



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 30 de junio 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	67%	33%
Operaciones en cuenta	120 días	50%	50%
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	43%	57%
Otros motivos	120 días	0%	100%
Envío de correspondencia	120 días	100%	0%