

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: 4to 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

Indicador de Eficiencia 89.64%

Motivo de Reclamo	Total casos 4to trimestre
Calidad en la atención al usuario	1
Cancelación de cuenta	1
Clausulas de contrato, polizas, condiciones, acuerdos	7
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	14
Información a la central de riesgo	13
Información sobre operaciones, productos y servicios	66
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	240
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1689
Otros motivos	6
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados y falsos)	1
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	4
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	8
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensa efectivo o voucher)	691
Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	15
Sobregiros de la cuenta	3
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	15
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	171
Total general	2945

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

Periodo: 4to 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 96.40%

Motivo de Reclamo	Total casos 4to trimestre
Calidad en la atención al usuario o cliente	6
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	9
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	166
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1711
Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1
Información sobre operaciones, productos y servicios	196
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	860
Otros motivos	174
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no remitida, desactivada, bloqueada)	3
Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispense efectivo, voucher)	1
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	4
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet)	172
Total general	3305