

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: 1er 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 87.75%

Motivo de Reclamo	Total general
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1007
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	910
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	109
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	59
Otros motivos	23
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	20
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	18
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	13
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	10
Problemas en la ejecucion o tasa de garantias	8
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	5
Informacion a la central de riesgo	4
Cancelacion de cuenta	3
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	3
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	3
Liquidaciones erradas	1
Total 1er trimestre 2020	2196

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

Periodo: 1er 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 92.43%

Motivo de Reclamo	Total general
Calidad en la atención al usuario o cliente	7
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	34
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1078
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2471
Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, e	10
Información en la central de riesgos y/o rectificación de la información	9
Información sobre operaciones, productos y servicios	38
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	470
Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispense efectivo, voucher)	8
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en el diferencial cambiario, otros)	42
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	10
Total 1er trimestre 2020	4177