



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de marzo 2022

**Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios
NCM-02**

Concepto del reclamo	Plazo máximo	Resueltas a favor del cliente	En proceso de resolución
Retención de Fondos a Productos de Crédito y Débito	120 días	50 %	0 %
Cobro de Intereses, Comisiones y Recargos	30 días	0 %	0 %
Operaciones en cuenta no reconocidas	120 días	50 %	50 %
Otros Motivos	120 días	100 %	0 %

Normas Técnicas para Sistema de Tarjetas de Crédito NCM-01

Concepto del reclamo	Plazo máximo	Resueltas a favor del cliente	En proceso de resolución
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (Internacional)	120 días	100 %	0 %
Envío de correspondencia	30 días	100 %	0 %