

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Cuarto Trimestre 2025

Cantidad de reclamos de productos y servicios financieros

| Motivos de reclamos | Cantidad de reclamos |
|---|----------------------|
| Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher) | 543 |
| Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos) | 379 |
| Operaciones en cuenta (retiros y depósitos) | 165 |
| Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros) | 62 |
| Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas | 23 |
| Información sobre operaciones, productos y servicios | 22 |
| Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos | 6 |
| Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa) | 5 |
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos | 2 |
| Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios | 1 |
| Total general | 1208 |

| | |
|--|--------|
| Resultado de indicador de eficiencia | 92.27% |
| Casos resueltos en cuarto trimestre 2025 | |

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.

