

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Julio 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 | 58 | 12 | 9 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 49 | 15 | 8 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 46 | 6 | 10 |
| 2 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda) | 13 | 2 | 11 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 4 | 10 | 16 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 11 | 2 | 13 |
| 3 | Crédito hipotecario para vivienda | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 6 | 5 | 9 |
| | | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 8 | 1 | 10 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 8 | 0 | 6 |
| 4 | Tarjeta de crédito | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 9 | 0 | 13 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 5 | 2 | 7 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 6 | 0 | 7 |
| 5 | Atención al público | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 6 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 2 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 0 | 1 | 7 |
| 6 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 9 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 11 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 14 |
| 7 | Cuenta corriente | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 15 |
| 8 | Cuenta a plazo | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 1 | 0 | 15 |
| 9 | Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 15 |
| 10 | - | - | - | - | - |
| Total de reclamos atendidos por la empresa | | | | | 420 |
| Total de operaciones en el mes | | | | | 158,748 |