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	6	12
7 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	37	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	3	18
8 Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	17	9	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	23
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	3	12
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	9		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		21
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		12

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	6
	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	2		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	19
11 Otros	Seguro de Desgravamen	5	2	14
	Pago de Servicios		6	16
	Seguro de Sepelio	3	1	15
	Aval y/o otras garantías	1	1	22
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)		1	26
	Crédito Hipotecario para vivienda	1		22
	Cajeros Corresponsales		1	22
	Tarjetas de débito	1		26
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)		1	19
	Remesas	1		7
	Seguro de Accidentes Personales	1		5
	Seguro Protección Tarjeta (Robo y Asalto)	1		7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1414		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,637,463		