



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de diciembre 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	60%	40%
Operaciones en cuenta	120 días	67%	33%
Problemas relacionados con los Cajeros Electrónicos	120 días	99%	1%
Entrega de beneficiarios de fondos	3 días	0%	100%
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones.	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	50%	50%
Transacciones no procesadas	120 días	100%	0%