



**Banco Industrial El Salvador, S.A.**  
**Resumen estadístico de quejas y reclamos**  
**1er trimestre 2020**

En cumplimiento a la disposiciones establecidas en NCM-02 Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios, Art. 46.

MOTIVO	PRODUCTO/SERVICIO		TOTAL
	TARJETAS DE DÉBITO	CAJEROS AUTOMÁTICOS	
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	3	7
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	-	19	19
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>26</b>

Tiempo máximo de resolución: 30 días operaciones locales, 180 días operaciones internacionales.

**Indicador de eficiencia**

**92.3%**