



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de julio 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	0%	100%
Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	120 días	100%	0%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	0%	100%

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	20%	80%
Envío de correspondencias (estados de cuenta)	5 días	100%	0%
Cobro de intereses, comisiones, recargos y cargos a terceros.	120 días	100%	0%