

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 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	459
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	423
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	147
Información sobre operaciones, productos y servicios	25
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	15
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	9
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	4
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	2
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	2
Total general	1086

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en tercer trimestre 2025

98.33%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días