

## RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMOS DE BANCO PROMERICA

PRIMER TRIMESTRE 2022

### CANTIDAD DE RECLAMOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Motivos de reclamos	Cantidad de r
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	1481
Otros motivos	115
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	36
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación o modificación	20
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Cancelación de cuenta	1
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	1
<b>Total general</b>	<b>1655</b>

#### Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en primer trimestre 2022

83.81%

#### 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.