



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.  
Datos a fecha: 31 de mayo 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      | 50%                           | 50%                      |
| Fallas del sistema informático que dificultan operaciones.                                                          | 120 días     | 100%                          | 0%                       |
| 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     | 50%                           | 50%                      |
| Envío de correspondencias (estados de cuenta)                 | 5 días       | 100%                          | 0%                       |
| Cobro de intereses, comisiones, recargos y cargos a terceros. | 120 días     | 100%                          | 0%                       |