



## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos

Julio - septiembre 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

**89.73%\***

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información sobre operaciones, productos y servicios	33	33.33%
Liquidaciones erradas	49	19.05%
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	50	23.82%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	6	0.79%
Calidad en la atención del usuario	4	9.52%
	4	11.90%
	2	1.59%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

\*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