



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.  
Datos a fecha: 30 de septiembre 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	35%	65%
Operaciones en cuenta	120 días	38%	62%
Problemas relacionados con los Cajeros Electrónicos	120 días	50%	50%
Entrega de beneficiarios de fondos	3 días	33%	67%
Rectificación de pagos de servicios	120 días	50%	50%

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	22%	78%
Otros motivos	120 días	40%	60%
Envío de correspondencia	120 días	100%	0%