



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2014 al 30/09/2014

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 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	36	117	16
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Mibanco	2	46	8
2 Créditos a pequeñas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	48	18	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	35	22	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	16	20
3 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	59	36	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	2	16
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valor	6	5	19
4 Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	30	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	24	3	30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	13	16
5 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	6	17
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	3	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	10
6 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	8	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	1	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		15
7 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	9		26
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	37
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		17
8 Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	1	30
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	41
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	45
9 Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	4	35
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	30



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2014 al 30/09/2014

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
10 Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	4	6
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	20
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		11
11 Otros	Seguro de Desgravamen	8	4	21
	Seguro de Accidentes Personales	1	2	18
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	1	2	24
	Cuenta CTS	1	2	34
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	3		24
	Remesas		1	16
	Cajeros Corresponsales	1		18
	Sepelio	1		22
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1028		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,201,370		