

Informe de reclamos recibidos del 01/05/2026 al 31/05/2026

| Operación, Servicio o Producto | Motivo Reclamo | Reclamos Absueltos | | | Tiempo Promedio de Absolución |
|--------------------------------------|--|--------------------------|------------------------|-----------|----------------------------------|
| | | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario | Total | |
| Dinero Electrónico | 30 Fallas de sistema que dificultan operaciones y servicios | 2 | 9 | 11 | 4 |
| | 39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio) | 0 | 4 | 4 | 3 |
| | 28 Problemas relacionados con cajeros automáticos Global Net | 0 | 2 | 2 | 7 |
| Total | | 2 | 15 | 17 | |

| | |
|--|----------------|
| TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES | 19 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES | 174,240 |