



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: 1er trimestre 2024

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 91.8%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1267
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	913
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	627
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	402
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	343
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	303
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	28
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	11
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	9
Informacion a la central de riesgo	7
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	4
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	3
Calidad en la atencion al usuario	3
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	2
Sobregiros de la cuenta	2
Otros motivos	2
Cancelacion de cuenta	1
Problemas con cheques	1
Total general	3928

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: 1er trimestre 2024

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 95.8%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2217
Retenciones por compras no procesadas	1142
Información sobre operaciones, productos y servicios	833
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en difere	363
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	31
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	23
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.	10
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	6
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	6
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	5
Calidad en la atención al usuario o cliente	3
Otros motivos	3
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	2
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	2
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	1
Total general	4659

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días