

## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos De octubre a diciembre de 2024 En cumplimiento a las disposiciones NCM-02, NCM-04 y NASF-11

### Divulgación al público sobre resumen estadístico

La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros y operaciones realizadas, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

### Indicador de eficiencia NCM-02

Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios.

**98%**

#### Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Transacciones no procesadas (Incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	401
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	278
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	139
Operaciones en cuentas no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	81
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (No dispensó efectivo, voucher)	67
Calidad en la atención al usuario	32
Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	18
Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	13
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	10
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3
<b>Total</b>	<b>1042</b>

### Indicador de eficiencia NCM-04

Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información en el sistema de tarjetas de crédito.

**93%**

#### Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	29
Retenciones por compras no procesadas	15
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	13
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes	5
Transacciones no procesadas (Incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	2
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2
<b>Total</b>	<b>66</b>

### Indicador de eficiencia NASF-11

Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales.

**100%**

#### Quejas y reclamos recibidos durante el trimestre

Categoría	Cantidad
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

Operaciones locales: 30 días\*

Operaciones Internacionales: 120 días\*

\*De acuerdo a la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito

Art. 26.- El emisor o coemisor debe dentro de los treinta días siguientes a la recepción del reclamo, corregir e informar por escrito o por medio electrónico el error si lo hubiere, revirtiendo la operación correspondiente, o explicar claramente la exactitud del estado de cuenta, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen tal situación. En el caso que el error afecte derechos colectivos y/o difusos la reversión de la operación deberá aplicarse a todos los tarjetahabientes afectados, de conformidad con el procedimiento que haya sido aprobado por la entidad supervisora correspondiente. El plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días para las operaciones realizadas en el exterior.