

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/04/2014 al 30/06/2014

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Créditos a pequeñas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	46	27	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	32	28	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	22	16	15
2 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	10	112	10
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	5	48	6
3 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	53	28	20
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	62	1	17
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valor	7	4	17
4 Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	31	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	26	8	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	23	10
5 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	6	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	26
6 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	3	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	17
7 Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	1	27
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	22
8 Tarjetas de Crédito	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	7	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	4	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	18
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	2	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	19



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2014 al 30/06/2014

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas)	1	1	21
10 Seguro de Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	1	10
	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	2	1	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparaci	1	0	7
11 Otros	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6	2	20
	Cuenta Corriente	2	4	18
	Cuenta CTS	2	3	11
	Tarjetas de Débito	2	1	21
	Sepelio	2	0	15
	Aval y/o otras garantías	1	0	26
	Pago de Servicios	0	1	1
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	1	0	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1165		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,327,886		