

## RECLAMOS

| Periodo   | Cantidad de Reclamos, respondidos | Cantidad de Reclamos ingresados | Eficiencia de Reclamos | Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentadas a la SEC | Eficacia Reclamos | Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido | Oportunidad del Servicio Comercial Reclamos | Tiempo en los cuales se resolvió el Reclamo | Tiempo Medio de Resolución de Reclamos | Indicador del nivel de Reclamos | Tasa de Transferencia | Tasa Normalizada de Reclamos | Tasa de Cambio de Resolución Normalizada |
|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------------------------|
| ago-2024  | 1.154                             | 1.179                           | 97,88%                 | 21                                                                           | 98,2%             | 1.154                                                                | 100,0%                                      | 14.611                                      | 13                                     | 0,034                           | 0,035                 | 346,802                      | 0,000                                    |
| sept-2024 | 1.212                             | 1.228                           | 98,70%                 | 19                                                                           | 98,4%             | 1.212                                                                | 100,0%                                      | 15.474                                      | 13                                     | 0,035                           | 0,035                 | 359,498                      | 0,600                                    |
| oct-2024  | 1.241                             | 1.233                           | 100,65%                | 14                                                                           | 98,9%             | 1.241                                                                | 100,0%                                      | 15.998                                      | 13                                     | 0,036                           | 0,031                 | 359,164                      | 0,500                                    |
| nov-2024  | 1.250                             | 1.242                           | 100,64%                | 15                                                                           | 98,8%             | 1.250                                                                | 100,0%                                      | 15.564                                      | 12                                     | 0,036                           | 0,030                 | 360,009                      | 0,500                                    |
| dic-2024  | 1.274                             | 1.284                           | 99,22%                 | 16                                                                           | 98,7%             | 1.274                                                                | 100,0%                                      | 15.078                                      | 12                                     | 0,037                           | 0,027                 | 370,251                      | 0,500                                    |
| ene-2025  | 1.332                             | 1.323                           | 100,68%                | 11                                                                           | 99,2%             | 1.332                                                                | 100,0%                                      | 15.305                                      | 11                                     | 0,038                           | 0,029                 | 379,517                      | 0,467                                    |
| feb-2025  | 1.386                             | 1.401                           | 98,93%                 | 14                                                                           | 99,0%             | 1.386                                                                | 100,0%                                      | 14.589                                      | 11                                     | 0,040                           | 0,030                 | 399,417                      | 0,529                                    |
| mar-2025  | 1.492                             | 1.514                           | 98,55%                 | 19                                                                           | 98,7%             | 1.492                                                                | 100,0%                                      | 14.869                                      | 10                                     | 0,042                           | 0,028                 | 429,019                      | 0,560                                    |
| abr-2025  | 1.543                             | 1.550                           | 99,55%                 | 22                                                                           | 98,6%             | 1.543                                                                | 100,0%                                      | 14.991                                      | 10                                     | 0,043                           | 0,026                 | 436,600                      | 0,607                                    |
| may-2025  | 1.600                             | 1.594                           | 100,38%                | 24                                                                           | 98,5%             | 1.600                                                                | 100,0%                                      | 15.068                                      | 9                                      | 0,045                           | 0,026                 | 446,393                      | 0,586                                    |
| jun-2025  | 2.649                             | 2.666                           | 99,36%                 | 24                                                                           | 99,1%             | 2.649                                                                | 100,0%                                      | 22.184                                      | 8                                      | 0,074                           | 0,026                 | 742,112                      | 0,500                                    |
| jul-2025  | 2.739                             | 2.756                           | 99,38%                 | 36                                                                           | 98,7%             | 2.739                                                                | 100,0%                                      | 23.666                                      | 9                                      | 0,076                           | 0,024                 | 762,673                      | 0,404                                    |

Información actualizada al mes de julio 2025