Resumen estadístico de inconformidades presentadas en el trimestre anterior.
Datos a fecha: 31 de octubre 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	18%	82%
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos	120 días	25%	75%
Operaciones en cuenta (Retiros o Depósitos)	120 días	14%	86%
Retenciones de fondos a productos de débito	120 días	33%	67%
Transacciones no procesadas.	90 días	17%	83%
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	31%	69%
Operaciones en Tarjeta (Retiros de efectivo y pagos)	120 días	63%	37%