

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: 4to 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 93.41%

Motivo de Reclamo	Total casos 4to trimestre
Cancelacion de cuenta	2
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	39
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	159
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	2
Informacion a la central de riesgo	12
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	15
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	3
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1589
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	1
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	709
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	149
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	10
Otros motivos	3
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	4
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	2
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	1
Total 4to trimestre 2020	2700

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: 4to trimestre 2020

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-01

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 86.89%

Motivo de Reclamo	Total casos 4to trimestre
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	58
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	982
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	542
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	61
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	29
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	15
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1994
Otros motivos	2
Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1
Informacion en la central de riesgos y/o rectificacion de la informacion	2
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, propler	3
Calidad en la atencion al usuario o cliente	1
Problemas relacionados con los cajeros automaticos (no dispenso efectivo, voucher)	2
Total 4to trimestre 2020	3692

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

