



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 30 de abril 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	33%	67%
Operaciones en cuenta	120 días	50%	50%
Rectificación de pago de servicios	120 días	33%	67%

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	33%	67%
Problemas relacionados con los cajeros automáticos	90 días	0%	100%
Envío de correspondencia	5 días	100%	0%

