

## RECLAMOS RECIBIDOS EN AGOSTO DEL 2025

| Nº | OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO                                                                                    | MOTIVO DEL RECLAMO                                                                                                            | RECLAMOS ABSUELTOS       |                        | TIEMPO<br>PROMEDIO DE<br>ABSOLUCIÓN DIAS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------------------|
|    |                                                                                                                  |                                                                                                                               | A FAVOR DE<br>LA EMPRESA | A FAVOR DEL<br>USUARIO |                                          |
| 1  | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1                        | 0                      | 9.00                                     |
| 2  | Cuenta corriente                                                                                                 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 0                        | 1                      | 8.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 3                        | 2                      | 6.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Resolución de contrato                                                                                                        | 0                        | 1                      | 8.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados con cajeros automáticos                                                                                | 1                        | 3                      | 4.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 1                      | 6.50                                     |
| 3  | Cuenta a plazo                                                                                                   | Reporte indebido en la central de riesgos                                                                                     | 1                        | 0                      | 12.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 0                        | 3                      | 7.33                                     |
| 4  | Cuenta CTS                                                                                                       | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                  | 0                        | 1                      | 7.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 0                      | 2.00                                     |
| 5  | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 0                        | 5                      | 4.80                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados con cajeros automáticos                                                                                | 0                        | 6                      | 4.67                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados a cajeros corresponsales                                                                               | 0                        | 1                      | 5.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 1                      | 6.50                                     |
| 6  | Crédito hipotecario para vivienda                                                                                | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                  | 0                        | 1                      | 12.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 0                      | 9.00                                     |
| 7  | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas                                                    | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 4                        | 1                      | 8.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento                                                          | 0                        | 1                      | 7.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios                                                         | 2                        | 0                      | 6.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito                                                                     | 1                        | 2                      | 9.33                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 1                      | 12.00                                    |
| 8  | Crédito de consumo                                                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 1                        | 0                      | 7.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                        | 0                      | 15.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Reporte indebido en la central de riesgos                                                                                     | 2                        | 0                      | 9.50                                     |
|    |                                                                                                                  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito                                                                     | 0                        | 2                      | 8.50                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 2                        | 1                      | 10.00                                    |
| 9  | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)                                                        | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 3                        | 0                      | 5.33                                     |
| 11 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 0                        | 1                      | 12.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 0                        | 1                      | 8.00                                     |
| 12 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas                                                                     | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 1                        | 0                      | 10.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                        | 1                      | 8.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                               | 1                        | 0                      | 12.00                                    |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 1                        | 1                      | 10.50                                    |
| 14 | Dinero electrónico                                                                                               | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                  | 1                        | 0                      | 3.00                                     |
| 15 | Atención al público                                                                                              | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                                                         | 14                       | 6                      | 8.05                                     |
| 16 | Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)                                          | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                | 0                        | 2                      | 1.50                                     |
|    |                                                                                                                  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0                        | 1                      | 7.00                                     |
|    |                                                                                                                  | Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)                                                                         | 3                        | 2                      | 7.80                                     |
|    | TOTAL                                                                                                            |                                                                                                                               | 49                       | 49                     | 98                                       |
|    | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS                                                    |                                                                                                                               | 7.824                    |                        |                                          |

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"