

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 - Cuarto Trimestre 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	438
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	210
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	175
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	163
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	37
Información sobre operaciones, productos y servicios	17
Otros motivos	12
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	4
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Total general	1060

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en cuarto trimestre 2024

98.97%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

Banco Promerica 