



Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Julio - Septiembre 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

95.65%*

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	24	8.25%
Información sobre operaciones, productos y servicios	63	21.65%
Liquidaciones erradas	97	33.33%
Entrega a Beneficiarios de Fondos	1	0.34%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	1.03%
Calidad en la atención del usuario	27	9.28%
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	3	1.03%
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	67	23.03%
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	6	2.06%
TOTAL	291	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