

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 - Primer Trimestre 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	422
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	164
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	112
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	84
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	48
Información sobre operaciones, productos y servicios	28
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	9
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	9
Otros motivos	3
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Total general	880

Resultado de indicador de eficiencia

99.48%

Casos resueltos en primer trimestre 2025

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días