

## 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 SFC | 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 |
|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------------------------|
| 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                                    |
| ago-2025  | 2.727                             | 2.735                           | 99,71%                 | 38                                                                           | 98,6%             | 2.727                                                                | 100,0%                                      | 22.775                                      | 8                                      | 0,075                           | 0,025                 | 752,564                      | 0,404                                    |
| sept-2025 | 2.825                             | 2.843                           | 99,37%                 | 43                                                                           | 98,5%             | 2.825                                                                | 100,0%                                      | 23.549                                      | 8                                      | 0,077                           | 0,025                 | 777,548                      | 0,333                                    |
| oct-2025  | 2.928                             | 2.948                           | 99,32%                 | 48                                                                           | 98,4%             | 2.928                                                                | 100,0%                                      | 23.878                                      | 8                                      | 0,080                           | 0,025                 | 800,681                      | 0,345                                    |
| nov-2025  | 2.966                             | 2.989                           | 99,23%                 | 52                                                                           | 98,2%             | 2.966                                                                | 100,0%                                      | 24.169                                      | 8                                      | 0,080                           | 0,024                 | 806,316                      | 0,350                                    |
| dic-2025  | 3.042                             | 3.056                           | 99,54%                 | 55                                                                           | 98,2%             | 3.042                                                                | 100,0%                                      | 25.358                                      | 8                                      | 0,082                           | 0,024                 | 819,237                      | 0,361                                    |
| ene-2026  | 3.042                             | 3.075                           | 98,93%                 | 59                                                                           | 98,1%             | 3.042                                                                | 100,0%                                      | 25.545                                      | 8                                      | 0,081                           | 0,024                 | 819,284                      | 0,345                                    |
| feb-2026  | 3.090                             | 3.106                           | 99,48%                 | 56                                                                           | 98,2%             | 3.090                                                                | 100,0%                                      | 26.687                                      | 9                                      | 0,082                           | 0,023                 | 823,107                      | 0,306                                    |
| mar-2026  | 3.094                             | 3.077                           | 100,55%                | 56                                                                           | 98,2%             | 3.094                                                                | 100,0%                                      | 26.909                                      | 9                                      | 0,082                           | 0,023                 | 811,190                      | 0,259                                    |
| abr-2026  | 3.071                             | 3.044                           | 100,89%                | 62                                                                           | 98,0%             | 3.071                                                                | 100,0%                                      | 26.529                                      | 9                                      | 0,081                           | 0,023                 | 798,329                      | 0,179                                    |
| may-2026  | 3.052                             | 3.044                           | 100,26%                | 61                                                                           | 98,0%             | 3.052                                                                | 100,0%                                      | 26.123                                      | 9                                      | 0,080                           | 0,023                 | 794,128                      | 0,191                                    |
| jun-2026  | 2.057                             | 2.027                           | 101,48%                | 65                                                                           | 96,8%             | 2.057                                                                | 100,0%                                      | 19.018                                      | 9                                      | 0,053                           | 0,020                 | 526,053                      | 0,188                                    |

Información actualizada al mes de junio 2026