

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos
Enero - Febrero- Marzo 2022



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 involucren 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
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	1
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	5
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	10
Otros motivos	2
TOTAL	20
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 13 días.	