



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.
Datos a fecha: 31 de octubre 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	57%	43%
Operaciones en cuenta	120 días	0%	100%
Problemas relacionados con los Cajeros Electrónicos	120 días	1%	99%
Entrega de beneficiarios de fondos	3 días	25%	75%
Rectificación de pagos 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	45%	55%
Otros motivos	120 días	50%	50%