



BANCO INDUSTRIAL

Resumen Estadístico de Quejas y Reclamos

Tarjeta de Crédito 3er 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
Comprar o transacciones no reconocidas por el cliente.	4
Total	4

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

Indicador de Eficiencia 100%



BANCO INDUSTRIAL

Resumen Estadístico de Quejas y Reclamos

Productos y Servicios Financieros

3er 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	Total
Problemas Relacionados con los Cajeros Electrónicos	36	2	—	38
Operaciones en Cuenta no Reconocidas	—	17	5	22
Otros Motivos	—	—	1	1
Total	36	19	5	61

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

Indicador de Eficiencia 87%