

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2014**

| <b>I TRIMESTRE</b>                                 |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta CTS                     | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. |                       | 1                   | 5                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>0</b>              | <b>1</b>            | <b>5</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>1</b>              |                     |                                       |

| <b>II TRIMESTRE</b>                                |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito de Consumo             | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.               | 1                     |                     | 30                                    |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario.   | 1                     |                     | 30                                    |
|  |                                | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos). | 1                     |                     | 30                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>30</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>3</b>              |                     |                                       |

| <b>III TRIMESTRE</b>                               |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito de Consumo             | Entrega de billetes falsos.                                       | 1                     |                     | 30                                    |
| 2  | Cuenta de Ahorro               | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado. |                       | 1                   | 30                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>1</b>              | <b>1</b>            | <b>30</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>2</b>              |                     |                                       |

| <b>IV TRIMESTRE</b>                                |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO                           | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Entrega de billetes falsos.                 | 1                     |                     | 51                                    |
| 2  | Cuenta CTS                                   | Transacciones no procesadas/mal realizadas. | 1                     |                     | 31                                    |
| 3  | Crédito de Consumo                           | Liquidaciones erradas.                      | 1                     |                     | 25                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>3</b>              |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2015**

| I TRIMESTRE  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO                             | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Reporte indebido en la Central de Riesgos.    |                       | 1                   | 30                                    |
|  |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas. |                       | 1                   | 30                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>0</b>              | <b>2</b>            | <b>30</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>2</b>              |                     |                                       |

| II TRIMESTRE                                       |  |  |                       |                     |                                       |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO                          | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Reporte indebido en la Central de Riesgos. | 1                     |                     | 21                                    |
| 2  | Cuenta de Ahorro                             | Entrega de billetes falsos.                | 1                     |                     | 9                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |  | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>15</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |  | <b>2</b>              |                     |                                       |

| III TRIMESTRE                                      |  |  |                       |                     |                                       |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO  | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Reporte indebido en la Central de Riesgos.                               | 1                     |                     | 20                                    |
| 2  | Aval y/o otras garantías                     | Reporte indebido en la Central de Riesgos.                               | 1                     |                     | 15                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente. | 1                     |                     | 6                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |  | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>11</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |  | <b>3</b>              |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE                                       |                                |                   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | -                              |                   | 0                     | 0                   | 0                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                   | <b>0</b>              | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2016**

| I TRIMESTRE  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.       | 1                     |                     | 28                                    |
| 2  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. |                       | 1                   | 5                                     |
| 3  |  |   |                       | 1                   | 10                                    |
| 4  | Crédito de consumo                           | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.          |                       | 1                   | 30                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>1</b>              | <b>3</b>            | <b>18</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>20,526</b>         |                     |                                       |

| II TRIMESTRE                                       |   |   |                       |                     |                                       |
|--|---|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO              | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito de consumo                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.   |                       | 1                   | 31                                    |
| 2  |   | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.  |                       | 1                   | 29                                    |
| 3  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     |                     | 13                                    |
| 4  | Atención al Usuario                         | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 1                     |                     | 30                                    |
| 5  |   | Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores.   | 1                     |                     | 28                                    |
| 6  | Crédito a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.   |                       | 1                   | 28                                    |
| 7  |   | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.  |                       | 1                   | 15                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |   | <b>3</b>              | <b>4</b>            | <b>25</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |   | <b>7</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |   | <b>21,813</b>         |                     |                                       |

| III TRIMESTRE |  |  |                             |                     |                                       |
|---------------|--|--|-----------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°            | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO  | RECLAMOS ABSUELTOS          |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|               |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA       | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1             | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.   |                             | 1                   | 136                                   |
| 2             |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda). | 1                           |                     | 29                                    |
| 3             |  |  | Entrega de billetes falsos. | 1                   |                                       |
| 4             |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.  | 1                           |                     | 113                                   |
| 5             |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda). | 1                           |                     | 138                                   |

|  |                    |  |               |          |           |
|--|--------------------|--|---------------|----------|-----------|
| 6  |                    | Inadecuado o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.  | 1             |          | 23        |
| 7  | Crédito de consumo |  | 1             |          | 100       |
| 8  |                    | Reporte indebido en la central de riesgos.   |               | 1        | 29        |
| 9  |                    | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda). | 1             |          | 69        |
| 10   | Servicios varios   | Incumplimiento de cláusulas de contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.  | 1             |          | 78        |
| 11   |                    |  | 1             |          | 23        |
| 12   |                    | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.  | 1             |          | 83        |
| <b>TOTAL</b>                                       |                    |  | <b>10</b>     | <b>2</b> | <b>74</b> |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                    |  | <b>12</b>     |          |           |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                    |  | <b>16,523</b> |          |           |

| IV TRIMESTRE                                       |   |   |                       |                     |                                       |
|--|---|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO              | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta de Ahorro                            | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     |                     | 13                                    |
| 2  | Crédito a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     |                     | 14                                    |
| 3  |   |   |                       | 1                   | 25                                    |
| 4  | Crédito de consumo                          | Publicidad engañosa o información que induce al error.                          | 1                     |                     | 3                                     |
| 5  | Servicios varios                            | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.                | 1                     |                     | 21                                    |
| 6  |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. |                       | 1                   | 21                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |   | <b>4</b>              | <b>2</b>            | <b>16</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |   | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |   |   | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |   | <b>19,282</b>         |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2017**

| I TRIMESTRE  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito de Consumo                           | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. |                       | 1                   | 29                                    |
| 2  |  |   | 1                     |                     | 27                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.            | 1                     |                     | 24                                    |
| 4  |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. |                       | 1                   | 22                                    |
| 5  | Atención al Usuario                          | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. | 1                     |                     | 4                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>2</b>            | <b>21</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>5</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>15,505</b>         |                     |                                       |

| II TRIMESTRE                                       |  |   |                       |                     |   |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS                                 |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |   |
| 1  | Cuenta de Ahorro                             | Operaciones no reconocidas.   |                       | 1                   | 26  |
| 2  | Crédito de Consumo                           | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     |                     | 29  |
| 3  |  |   |                       | Atención al Usuario | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. |
| 4  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     |                     | 30  |
| 5  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.                      |                       | 1                   | 5   |
| 6  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     | 1                   | 28  |
| 7  |  |   |                       | 1                   | 28  |
| 8  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     |                     | 29  |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>4</b>              | <b>4</b>            | <b>22</b>   |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>8</b>              |                     |   |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |   |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>18,592</b>         |                     |   |

| III TRIMESTRE                                      |  |  |                       |                     |                                       |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO  | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no procesadas  | 1                     |                     | 06                                    |
| 2  | Crédito de Consumo                           | Cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos.                  | 1                     |                     | 02                                    |
| 3  |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio | 1                     |                     | 06                                    |
| 4  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada atención al usuario                                       | 1                     |                     | 11                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |  | <b>4</b>              | <b>0</b>            | <b>6</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |  | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |  | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS</b>           |  |  | <b>16868</b>          |                     |                                       |
| <b>NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>        |  |  | <b>1989</b>           |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE OPERACIONES</b>                        |  |  | <b>18857</b>          |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE                                       |                                     |  |                       |                     |                                       |
|--|-------------------------------------|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO      | MOTIVO DE RECLAMO  | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                     |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta CTS                          | Cancelación de CTS.  | 1                     | 0                   | 06                                    |
| 2  | Créditos de Consumo                 | Inadecuada atención al usuario – problemas en calidad de servicio. | 1                     | 0                   | 06                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas y microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.      | 1                     | 0                   | 11                                    |
|  |                                     | Inadecuada atención al usuario - problemas en calidad deservicio.  | 2                     | 0                   | 12                                    |
|  |                                     | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.         | 1                     | 0                   | 06                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                     |  | <b>6</b>              | <b>0</b>            | <b>8</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                     |  | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                     |  | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>NÚMERO DE OPERACIONES FINANCIERAS</b>           |                                     |  | <b>19646</b>          |                     |                                       |
| <b>NÚMERO DE OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>        |                                     |  | <b>2511</b>           |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE OPERACIONES</b>                        |                                     |  | <b>22157</b>          |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2018**

| I TRIMESTRE 2018                                   |   |   |                       |                     |                                       |
|--|---|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO PRODUCTO                            | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Atención al Público.                                    | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.           | 1                     | 0                   | 5                                     |
| 2  | Créditos a Pequeñas y Microempresas.                    | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 1                     | 0                   | 5                                     |
| 3  | Banca – Seguros (Seguros Vendidos en los canales de SF) | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.                          | 2                     | 0                   | 23                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |   | <b>4</b>              | <b>0</b>            | <b>14</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |   | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |   |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |   | <b>17,852</b>         |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2018                                  |                   |                       |                     |                                       |
|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                     | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| -  | -                 | 0                     | 0                   | 0                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                   |                       | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                   |                       | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                   |                       | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                   |                       | <b>20375</b>        |                                       |

| III TRIMESTRE 2018                                 |   |                       |                     |                                       |
|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                     | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| Créditos a Pequeñas y Microempresas                | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 2                     | 0                   | 8                                     |
| Créditos a Pequeñas y Microempresas                | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.                   | 1                     | 0                   | 17                                    |
| Crédito consumo                                    | Inadecuada Atención al Usuario-Problemas en calidad de servicio.                | 1                     | 0                   | 11                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |                       | <b>4</b>            | <b>12</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |                       | <b>4</b>            |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |   |                       | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |                       | <b>8288</b>         |                                       |

| IV TRIMESTRE 2018                                  |                   |                       |                     |                                       |
|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                     | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| -  | -                 | 0                     | 0                   | 0                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                   |                       | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                   |                       | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                   |                       | <b>0</b>            |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                   |                       | <b>7572</b>         |                                       |

## INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2019

| I TRIMESTRE 2019                                   |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.                      | 3                     | 0                   | 12                                    |
| 2  | Créditos a Pequeñas y Microempresas          | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 1                     | 0                   | 14                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>4</b>              | <b>0</b>            | <b>13</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>7167</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2019                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.                      | 1                     | 0                   | 21                                    |
| 2  | Créditos a Pequeñas y Microempresas.         | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 3                     | 0                   | 21                                    |
| 3  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no procesadas.  | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 4  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     | 0                   | 8                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>6</b>              | <b>0</b>            | <b>15</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>7006</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2019                                 |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.                    | 1                     | 0                   | 27                                    |
| 2  | Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.                 | 1                     | 0                   | 27                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos. | 1                     | 0                   | 26                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>27</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>3</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>6663</b>           |                     |                                       |



| IV TRIMESTRE 2019                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 3                     | 0                   | 27                                    |
| 2  | Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas | Inadecuada atención al usuario.   | 1                     | 0                   | 36                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     | 0                   | 26                                    |
| 4  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no procesadas.  | 1                     | 0                   | 26                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>6</b>              | <b>0</b>            | <b>28</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>6285</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2020**

| I TRIMESTRE 2020                                   |                                |                              |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO            | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                              | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta de Ahorro CTS           | Transacciones no procesadas. | 1                     | 0                   | 23                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                              | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>23</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                              | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |                              | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |                              | <b>5598</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2020                                  |  |  |                       |                     |                                       |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO  | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito. | 1                     | 0                   | 12                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |  | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>12</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |  | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |  | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |  | <b>2747</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2020                                 |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     | 0                   | 9                                     |
| 2  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 1                     | 0                   | 9                                     |
| 3  | Crédito Consumo                              | Reporte indebido en la central de riesgos.                                      | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 4  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no procesadas.  | 1                     | 0                   | 15                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>4</b>              | <b>0</b>            | <b>11</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>3151</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2020                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.                   | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 2  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 4                     | 0                   | 19                                    |
| 3  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no procesadas.  | 1                     | 0                   | 10                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>6</b>              | <b>0</b>            | <b>13</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>3687</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2021**

| I TRIMESTRE 2021                                   |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a Pequeñas y Microempresas          | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.                   | 1                     | 0                   | 26                                    |
| 2  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 4                     | 0                   | 25                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad de servicio.           | 1                     | 0                   | 2                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>6</b>              | <b>0</b>            | <b>18</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>6</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>4011</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2021                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.            | 1                     | 0                   | 19                                    |
| 2  | Cuenta de Ahorro CTS                         | Transacciones no reconocidas.   | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 3  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. | 3                     | 0                   | 22                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>5</b>              | <b>0</b>            | <b>17</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>5</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>4910</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2021                                 |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre, operaciones, productos y servicio. | 3                     | 0                   | 29                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>29</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>3</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>5070</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2021                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. | 1                     | 0                   | 19                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>19</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>4204</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2022**

| I TRIMESTRE 2022                                   |                                     |   |                       |                     |                                       |
|--|-------------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO      | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                     |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a Pequeñas y Microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.         | 1                     | 0                   | 21                                    |
| 2  | Atención al Público                 | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. |                       | 0                   | 5                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                     |   | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>13</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                     |   | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                     |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                     |   | <b>3999</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2022                                  |                                     |   |                       |                     |                                       |
|--|-------------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO      | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                     |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a Pequeñas y Microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.         | 1                     | 0                   | 1                                     |
| 2  | Atención al Público                 | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio. | 1                     | 0                   | 1                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                     |   | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>1</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                     |   | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                     |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                     |   | <b>4047</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2022                                 |                                |                   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | -                              | -                 | -                     | -                   | -                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                   | <b>0</b>              | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |                   | <b>4177</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2022                                  |                                |                   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | -                              | -                 | -                     | -                   | -                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                   | <b>0</b>              | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |                   | <b>4293</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2023**

| I TRIMESTRE 2023                                   |  |                   |                       |                     |                                       |
|--|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO           | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Otras garantías (reales y personales)    | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 2  | Otras operaciones, servicios o productos | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 11                                    |
| 3  | Otras operaciones, servicios o productos | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 6                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |                   | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>9</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |                   | <b>3</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |                   | <b>4503</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2023                                  |  |                   |                       |                     |                                       |
|--|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO               | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 1                                     |
| 2  | Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 5                                     |
| 3  | Crédito de consumo                           | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 10                                    |
| 4  | Crédito de consumo                           | Otros motivos     | 0                     | 1                   | 13                                    |
| 5  | Crédito de consumo                           | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 7                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |                   | <b>4</b>              | <b>1</b>            | <b>7</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |                   | <b>5</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |                   | <b>4776</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2023                                 |  |  |                       |                     |                                       |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO   | MOTIVO DE RECLAMO                                | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Atención al público (No relacionada a las operaciones o productos de la empresa) | Otros motivos                                    | 1                     | 0                   | 12                                    |
| 2  | Otras operaciones, servicios o productos.  | Incumplimiento de cláusulas, contratos, pólizas. | 1                     | 0                   | 7                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |  | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>10</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |  | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |  | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |  | <b>5091</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2023                                  |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO                         | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Créditos Consumo               | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 0                     | 1                   | 10                                    |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>0</b>              | <b>1</b>            | <b>10</b>                             |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |   | <b>5400</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2024**

| I TRIMESTRE 2024                                   |                                |                   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
|  |                                |                   | 0                     | 0                   | 0                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                   | <b>0</b>              | <b>0</b>            | <b>0</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |                   | <b>5684</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2024                                  |  |                   |                       |                     |                                       |
|--|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO           | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Otras operaciones, servicios o productos | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 1                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |                   | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>1</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |                   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |                   | <b>5994</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2024                                 |                                |                   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |                   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito Vehicular              | Otros motivos     | 1                     | 0                   | 3                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |                   | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>3</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |                   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |                   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |                   | <b>6005</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2024                                  |   |                                 |                       |                     |                                       |
|--|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                            | MOTIVO DE RECLAMO               | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   |                                 | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones. | Inadecuada atención al usuario. | 0                     | 1                   | 3                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |                                 | <b>0</b>              | <b>0</b>            | <b>3</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |                                 | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |   |                                 | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |                                 | <b>5577</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2025**

| I TRIMESTRE 2025                                   |   |  |                       |                     |                                       |
|--|---|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO            | MOTIVO DE RECLAMO                        | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |   |  | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito a pequeña empresa y microempresa. | Operaciones no reconocidas.              | 1                     | 0                   | 6                                     |
| 2  | Crédito Consumo                           | Inadecuada atención al usuario.          | 1                     |                     | 5                                     |
| 3  |   | Incumplimiento de cláusulas de contrato. | 1                     |                     | 8                                     |
| 4  |   | Incumplimiento de cláusulas de contrato. | 1                     |                     | 8                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |   |  | <b>4</b>              | <b>0</b>            | <b>7</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |  | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |   |  | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |  | <b>5662</b>           |                     |                                       |

| II TRIMESTRE 2025                                  |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta CTS                     | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     | 1                   | 5                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>1</b>              | <b>1</b>            | <b>5</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |   | <b>6114</b>           |                     |                                       |

| III TRIMESTRE 2025                                 |                                |   |                       |                     |                                       |
|--|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |                                |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Cuenta de Ahorro               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 2                     | 0                   | 3                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |                                |   | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>3</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                |   | <b>2</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |                                |   | <b>1</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                |   | <b>5930</b>           |                     |                                       |

| IV TRIMESTRE 2025                                  |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO             | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Otras Operaciones, servicios y/o productos | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1                     | 0                   | 2                                     |
| 2  | Cuenta CTS                                 | Otros motivos   | 1                     | 0                   | 1                                     |
| 3  | Crédito a pequeña empresa y microempresa   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.   | 1                     | 0                   | 6                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>0</b>            | <b>3</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>3</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>6137</b>           |                     |                                       |

**INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO 2026**

| <b>I TRIMESTRE 2026</b>                            |  |   |                       |                     |                                       |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| N°   | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO             | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN EN DÍAS |
|  |  |   | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO |                                       |
| 1  | Crédito Consumo                            | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2                     | 0                   | 4                                     |
| 2  | Crédito a pequeña empresa y microempresa.  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0                     | 1                   | 4                                     |
| 3  | Otras operaciones, servicios y/o productos | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF entre otros cargos, según corresponda)  | 1                     | 0                   | 4                                     |
| <b>TOTAL</b>                                       |  |   | <b>3</b>              | <b>1</b>            | <b>4</b>                              |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>4</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                |  |   | <b>0</b>              |                     |                                       |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |  |   | <b>5992</b>           |                     |                                       |