



## 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: 4° 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 89.6%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2458
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1427
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	417
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	351
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	249
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	207
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	194
Informacion a la central de riesgo	3
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	1
<b>Total general</b>	<b>5307</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: 4° 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 dirija 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 91.5%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	3743
Retenciones por compras no procesadas	1313
Información sobre operaciones, productos y servicios	900
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi	296
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	44
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	18
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	11
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	10
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	9
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	3
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	2
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, car	1
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
<b>Total general</b>	<b>6353</b>

**Tiempos máximos de resolución de reclamos:**

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días