

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos
Julio -agosto-septiembre 2024



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
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	3
Otros motivos	2
TOTAL	6

Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 8 días.