

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo 01 al 30 de Junio 2026

|                                            |                                                           |                                                                                                                               | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución (días hábiles) |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------------------------|
| N°                                         | Operación, servicio o producto                            | Motivo de reclamo                                                                                                             | A favor de la empresa | A favor del usuario |                                              |
| 1                                          | Créditos de consumo                                       | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 69                    | 9                   | 3                                            |
|                                            |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 48                    | 5                   | 7                                            |
|                                            |                                                           | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio                                                         | 20                    | 10                  | 6                                            |
| 2                                          | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                    | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda) | 17                    | 5                   | 5                                            |
|                                            |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 13                    | 5                   | 8                                            |
|                                            |                                                           | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 7                     | 4                   | 15                                           |
| 3                                          | Tarjeta de crédito                                        | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 8                     | 6                   | 7                                            |
|                                            |                                                           | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 8                     | 0                   | 5                                            |
|                                            |                                                           | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito                                                                      | 2                     | 1                   | 7                                            |
| 4                                          | Crédito hipotecario para vivienda                         | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 6                     | 8                   | 8                                            |
|                                            |                                                           | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 3                     | 2                   | 4                                            |
|                                            |                                                           | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio                                                         | 2                     | 2                   | 8                                            |
| 5                                          | Atención al público                                       | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 0                     | 2                   | 13                                           |
|                                            |                                                           | Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas                               | 2                     | 0                   | 13                                           |
|                                            |                                                           | Problemas relacionados con la página web de la empresa                                                                        | 1                     | 0                   | 8                                            |
| 6                                          | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                    | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                               | 1                     | 0                   | 3                                            |
|                                            |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 0                     | 1                   | 11                                           |
|                                            |                                                           | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda) | 0                     | 1                   | 15                                           |
| 7                                          | Cuenta CTS                                                | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio                                                         | 1                     | 0                   | 7                                            |
| 8                                          | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 1                     | 0                   | 13                                           |
| 9                                          | -                                                         | -                                                                                                                             | -                     | -                   | -                                            |
| 10                                         | -                                                         | -                                                                                                                             | -                     | -                   | -                                            |
| Total de reclamos atendidos por la empresa |                                                           |                                                                                                                               |                       |                     | 367                                          |
| Total de operaciones en el mes             |                                                           |                                                                                                                               |                       |                     | 162,762                                      |