

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 30 de Noviembre 2025

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (días hábiles) |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | Créditos de consumo | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 59 | 12 | 10 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 46 | 18 | 10 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 44 | 13 | 7 |
| 2 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 27 | 0 | 7 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 18 | 5 | 9 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda) | 15 | 4 | 11 |
| 3 | Crédito hipotecario para vivienda | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 6 | 1 | 7 |
| | | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 5 | 1 | 11 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 2 | 12 |
| 4 | Tarjeta de crédito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda) | 5 | 2 | 12 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 4 | 0 | 11 |
| | | Operaciones no reconocidas con abono temporal | 0 | 3 | 2 |
| 5 | Atención al público | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 4 | 2 | 5 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 0 | 1 | 13 |
| 6 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 0 | 7 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 6 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 15 |
| 7 | Transferencias de fondos al extranjero | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 7 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 15 |
| 8 | Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 0 | 15 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 0 | 15 |
| 9 | Cuenta CTS | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 3 |
| 10 | Cuenta a plazo | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 8 |
| Total de reclamos atendidos por la empresa | | | 416 | | |
| Total de operaciones en el mes | | | 146,799 | | |