



## 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 2026

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 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 91.2%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1884
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1303
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	630
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	417
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	355
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	319
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	172
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	106
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	33
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	22
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	20
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	19
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	10
Informacion a la central de riesgo	9
Informacion a la central de riesgo	3
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	3
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	3
Otros motivos	2
Rectificacion de pago de servicios (Cliente/Empresa)	2
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	1
Demora o falta de la devolucion de documentos valorados/bienes	1
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	1
<b>Total general</b>	<b>5316</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: 1er trimestre 2026

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 92.8%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	3166
Retenciones por compras no procesadas	1384
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1072
Información sobre operaciones, productos y servicios	949
Información sobre operaciones, productos y servicios	303
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi)	296
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambi)	234
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	33
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	32
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	14
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	12
Información sobre operaciones, productos y servicios	11
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	7
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	7
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	6
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	5
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	2
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	2
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	1
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, can)	1
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	1
<b>Total general</b>	<b>7538</b>

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días