



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 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 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 86.1%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	118
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	1
Informacion a la central de riesgo	8
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	217
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	377
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2446
Otros motivos	1
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1167
Sobregiros de la cuenta	2
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	318
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	357
Total general	5012

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 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 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 89.0%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	3
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	27
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	2
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	3532
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	2
Información sobre operaciones, productos y servicios	827
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	12
Otros motivos	4
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	8
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	2
Retenciones por compras no procesadas	1158
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	68
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi	203
Total general	5848

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días