



BANCO INDUSTRIAL

Resumen Estadístico de Quejas y Reclamos

Tarjeta de Crédito 2do trimestre 2024

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en NCM-04 Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información en el Sistema de Tarjeta de Crédito Art. 52

Motivos	Total
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos).	1
Comprar o transacciones no reconocidas por el cliente.	1
Total	2

Casos en procesos de resolución

Tiempo máximo de resolución: 30 días operaciones locales,
120 días operaciones internacionales.



BANCO INDUSTRIAL

Resumen Estadístico de Quejas y Reclamos

Productos y Servicios Financieros 2do trimestre 2024

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en NCM-02 Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios, Art. 46

Motivos	Cajeros Automáticos	Tarjeta de Débito	Depósitos de Ahorros	Depósitos a plazos	Total
Problemas Relacionados con los Cajeros Electrónicos	74	—	—	—	74
Operaciones en Cuenta no Reconocidas	—	8	3	—	11
Información Sobre Operaciones, Productos y Servicios	—	—	—	1	1
Total	74	8	3	1	86

Tiempo máximo de resolución: 30 días operaciones locales,
180 días operaciones internacionales.

Indicador de Eficiencia 81%