

## Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/05/26 al 31/05/26

| #                        | Operaciones, Productos o Servicios           | Motivos de Reclamos                                                                                                           | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo Promedio de Absolución |
|--------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                              |                                                                                                                               | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario |                               |
| 1                        | Crédito de Consumo                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 58                    | 36                  | 6                             |
|                          |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 45                    | 7                   | 5                             |
|                          |                                              | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                               | 10                    | 35                  | 9                             |
|                          |                                              | Difusión de información sin autorización del usuario                                                                          | 3                     | 14                  | 5                             |
|                          |                                              | Reporte indebido en la central de riesgos                                                                                     | 14                    | 3                   | 2                             |
|                          |                                              | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 10                    | 1                   | 2                             |
|                          |                                              | Problemas relacionados a cajeros corresponsales                                                                               | 5                     | 3                   | 8                             |
|                          |                                              | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                  | 6                     | 1                   | 5                             |
|                          |                                              | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 4                     | 1                   | 9                             |
|                          |                                              | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito                                                                     | 2                     | 0                   | 4                             |
|                          |                                              | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos                                               | 1                     | 0                   | 1                             |
|                          |                                              | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 0                     | 1                   | 8                             |
|                          |                                              | Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores                                            | 0                     | 1                   | 1                             |
|                          |                                              | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                                                       | 1                     | 0                   | 9                             |
|                          |                                              | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                                                        | 1                     | 0                   | 6                             |
| 2                        | Cuenta de ahorro                             | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 40                    | 18                  | 5                             |
|                          |                                              | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 31                    | 2                   | 6                             |
|                          |                                              | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                                 | 14                    | 5                   | 5                             |
|                          |                                              | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                                                        | 7                     | 2                   | 6                             |
|                          |                                              | Publicidad engañosa o información que induce al error                                                                         | 5                     | 0                   | 12                            |
|                          |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 3                     | 2                   | 8                             |
|                          |                                              | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                                                       | 1                     | 2                   | 5                             |
|                          |                                              | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 0                     | 1                   | 9                             |
|                          |                                              | Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo                                              | 1                     | 0                   | 12                            |
| 3                        | Banca - Seguros                              | Indebida contratación                                                                                                         | 5                     | 25                  | 8                             |
|                          |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 3                     | 0                   | 4                             |
| 4                        | Crédito Hipotecario                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 3                     | 1                   | 5                             |
|                          |                                              | Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores                                            | 1                     | 1                   | 6                             |
|                          |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1                     | 1                   | 9                             |
|                          |                                              | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                                                        | 2                     | 0                   | 12                            |
|                          |                                              | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                               | 0                     | 1                   | 10                            |
| 5                        | Servicio de Recaudación                      | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 0                     | 1                   | 14                            |
|                          |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 4                     | 0                   | 5                             |
|                          |                                              | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                               | 2                     | 0                   | 3                             |
| 6                        | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 0                     | 1                   | 4                             |
|                          |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 2                     | 0                   | 2                             |
|                          |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1                     | 1                   | 7                             |
|                          |                                              | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0                     | 1                   | 14                            |
| 7                        | Cuenta a plazo                               | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 3                     | 0                   | 6                             |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                              |                                                                                                                               | 289                   | 169                 | 458                           |

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

457,672