



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 2025

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 direccione 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 95.0%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2088
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	868
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	343
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	296
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	217
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	93
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	86
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	5
Informacion a la central de riesgo	3
Cancelacion de cuenta	1
Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes	1
Falla de sistema informatico de dificultan operacones	1
Problemas con cheques	1
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	1
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	1
Total general	4005

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 TECNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM- 04)

Periodo: 1er trimestre 2025

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-04

NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Art. 52.- La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que direccione 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 96.7%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2580
Información sobre operaciones, productos y servicios	1451
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	783
Retenciones por compras no procesadas	409
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi	139
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	40
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	18
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispuso efectivo, no emitió voucher)	6
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	4
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	3
Otros motivos	2
Calidad en la atención al usuario o cliente	1
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	1
Total general	5438

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días