

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Julio- Septiembre 2020

En cumplimiento a las disposición a

NCM-02 "Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financiero

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 gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relación de servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución

INDICADOR DE EFICIENCIA	
100%	
DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES	
Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del artículo 51 de la Ley de Bancos	
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	
Otros motivos	
TOTAL	
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 6 días.	



s bancarios"

reclamos o
ionadas a productos
ón de éstos.

Requerimientos	
2	
1	
30	
3	
36	

