



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 29 de Febrero 2024

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
Operaciones en cuenta no reconocidas	120 días	22%	78%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	100%	0%
Retención de fondos a productos	5 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%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	0%	100%
Envío de correspondencia	120 días	0%	100%

