



| INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS) |                                |                                            |                       |                     |                                      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Periodo: Del 01/04/2025 al 30/04/2025               |                                |                                            |                       |                     |                                      |
| Nº                                                  | Operación, Servicio o Producto | Motivo de Reclamo                          | Reclamos absueltos    |                     | Total Promedio de tiempo de atención |
|                                                     |                                |                                            | A favor de la empresa | A favor del usuario |                                      |
| 1                                                   | Crédito Hipotecario            | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 1                     | 4                   | 8                                    |
| TOTAL                                               |                                |                                            | 1                     | 4                   | 8                                    |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO           |                                |                                            | 5                     |                     |                                      |
| TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES                      |                                |                                            | 2316                  |                     |                                      |

MOTIVOS MAS FRECUENTES DE RECLAMOS

Transacciones no procesadas/ mal realizadas