

# 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 - Tercer Trimestre 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	451
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	252
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	169
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	162
Problemas con cheques (malemitidos, rechazados, duplicados, falsos)	86
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	12
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	7
Otros motivos	3
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	1
<b>Total general</b>	<b>1143</b>

### Resultado de indicador de eficiencia

**Casos resueltos en tercer trimestre 2024**

**99.05%**

### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

