



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de agosto 2021

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
Falta de información adecuada	5 días	0%	0%
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (Internacional)	120 días	0%	100%
Transacción de Colecturía no aplicada	5 días	100%	0%
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	120 días	100%	0%
Remesa Familiar no pagada en ATM	30 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 (Internacional)	120 días	0%	0%
Envío de correspondencia	30 días	100%	0%