

## 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 2022

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 88.34%

Motivo de Reclamo	Total casos 1er trimestre
Calidad en la atención al usuario	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados y falsos)	1
Sobregiros de la cuenta	1
Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	2
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	3
Demora o falta de la devolución de documentos valorados / bienes	4
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	5
Rectificación de pago de servicios (Cliente/Empresa)	5
Clausulas de contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	6
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	6
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	10
Información a la central de riesgo	12
Otros motivos	18
Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	24
Información sobre operaciones, productos y servicios	71
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	144
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	219
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensa efectivo o voucher)	796
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1346
<b>Total general</b>	<b>2675</b>

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

Periodo: 1er trimestre 2022

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 97.67%

Motivo de Reclamo	Total casos 1er trimestre
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	1
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	1
Retenciones por compras no procesadas	1
Calidad en la atencion al usuario o cliente	2
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2
Clausulas del contrato, polizas, condiciones, acuerdos	3
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	3
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otr	3
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	4
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	47
Otros motivos	48
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	63
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	116
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por int	233
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	401
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	850
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1781
<b>Total general</b>	<b>3559</b>