

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos De abril a junio 2022

En cumplimiento a las disposiciones NCM-01, NCM-02 y NASF-03

Divulgación al público sobre resumen estadístico

La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona 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 y operaciones realizadas, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

Indicador de eficiencia NCM-01

Normas técnicas para el sistema de tarjetas de crédito

38%

Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Calidad en la atención al usuario	68
Retenciones por compras no procesadas	9
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (Fraudes)	8
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (No dispensó efectivo, voucher)	4
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	3
Envío de correspondencia (Estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
Total	94

Indicador de eficiencia NCM-02

Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios

92%

Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	404
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (No dispensó efectivo, voucher)	322
Transacciones no procesadas (Incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	258
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	65
Operaciones en cuentas no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	59
Calidad en la atención al usuario	53
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	24
Envío de correspondencia (Estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	22
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	18
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	4
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	1
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1
Total	1231

Indicador de eficiencia NASF-03

Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales

82%

Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	7
Otros	4
Total	11

Operaciones locales: 30 días*

Operaciones Internacionales: 120 días*

*De acuerdo a la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito

Art. 26.- El emisor o coemisor debe dentro de los treinta días siguientes a la recepción del reclamo, corregir e informar por escrito o por medio electrónico el error si lo hubiere, revirtiendo la operación correspondiente, o explicar claramente la exactitud del estado de cuenta, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen tal situación. En el caso que el error afecte derechos colectivos y/o difusos la reversión de la operación deberá aplicarse a todos los tarjetahabientes afectados, de conformidad con el procedimiento que haya sido aprobado por la entidad supervisora correspondiente. El plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días para las operaciones realizadas en el exterior.