



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 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 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 94.7%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1279
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1048
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	350
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	294
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	253
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	42
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	28
Informacion a la central de riesgo	19
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	16
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	14
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	9
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	5
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	4
Otros motivos	2
Problemas con cheques	1
Total general	3364

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: 3er 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 94.8%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2054
Retenciones por compras no procesadas	922
Información sobre operaciones, productos y servicios	803
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en difere	225
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	29
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	22
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	14
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	8
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, susp	6
Otros motivos	5
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	5
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	4
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	3
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	3
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	1
Total general	4111

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días