

## 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: 3er trimestre 2021

Divulgación al público sobre resumen estadístico

### 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

## Indicador de Eficiencia 91.7%

Motivo de Reclamo	Total casos 3er trimestre
Cancelacion de cuenta	1
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	15
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	191
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	1
Informacion a la central de riesgo	4
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	31
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	234
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1194
Otros motivos	1
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	9
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	1
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	613
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	2
Sobregiros de la cuenta	1
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	16
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	314
<b>Total general</b>	<b>2628</b>

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

**Periodo: 3er trimestre 2021**

Divulgación al público sobre resumen estadístico

### **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 90.8%**

<b>Motivo de Reclamo</b>	<b>Total casos 3er trimestre</b>
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	32
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	819
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1868
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otr	3
Informacion en la central de riesgos y/o rectificacion de la informacion	1
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	44
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	881
Otros motivos	81
Problemas relacionados con la tarjeta de credito (retenida, no remitida, desactivada, bloqueac	4
Problemas relacionados con los cajeros automaticos (no dispenso efectivo, voucher)	3
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	11
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por int	1
<b>Total general</b>	<b>3748</b>