

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 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 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 86.83%

Motivo de Reclamo	Total General
Calidad en la atención al usuario	1
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	10
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	195
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	1
Informacion a la central de riesgo	2
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	29
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	183
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1417
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	2
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	842
Sobregiros de la cuenta	1
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	8
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	4
Total general	2695

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

Periodo: 2do trimestre 2021

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-01NORMAS 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 85.67%

Motivo de Reclamo	Total General
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	34
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	903
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2353
Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del cliente	1
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	6
Informacion en la central de riesgos y/o rectificacion de la informacion	2
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	35
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	612
Problemas relacionados con la tarjeta de credito (retenida, no remitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3
Problemas relacionados con los cajeros automaticos (no dispenso efectivo, voucher)	14
ransaccionesno procesadas (incluyeproblemasenelfuncionamientodeoperacionesporInternet, problemasencompra-ventademonedaextranjera, otros)	1
Retenciones por compras no procesadas	3
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	5
Total general	3972