



## 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 2024

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 93.6%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, retiros, cargos, abonos)	1460
Problemas relacionados con los cajeros electronicos (no dispensa efectivo o voucher)	999
Informacion sobre operaciones, productos y servicios	449
Transacciones no procesadas (operaciones por internet, diferencial cambiario)	281
Operaciones en cuenta (retiros y depositos)	236
Tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	150
Clausulas de contrato, polizas, condiciones,acuerdos	43
Informacion a la central de riesgo	10
Problemas con servicios brindados a traves de canales electronicos	8
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	6
Sobregiros de la cuenta	2
Envio de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos)	1
Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del cliente	1
<b>Total general</b>	<b>3646</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: 2do trimestre 2024

Divulgación al público sobre resumen estadístico - NCM-04

NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

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 96.4%

Motivo de Reclamo	Total Casos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	2224
Retenciones por compras no procesadas	1089
Información sobre operaciones, productos y servicios	739
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, en difere	141
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	31
Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	16
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	13
Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito.	7
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	4
Cobros de membresía de tarjeta de crédito.	3
Calidad en la atención al usuario o cliente	2
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, sus	2
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes.	1
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1
<b>Total general</b>	<b>4275</b>

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días