



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 30 de noviembre 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	40%	60%
Operaciones en cuenta	120 días	37%	63%
Problemas relacionados con los Cajeros Electrónicos	120 días	99%	1%
Entrega de beneficiarios de fondos	3 días	67%	33%
Rectificación de pagos de servicios	120 días	80%	20%

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	29%	71%
Otros motivos	120 días	75%	25%