



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 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 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 94.2%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2193
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1359
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	677
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	462
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	370
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	356
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	81
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	75
Otros motivos	43
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	35
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	25
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	21
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	19
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	12
Informacion a la central de riesgo	6
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	6
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	4
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	3
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	2
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	2
Cancelacion de cuenta	1
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	1
Problemas referidos a seguros o informacion sobre el seguro contratado	1
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	1
Retenciones de fondos a productos de credito y debito	1
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	1
Total general	5757

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 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 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 92.8%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	3532
Retenciones por compras no procesadas	1294
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	1233
Información sobre operaciones, productos y servicios	984
Información sobre operaciones, productos y servicios	334
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambiario, otros)	320
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en diferencial cambiario, otros)	56
Otros motivos	48
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	36
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	32
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	18
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	13
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	10
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	6
Calidad en la atención al usuario o cliente	4
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	4
Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento. capitalización de intereses.	4
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	3
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	1
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	1
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	1
Total general	7936

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días