

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 2021

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 dirija 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

Indicador de Eficiencia 93.01%

Motivo de Reclamo	Total casos 1er trimestre
Cancelacion de cuenta	8
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	27
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	222
Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del cliente	1
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	2
Informacion a la central de riesgo	9
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	7
Liquidaciones erradas	1
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	8
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	822
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados y falsos)	1
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	6
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	3
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	532
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	205
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	2
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	14
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	5
Total general	1875

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

Periodo: 1er trimestre 2021

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 87.03%

Motivo de Reclamo	Total casos 1er trimestre
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	53
Cobro de interes por sobregiro de la tarjeta	1
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	734
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2017
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre	21
Informacion en la central de riesgos y/o rectificacion de la informacion	4
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	15
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	749
Problemas relacionados con la tarjeta de credito (retenida, no remitida, desactivada, bloq	13
Problemas relacionados con los cajeros automaticos (no dispenso efectivo, voucher)	11
Retenciones por compras no procesadas	1
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	26
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones po	1
Calidad en la atencion al usuario o cliente	1
Total general	3647