

**Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos
Octubre -Noviembre- Diciembre 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 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	
91%	
DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES	
	Requerimientos
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11
Otros motivos	11
TOTAL	22

Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 25 días.