



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		
	TARJETAS DE DÉBITO	CAJEROS AUTOMÁTICOS	TOTAL
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
TOTAL	4	22	26

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

**Indicador de eficiencia
92.3%**