

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

### Del 01/01/2026 al 31/01/2026

| N     | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                                | MOTIVO DEL RECLAMO                                                              | RECLAMOS                 |                        | TIEMPO<br>PROMEDIO DE<br>ATENCIÓN |
|-------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|       |                                                               |                                                                                 | ABSUELTOS                |                        |                                   |
|       |                                                               |                                                                                 | A FAVOR DE LA<br>EMPRESA | A FAVOR DEL<br>USUARIO |                                   |
| 1     | Crédito de consumo                                            | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos    | 83                       | 201                    | 9                                 |
|       |                                                               | Difusión de información sin autorización del usuario                            | 2                        | 198                    | 8                                 |
|       |                                                               | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                           | 5                        | 86                     | 9                                 |
|       |                                                               | Otros                                                                           | 111                      | 85                     | 6                                 |
| 2     | Banca – Seguros                                               | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos    | 24                       | 123                    | 8                                 |
|       |                                                               | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                   | 7                        | 6                      | 7                                 |
|       |                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                        | 2                      | 10                                |
| 3     | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                        | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.          | 43                       | 29                     | 11                                |
|       |                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 6                        | 3                      | 12                                |
|       |                                                               | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                    | 4                        | 4                      | 11                                |
|       |                                                               | Otros                                                                           | 16                       | 6                      | 8                                 |
| 4     | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                        | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios           | 9                        | 1                      | 7                                 |
|       |                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 0                        | 2                      | 9                                 |
|       |                                                               | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                    | 2                        | 0                      | 8                                 |
|       |                                                               | Otros                                                                           | 3                        | 1                      | 15                                |
| 5     | Cuenta a plazo                                                | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios           | 1                        | 2                      | 6                                 |
|       |                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                        | 0                      | 7                                 |
|       |                                                               | Entrega de billetes falsos                                                      | 2                        | 0                      | 15                                |
|       |                                                               | Otros                                                                           | 2                        | 1                      | 7                                 |
| 6     | Servicios varios                                              | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos    | 0                        | 1                      | 19                                |
|       |                                                               | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                   | 0                        | 1                      | 20                                |
|       |                                                               | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos | 0                        | 1                      | 14                                |
| 7     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas                  | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia                           | 1                        | 1                      | 14                                |
| 8     | Cuenta corriente                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 1                        | 0                      | 15                                |
| 9     | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                   | 1                        | 0                      | 14                                |
| 10    | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)     | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                    | 1                        | 0                      | 29                                |
| TOTAL |                                                               |                                                                                 | 330                      | 754                    | 11                                |

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | 103,997 |
|-----------------------------|---------|