

## 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: 2do trimestre 2020

### 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 90.25%

Motivo de Reclamo	Total general
Calidad en la atención al usuario	1
Cancelación de cuenta	1
Clausulas de contrato, polizas, condiciones, acuerdos	10
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	95
Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes	1
Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	3
Información a la central de riesgo	3
Información sobre operaciones, productos y servicios	34
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	31
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1162
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	1
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensa efectivo o voucher)	322
Rectificación de pago de servicios (Cliente/Empresa)	33
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1
<b>Total 2do trimestre 2020</b>	<b>1698</b>

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

Periodo: 2do 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

## Indicador de Eficiencia 94.26%

Motivo de Reclamo	Total general
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	14
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1438
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente ( Fraudes)	1523
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo o cronogramas de pago)	7
Informacion de la central de riesgo	1
Informacion sobre operaciones, productos o servicio	68
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	228
Problemas relacionados con los cajeros electronicos	1
Retenciones por compras no procesadas	1
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	49
<b>Total general</b>	<b>3330</b>