



www.bi.com.sv



El Salvador

Resumen Estadístico de Quejas y Reclamos

2do trimestre 2022

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

Motivos	Cajeros Automáticos	Tarjetas de Débito	Cuenta Corriente	Total
Problemas Relacionados con los Cajeros Electrónicos (No Dispensó Efectivo, Voucher)	135	2	-	137
Fallas del Sistema Informático que Dificultan Operaciones y Servicios	-	3	-	3
Operaciones en Cuenta No Reconocidas (Consumos, Disposiciones de Efectivo, Retiros, Cargos, Abonos y Saldos)	-	-	1	1
Total	135	5	1	141

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

Indicador de Eficiencia

93.4%