



## 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 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 86.3%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2852
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1307
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	350
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	318
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	310
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	237
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	110
Informacion a la central de riesgo	8
Sobregiros de la cuenta	1
Problemas en el servicio de custodia de valores	1
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	1
Cancelacion de cuenta	1
Otros motivos	1
<b>Total general</b>	<b>5497</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 TECNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM- 04)

Periodo: 2do 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 91.2%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	3473
Información sobre operaciones, productos y servicios	1189
Retenciones por compras no procesadas	1106
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi	158
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	63
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	22
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispuso efectivo, no emitió voucher)	11
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	11
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	6
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	5
Otros motivos	1
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, car	1
Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	1
<b>Total general</b>	<b>6047</b>

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días