

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/08/2025 al 31/08/2025

| N            | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO         | MOTIVO DEL RECLAMO  | RECLAMOS              |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN |
|--------------|--|---|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
|              |  |   | ABSUELTOS             |                     |                             |
|              |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                             |
| 1            | Crédito de consumo                     | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 89                    | 120                 | 5                           |
|              |  | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia   | 7                     | 80                  | 3                           |
|              |  | Difusión de información sin autorización del usuario  | 2                     | 73                  | 4                           |
|              |  | Otros   | 133                   | 68                  | 5                           |
| 2            | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 15                    | 25                  | 5                           |
|              |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5                     | 2                   | 3                           |
|              |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 5                     | 1                   | 9                           |
|              |  | Otros   | 1                     | 3                   | 11                          |
| 3            | Banca - Seguros                        | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 14                    | 13                  | 6                           |
|              |  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 5                     | 3                   | 8                           |
|              |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     | 0                   | 7                           |
| 4            | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 4                     | 9                   | 7                           |
|              |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     | 1                   | 4                           |
|              |  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 1                     | 0                   | 7                           |
| 5            | Cuenta a plazo                         | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 5                     | 4                   | 4                           |
|              |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2                     | 1                   | 10                          |
|              |  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 0                     | 1                   | 4                           |
|              |  | Otros   | 1                     | 1                   | 4                           |
| 6            | Cuenta corriente                       | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 0                     | 1                   | 3                           |
| <b>TOTAL</b> |  |   | <b>291</b>            | <b>406</b>          | <b>5</b>                    |

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES**
**106,031**