



## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Enero - marzo 2025

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

95.20%\*

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calidad en la atención del usuario	21	7.24%
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	33	11.38%
Entrega a beneficiarios de fondos	1	0.35%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1	0.35%
Información sobre operaciones, productos y servicios	77	26.55%
Liquidaciones erradas	104	35.86%
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	9	3.10%
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	6	2.07%
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	38	13.10%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100.00%</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