

En cumplimiento a la Divulgación al público sobre resumen estadístico

NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM- 02)

Periodo: 3er trimestre 2020

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el tipo y motivo de reclamos recibidos en el trimestre anterior, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

Indicador de Eficiencia 88.54%

Motivo de Reclamo	Total casos 3er trimestre
Cancelacion de cuenta	1
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	16
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	55
Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes	4
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	1
Informacion a la central de riesgo	4
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	25
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	14
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1343
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	3
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	439
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	78
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	4
Sobregiros de la cuenta	5
Otros motivos	7
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	6
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	2
Total 3er trimestre 2020	2007

Tiempos máximos de resolución: 30 días para casos locales y 120 días para casos internacionales

NORMAS TECNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM- 01)

Periodo: 3er trimestre 2020

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el tipo y motivo de reclamos recibidos en el trimestre anterior, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

Indicador de Eficiencia 95.01%

Motivo de Reclamo	Total casos 3er trimestre
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	33
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1964
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	359
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	70
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	28
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	25
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2143
Otros motivos	12
Problemas relacionados con la tarjeta de credito (retenida, no remitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3
Cobro de interes por sobregiro de la tarjeta	1
Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1
Informacion en la central de riesgos y/o rectificacion de la informacion	6
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en el diferencial cambiario, otros)	1
Calidad en la atencion al usuario o cliente	1
Total 3er trimestre 2020	4647

Tiempos máximos de resolución: 30 días para casos locales y 120 días para casos internacionales