



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de julio 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	29%	71%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	67%	33%
Operaciones en cuenta (Retiros o Depósitos)	120 días	75%	25%
Retenciones de fondos a productos de débito	120 días	50%	50%
Otros motivos	120 días	63%	37%

**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	25%	75%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	100%	0%