

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>100%</b>	
<b>DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES</b>	<b>Requerimientos</b>
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4
Otros motivos	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 1 días.