



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de agosto 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	100 %	0 %
Operaciones en cuenta no reconocidas	120 días	50 %	50 %
Problemas Relaciondos con Cajeros Electrónicos	120 días	100 %	0 %
Transacciones no procesadas	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
Envío de correspondencia	5 días	100 %	0 %