

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2014 al 31/03/2014

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	63	29	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	44	10	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	24	28	17
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	87	47	16
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	70	6	14
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	8	17
3 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	10	90	10
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco		50	9
4 Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	33	11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	30	3	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	12	18	10
5 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	12	10	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	9	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	3	15
6 Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	12	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	1	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	20
7 Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11	1	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	7	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	22
8 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	12	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	19
9 Seguro de Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2014 al 31/03/2014

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 a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	8		21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		17
11 Otros	Pago de Servicios	3	4	7
	Cuenta Corriente	4	3	15
	Cuenta CTS	3		28
	Aval y/o otras Garantías	2		29
	Crédito Hipotecario para vivienda	2		16
	Cheques		2	8
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	2		15
	Remesas		1	8
	Sepelio	1		12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1268		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,478,197		