



Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Abril - junio 2024

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

95.79%*

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calidad en la atención del usuario	48	18.39%
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	32	12.26%
Entrega a beneficiarios de fondos	1	0.38%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	10	3.83%
Información sobre operaciones, productos y servicios	53	20.31%
Liquidaciones erradas	87	33.33%
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	17	6.51%
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	2	0.77%
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	11	4.22%
TOTAL	261	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