



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de julio 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	56%	44%
Operaciones en cuenta	120 días	75%	25%
Problemas relacionados con los Cajeros Electrónicos	120 días	100%	0%
Entrega de beneficiarios de fondos	3 días	100%	0%
Rectificación de pagos de servicios	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	57%	43%
Otros motivos	120 días	100%	0%
Envío de correspondencia	120 días	0%	100%