



# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/09/2025 al 30/09/2025

| Operación, Servicio o producto        |                                              | Motivo de Reclamo                                                             | Reclamos absueltos  |                   | Tiempo promedio de absolucion |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|
|                                       |                                              |                                                                               | A Favor del Cliente | A Favor del Banco |                               |
| 1                                     | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas               | 48                  | 115               | 3                             |
|                                       |                                              | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios | 14                  | 111               | 4                             |
|                                       |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                  | 23                  | 48                | 5                             |
|                                       |                                              | Otros                                                                         | 25                  | 75                | 7                             |
| 2                                     | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito       | Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos                    | 37                  | 15                | 4                             |
|                                       |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                  | 13                  | 22                | 5                             |
|                                       |                                              | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                 | 13                  | 19                | 6                             |
|                                       |                                              | Otros                                                                         | 28                  | 44                | 7                             |
| 3                                     | Microseguros                                 | Contratación o cargo indebido de seguros                                      | 16                  | 9                 | 5                             |
|                                       |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado              | 1                   | 2                 | 8                             |
| 4                                     | Transferencias de fondos                     | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                 |                     | 10                | 9                             |
|                                       |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                  | 4                   | 5                 | 6                             |
|                                       |                                              | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.        | 1                   | 1                 | 7                             |
|                                       |                                              | Otros                                                                         |                     | 2                 | 4                             |
| 5                                     | Desgravamen                                  | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado              |                     | 14                | 5                             |
|                                       |                                              | Contratación o cargo indebido de seguros                                      | 3                   |                   | 4                             |
| 6                                     | Otras garantías                              | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios | 5                   | 7                 | 6                             |
|                                       |                                              | Problemas relacionados a garantías                                            | 1                   | 1                 | 2                             |
| 7                                     | Cuenta a plazo                               | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios | 1                   | 4                 | 5                             |
|                                       |                                              | Retenciones indebidas                                                         | 1                   | 3                 | 3                             |
|                                       |                                              | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                  |                     | 3                 | 9                             |
|                                       |                                              | Otros                                                                         |                     | 2                 | 11                            |
| 8                                     | Robo y asalto                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado              | 2                   | 3                 | 4                             |
|                                       |                                              | Contratación o cargo indebido de seguros                                      | 3                   | 1                 | 7                             |
| 9                                     | Multiseguros                                 | Contratación o cargo indebido de seguros                                      | 4                   |                   | 5                             |
|                                       |                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado              |                     | 1                 | 4                             |
| 10                                    | Dinero electrónico                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                  | 1                   | 1                 | 4                             |
| 11                                    | Otros                                        | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios | 1                   | 2                 | 9                             |
| TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES |                                              |                                                                               | 765                 |                   |                               |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES |                                              |                                                                               | 1038                |                   |                               |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES           |                                              |                                                                               | 4,759,038           |                   |                               |