

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/26 al 30/06/26

| Nº                       | Operación, servicio o producto                                           | Motivo del reclamo                                                                                                            | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                                                          |                                                                                                                               | A favor de la empresa | A favor del usuario |                               |
| 1                        | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                                   | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1,364                 | 2,182               | 6.65                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 455                   | 321                 | 5.47                          |
|                          |                                                                          | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 526                   | 19                  | 7.25                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 481                   | 320                 | 7.06                          |
| 2                        | Tarjeta de crédito                                                       | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,601                 | 141                 | 7.47                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 808                   | 675                 | 4.29                          |
|                          |                                                                          | Problemas referidos a programas de lealtad                                                                                    | 443                   | 213                 | 7.23                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 1,075                 | 263                 | 5.37                          |
| 3                        | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                                   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 393                   | 954                 | 5.65                          |
|                          |                                                                          | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 372                   | 870                 | 7.35                          |
|                          |                                                                          | Problemas relacionados con cajeros automáticos                                                                                | 103                   | 411                 | 7.46                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 240                   | 31                  | 5.31                          |
| 4                        | Crédito de consumo                                                       | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 179                   | 38                  | 7.63                          |
|                          |                                                                          | Reporte indebido en la central de riesgos                                                                                     | 36                    | 4                   | 7.80                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 31                    | 4                   | 9.63                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 49                    | 20                  | 6.43                          |
| 5                        | 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) | 54                    | 19                  | 7.07                          |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 25                    | 22                  | 5.00                          |
|                          |                                                                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 12                    | 16                  | 7.32                          |
| 6                        | Cuenta corriente                                                         | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 36                    | 4                   | 12.43                         |
|                          |                                                                          | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 13                    | 2                   | 7.80                          |
|                          |                                                                          | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                                                                         | 10                    | 1                   | 6.64                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 12                    | 6                   | 11.33                         |
| 7                        | Crédito hipotecario para vivienda                                        | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 28                    | 7                   | 6.63                          |
|                          |                                                                          | Problemas relacionados a garantías                                                                                            | 6                     | 4                   | 6.60                          |
|                          |                                                                          | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 4                     |                     | 5.50                          |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 4                     | 1                   | 8.40                          |
| 8                        | Créditos a pequeñas empresas y microempresas                             | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 5                     | 2                   | 8.86                          |
|                          |                                                                          | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5                     | 1                   | 10.33                         |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 2                     | 1                   | 11.67                         |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 5                     | 1                   | 12.33                         |
| 9                        | Cuenta CTS                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 6                     |                     | 12.67                         |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 3                     | 1                   | 9.00                          |
|                          |                                                                          | Problemas relacionados con cajeros automáticos                                                                                |                       | 2                   | 10.00                         |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 4                     |                     | 9.50                          |
| 10                       | Cuenta a plazo                                                           | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 12                    |                     | 4.83                          |
|                          |                                                                          | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1                     |                     | 14.00                         |
|                          |                                                                          | Problemas relacionados a garantías                                                                                            |                       | 1                   | 10.00                         |
|                          |                                                                          | Otros motivos                                                                                                                 | 1                     |                     | 1.00                          |
| 11                       | Otros                                                                    | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 3                     |                     | 15.00                         |
|                          |                                                                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 2                     |                     | 13.00                         |
|                          |                                                                          | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                 | 2                     |                     | 13.50                         |
|                          |                                                                          | Reporte indebido en la central de riesgos                                                                                     | 2                     |                     | 8.50                          |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                                                          |                                                                                                                               | 8,413                 | 6,557               | 6.43                          |

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

43,534,643