

| Nº                                                 | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO              | MOTIVO DEL RECLAMO                                                                                    | RECLAMOS ABSUELTOS                                                                                                            |                       |                               |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
|                                                    |                                             |                                                                                                       | A FAVOR DEL USUARIO                                                                                                           | A FAVOR DE LA EMPRESA | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION |
| 01                                                 | Cuenta de Ahorros                           | 02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS                     |                                                                                                                               | 1                     | 27                            |
| 02                                                 | Cuenta a Plazo                              | 02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS                     |                                                                                                                               | 2                     | 15                            |
|                                                    |                                             | 06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS                                                       | 1                                                                                                                             |                       | 29                            |
|                                                    |                                             | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 1                     | 24                            |
| 03                                                 | Cuenta CTS                                  | 02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS                     | 1                                                                                                                             | 1                     | 22                            |
|                                                    |                                             | 04-MODIFICACION INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERES, COMISIONES Y OTRAS CONDICIONES PACTADAS             | 2                                                                                                                             |                       | 28                            |
|                                                    |                                             | 06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS                                                       |                                                                                                                               | 1                     | 20                            |
|                                                    |                                             | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 2                     | 24                            |
| 04                                                 | Crédito Hipotecario                         | 01-INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS                       |                                                                                                                               | 2                     | 12                            |
|                                                    |                                             | 20-DISCONFORMIDAD CON NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCEROS                                             |                                                                                                                               | 1                     | 10                            |
|                                                    |                                             | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 1                     | 19                            |
| 05                                                 | Crédito Consumo                             | 03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES COMISIONES Y OTROS                                                   | 1                                                                                                                             | 1                     | 18                            |
|                                                    |                                             | 18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS                                                                         | 1                                                                                                                             | 1                     | 25                            |
|                                                    |                                             | 20-DISCONFORMIDAD CON NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCEROS                                             |                                                                                                                               | 2                     | 14                            |
|                                                    |                                             | 22-REPORTE INDEBIDO EN LAS CENTRALES DE RIESGOS                                                       | 2                                                                                                                             | 1                     | 24                            |
| 06                                                 | Remeses                                     | 02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS                     |                                                                                                                               | 2                     | 18                            |
|                                                    |                                             | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 3                     | 25                            |
| 07                                                 | Servicio de Recaudación                     | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 1                     | 22                            |
| 08                                                 | Atención al Público                         | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              | 1                                                                                                                             |                       | 11                            |
| 09                                                 | Crédito a Pequeñas Empresas y Microempresas | 01-INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS                       | 1                                                                                                                             | 2                     | 32                            |
|                                                    |                                             | 06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS                                                       |                                                                                                                               | 2                     | 8                             |
|                                                    |                                             | 20-DISCONFORMIDAD CON NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCEROS                                             | 1                                                                                                                             |                       | 24                            |
|                                                    |                                             | 22-REPORTE INDEBIDO EN LAS CENTRALES DE RIESGOS                                                       | 1                                                                                                                             |                       | 18                            |
|                                                    |                                             | 32-DISCONFORMIDAD CON LA LIQUIDACION DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS |                                                                                                                               | 1                     | 24                            |
|                                                    |                                             | 39-INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                              |                                                                                                                               | 1                     | 19                            |
|                                                    |                                             | 999-OTROS MOTIVOS                                                                                     |                                                                                                                               | 1                     | 25                            |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                             |                                                                                                       | <b>12</b>                                                                                                                     | <b>30</b>             | <b>21</b>                     |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                             |                                                                                                       | <b>46</b>                                                                                                                     |                       |                               |
| <b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                             |                                                                                                       | <b>188,054</b>                                                                                                                |                       |                               |
| <b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>                      |                                             |                                                                                                       | 1-INADECUADA ATENCION AL USUARIO<br>2-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS<br>3-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION |                       |                               |