

Resumen estadístico de reclamos de productos y servicios financieros

Banco Promerica S.A.

Código	Motivos de reclamos	% de gestiones resueltas	Tiempos Promedio en días
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	-	-
2	Información sobre operaciones, productos y servicios	-	-
3	Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	100%	10.28
4	Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	-
5	Sobregiro de la cuenta	-	-
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	98%	35.23
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	-	-
8	Cancelación de cuenta	-	-
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	-	-
10	Liquidaciones erradas	-	-
11	Problemas referidos a seguros o Información sobre el seguro contratado	-	-
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías	-	-
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del artículo 51 de la Ley de Bancos	-	-
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	-	-
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	-	-
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	-	-
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	95%	18.70
18	Rectificación de pago de servicios (cliente /empresa)	-	-
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/ bienes	-	-
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	-	-
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	-	-
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	-	-
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	-	-
24	Entrega a beneficiarios de fondos	-	-
25	Calidad en la atención al usuario	-	-
26	Otros motivos	22%	5.11