



## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Enero-Marzo 2021

### 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

**63%\***

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	536	29.04%
Liquidaciones	425	23.02%
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	3	0.16%
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	0.16%
Otros motivos	879	47.62%
<b>TOTAL</b>	<b>1,846</b>	<b>100%</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