Banco Integral
Tu Banco Mype

Resumen estadístico de reclamos
Banco Integral, S.A

Productos y Servicios Financieros 2026

MOTIVO DEL RECLAMO	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
1. Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos			2	
2. Información sobre operaciones, productos y servicios.	10	11	9	
3. Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros.	9	5	2	
4. Tasas de interés, comisiones y otras condiciones pactadas				
5. Sobregiro de la cuenta				
6. Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)				
7. Retenciones de fondos a productos de crédito y débito				
8. Cancelación de cuenta	2			
9. Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)				
10. Liquidaciones erradas		1		
11. Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	4	3	1	
12. Problemas con la ejecución o tasación de garantías				
13. Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del Artículo 51 de la ley de bancos				
14. Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)		4	2	
15. Envío de correspondencia (estados de cuenta, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	3			
16. Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información.				
17. Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet , problemas en diferencial cambiario, otros)	11	11		
18. Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	1			
19. Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes.	4	3	2	
20. Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)				
21. Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	15	18	14	
22. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1		
23. Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente		1		
24. Entrega a beneficiarios de fondos				
25. Calidad en la atención del usuario.	8	5	2	
26. Otros Motivos.	4	1	3	
Total	**71**	**54**	**37**	
Indicador de eficiencia resolución de reclamos	**100%**	**100%**	**100%**	

Notas:

- Tiempo máximo de resolución de reclamos varía según el tipo de gestión, desde los 3 hasta los 120 días.
- Información publicada en cumplimiento del art.46 de las Normas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02)