



Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos

Enero - marzo 2023

En cumplimiento a las NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM-02)

Divulgación al público sobre resumen estadístico

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que dirija 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

89.68%*

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	42	33.33%
Información sobre operaciones, productos y servicios	24	19.05%
Liquidaciones erradas	30	23.82%
Operaciones en cuenta no reconocidas	1	0.79%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	12	9.52%
Calidad en la atención del usuario	15	11.90%
Otros motivos	2	1.59%
TOTAL	126	100%

*El indicador de eficiencia se calcula entre el promedio de reclamos ingresados cada mes versus reclamos resueltos dentro del mismo mes.

Plazos Máximos para resolución de quejas y reclamos

Operaciones locales: 30 días

Operaciones Internacionales: 120 días