



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.
Datos a fecha: 31 de marzo 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.	90 días	0%	100%
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones.	120 días	0%	100%
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.	120 días	0%	100%
Cobro de intereses, comisiones, recargos y cargos a terceros.	120 días	0%	100%