



Resumen estadístico de inconformidades presentadas en el trimestre anterior.

Datos a fecha: 30 de abril 2026

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	40%	60%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	85%	15%
Operaciones en cuenta (Retiros o Depósitos)	120 días	70%	30%
Retenciones de fondos a productos de débito	120 días	55%	45%
Transacciones no procesadas.	90 días	80%	20%
Rectificación de pago de servicios	90 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	65%	35%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	100%	0%