



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 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 95.6%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1533
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	903
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	555
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	319
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	226
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	111
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	41
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	37
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	26
Informacion a la central de riesgo	15
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	11
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	6
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	5
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	5
Otros motivos	3
Problemas en la ejecucion o tasa de garantias	1
Liquidaciones erradas	1
Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes	1
Calidad en la atencion al usuario	1
Total general	3800

En cumplimiento a la Divulgación al público sobre resumen estadístico

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

Periodo: 4to 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 96.4%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1808
Información sobre operaciones, productos y servicios	574
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	541
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambiario, otros)	487
Retenciones por compras no procesadas	368
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	173
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	31
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	24
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	13
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	12
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	10
Otros motivos	9
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada).	5
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	4
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	4
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	2
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	1
Calidad en la atención al usuario o cliente	1
Total general	4069