



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 30 de junio 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	100%	0%
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones.	120 días	67%	33%
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	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%