

# 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
<b>Total general</b>	<b>1208</b>

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en cuarto trimestre 2025

92.27%

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** 