



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de enero 2023

**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
Transacciones no procesadas	5 días	100%	0%
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones	30 días	100%	0%
Tasas de intereses, Comisiones, u otras condiciones pactadas.	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	0%	100%
Cobro de intereses, comisiones, recargos y cargos a terceros	5 días	0%	100%