



Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Octubre - diciembre 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 involucren 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

90.78%*

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	46	32.62%
Información sobre operaciones, productos y servicios	30	21.28%
Liquidaciones erradas	42	29.79%
Operaciones en cuenta no reconocidas	3	2.13%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	2	1.42%
Calidad en la atención del usuario	17	12.06%
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0.70%
TOTAL	141	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