

Resumen estadístico de reclamos de productos y servicios financieros

Banco Promerica S.A.

Nota: Información publicada en cumplimiento con el Art. 46 de la norma NCM 02.

Detalle de Reclamos de Productos y Servicios Financieros

Periodo - Segundo Trimestre 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	997
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	214
Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	188
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	111
Problemas con cheques (malemitidos, rechazados, duplicados, falsos)	75
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	34
Información sobre operaciones, productos y servicios	21
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	3
Total general	1643

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en segundo trimestre 2024

99.67%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

Nota: Información publicada en cumplimiento con el Art. 46 de la norma NCM 02.

Banco Promerica 