



## 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: 2do trimestre 2023

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 dirija 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 96.2%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1360
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensa efectivo o voucher)	1143
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	324
Información sobre operaciones, productos y servicios	257
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	230
Clausulas de contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	23
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	17
Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	13
Información a la central de riesgo	11
Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	10
Otros motivos	6
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	5
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	5
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	4
Problemas con cheques	1
<b>Total general</b>	<b>3409</b>

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días

## En cumplimiento a la Divulgación al público sobre resumen estadístico

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

Periodo: 2do trimestre 2023

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 95.1%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1508
Retenciones por compras no procesadas	918
Información sobre operaciones, productos y servicios	550
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en difere)	230
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	24
Otros motivos	19
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	18
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	17
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	7
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	6
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	5
Calidad en la atención al usuario o cliente	4
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	3
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	2
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	1
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, susp	1
<b>Total general</b>	<b>3315</b>

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días