



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 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 éstos.

Indicador de Eficiencia 93.65%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	442
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	22
Sobregiros de la cuenta	2
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	19
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	745
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	87
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	10
Otros motivos	2
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1379
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	263
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	265
Informacion a la central de riesgo	18
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	5
Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes	1
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	9
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	6
Calidad en la atencion al usuario	1
Total general	3276

En cumplimiento a la Divulgación al público sobre resumen estadístico

NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM- 04)

Periodo: 3er trimestre 2022

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-04

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 96.45%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambiario, otros)	591
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7
Retenciones por compras no procesadas	3
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	29
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	8
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada).	8
Otros motivos	9
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	884
Información sobre operaciones, productos y servicios	796
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	12
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	7
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1718
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	30
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	23
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	4
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	3
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	4
Total general	4136