



## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos

Abril- Junio 2020

### 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 | <b>77%</b> |
|-------------------------|------------|

| TIPO DE RECLAMO  | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|--|-----------|-------------|
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos   | 13        | 20%         |
| Información sobre operaciones, productos y servicios   | 23        | 36%         |
| Liquidaciones  | 6         | 9%          |
| Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado                           | 2         | 3%          |
| Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos) | 4         | 6%          |
| Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información                         | 3         | 5%          |
| Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)              | 1         | 2%          |
| Entrega a beneficiarios de fondos  | 1         | 2%          |
| Calidad en la atención al usuario  | 4         | 6%          |
| Otros motivos  | 7         | 11%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>64</b> | <b>100%</b> |

Plazos Máximos para resolución de quejas y reclamos

Operaciones locales: 30 días

Operaciones Internacionales: 120 días