

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/25 al 30/11/25

| 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 | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 66 | 57 | 10.92 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 97 | 22 | 2.76 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 39 | 6 | 6.18 |
| | | Otros motivos | 80 | 10 | 2.72 |
| 2 | Crédito de consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 11 | 2 | 4.46 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 9 | 2 | 3.36 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 9 | 2 | 4.00 |
| | | Otros motivos | 20 | 1 | 3.62 |
| 3 | 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) | 19 | 5 | 3.08 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 11 | | 3.18 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 9 | | 5.33 |
| | | Otros motivos | 6 | 2 | 1.88 |
| 4 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 16 | | 2.75 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 14 | | 1.86 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 5 | 3.29 |
| | | Otros motivos | 8 | 3 | 4.45 |
| 5 | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 24 | 4 | 3.71 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 6 | | 3.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 1 | 3.25 |
| | | Otros motivos | 2 | | 5.50 |
| 6 | Creditos a pequeñas empresas y microempresas | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 3 | 3 | 7.67 |
| | | Otros motivos | | 1 | 3.00 |
| 7 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | | 4.00 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | | 1 | 15.00 |
| 8 | Cuenta a plazo | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 1 | | 3.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 5.00 |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | | | 459 | 127 | 5.04 |

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

659,410