



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.
Datos a fecha: 30 de abril 2025

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	18%	82%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	61%	39%
Operaciones en cuenta (Retiros o Depósitos)	120 días	25%	75%
Problemas con servicios Canales electrónicos	120 días	100%	0%
Retenciones de fondos a productos de débito	120 días	40%	60%
Otros motivos	120 días	60%	40%

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	17%	83%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	100%	0%