

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Julio - Agosto- Septiembre 2021

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
Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del artículo 51 de la Ley de Bancos	6
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	10
Otros motivos	8
TOTAL	26
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 11 días.	

