



Resumen Estadístico de Inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 31 de agosto 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	5%	95%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	53%	47%
Operaciones en cuenta (Retiros o Depósitos)	120 días	60%	40%
Retenciones de fondos a productos de débito	120 días	20%	80%
Transacciones no procesadas.	90 días	100%	0%
Otros motivos	120 días	0%	100%

**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	8%	92%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	50%	50%