

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Abril -Mayo- Junio 2023



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.

INDICADOR DE EFICIENCIA 100%	
DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES	Requerimientos
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	14
Otros motivos	2
TOTAL	18

Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 1.13 días.