

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/25 al 31/12/25

| 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 | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,571 | 290 | 8.54 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 570 | 886 | 4.85 |
| | | Operaciones no reconocidas con abono temporal | 41 | 618 | 4.51 |
| | | Otros motivos | 1,042 | 346 | 6.32 |
| 2 | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,847 | 1,608 | 7.38 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 479 | 230 | 6.35 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 476 | 43 | 9.50 |
| | | Otros motivos | 308 | 291 | 6.86 |
| 3 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 850 | 1,040 | 6.82 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 464 | 1,167 | 4.44 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 91 | 361 | 6.54 |
| | | Otros motivos | 279 | 251 | 7.07 |
| 4 | Crédito de consumo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 131 | 29 | 6.99 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 23 | 2 | 12.92 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 21 | 2 | 7.09 |
| | | Otros motivos | 40 | 14 | 6.37 |
| 5 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 35 | 15 | 10.42 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 12 | 4 | 10.31 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 7 | 6 | 10.31 |
| | | Otros motivos | 30 | 6 | 8.06 |
| 6 | 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) | 32 | 11 | 8.63 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 16 | 5 | 7.05 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 17 | 1 | 5.89 |
| | | Otros motivos | 31 | 8 | 4.85 |
| 7 | Crédito hipotecario para vivienda | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 1 | 10.00 |
| | | Problemas relacionados a garantías | 2 | 1 | 5.67 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 5 | 1 | 7.17 |
| | | Otros motivos | 8 | 2 | 11.40 |
| 8 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 2 | 11.60 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 4 | 1 | 11.40 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 8 | 4 | 12.08 |
| | | Otros motivos | 9 | 1 | 7.60 |
| 9 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | | 8.00 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 2 | | 13.50 |
| | | Otros motivos | 5 | | 12.60 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 12.50 |
| 10 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Otros motivos | 1 | | 14.00 |
| | | Problemas relacionados a garantías | 3 | | 6.50 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | | 9.33 |
| 11 | Otros | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 1 | | 9.00 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 8,476 | 7,250 | 6.69 |
| | | TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | | | |

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

46,427,962