



## 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 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 92.5%

| Motivo de Reclamo  | Total Casos |
|--|-------------|
| Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)             | 1685        |
| Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher) | 914         |
| Informacion sobre operaciones, productos y servicios                                 | 458         |
| Operaciones en cuenta (retiros y depositos)  | 362         |
| Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)        | 260         |
| Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas                            | 115         |
| Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos                                 | 37          |
| Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros              | 28          |
| Retenciones de fondos a productos de credito y debito                                | 20          |
| Informacion a la central de riesgo   | 19          |
| Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado               | 8           |
| Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos                   | 3           |
| Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes                       | 1           |
| Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)    | 1           |
| Otros motivos  | 1           |
| <b>Total general</b>   | <b>3912</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: 4to 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 94.7%

| Motivo de Reclamo   | Total Casos |
|---|-------------|
| Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)   | 2704        |
| Retenciones por compras no procesadas   | 1123        |
| Información sobre operaciones, productos y servicios  | 636         |
| Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en difere    | 238         |
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos  | 25          |
| Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas  | 15          |
| Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros                                       | 12          |
| Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.           | 11          |
| Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.                                  | 10          |
| Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)               | 10          |
| Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)  | 6           |
| Otros motivos   | 5           |
| Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)                 | 3           |
| Calidad en la atención al usuario o cliente   | 2           |
| Cobros de membresía de tarjeta de crédito.  | 2           |
| Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, susp | 2           |
| Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta   | 1           |
| Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 1           |
| <b>Total general</b>  | <b>4806</b> |

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días