

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/24 al 31/12/24

| Nº                       | Operación, servicio o producto                                           | Motivo del reclamo                                                                                                            | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                                                          |                                                                                                                               | A favor de la empresa | A favor del usuario |                               |
| 1                        | Tarjeta de crédito                                                       | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 107                   | 41                  | 2.53                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 77                    | 9                   | 2.14                          |
|                          |                                                                          | Problemas referidos a programas de lealtad                                                                                    | 41                    | 23                  | 2.39                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 69                    | 12                  | 2.57                          |
| 2                        | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                                   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 16                    |                     | 3.13                          |
|                          |                                                                          | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 9                     | 6                   | 4.60                          |
|                          |                                                                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 14                    |                     | 2.36                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 12                    | 6                   | 2.89                          |
| 3                        | Crédito de consumo                                                       | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 11                    |                     | 2.73                          |
|                          |                                                                          | Reporte indebido en la Central de Riesgos                                                                                     | 7                     | 4                   | 3.45                          |
|                          |                                                                          | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 10                    |                     | 3.10                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 10                    |                     | 3.40                          |
| 4                        | Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 15                    |                     | 2.93                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 14                    |                     | 2.07                          |
|                          |                                                                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 8                     | 1                   | 2.11                          |
| 5                        | Creditos a pequeñas empresas y microempresas                             | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2                     |                     | 10.50                         |
|                          |                                                                          | Reporte indebido en la Central de Riesgos                                                                                     | 1                     |                     | 1.00                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 1                     |                     | 1.00                          |
| 6                        | Servicio de recaudaciones                                                | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 3                     |                     | 2.33                          |
| 7                        | Cuenta a plazo                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 2                     |                     | 1.50                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 1                     |                     | 5.00                          |
| 8                        | Dinero electrónico                                                       | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 2                     |                     | 3.00                          |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                                                          |                                                                                                                               | 432                   | 102                 | 2.61                          |

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

706,331