

## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Enero- Marzo 2020

En cumplimiento a las disposición a  
**NCM-02 "Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios"**

### Divulgación al público sobre resumen estadístico

**Art. 46.-** La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

<b>INDICADOR DE EFICIENCIA</b>	
<b>93%</b>	
<b>DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES</b>	<b>Requerimientos</b>
Información sobre operaciones, productos y servicios	2
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	1
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1
Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de Bancos	6
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	2
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	3
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	1
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23
Otros motivos	4
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>
<b>Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 15 días.</b>	

