

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 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	1382
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	243
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	181
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	95
Problemas con cheques (malemitidos, rechazados, duplicados, falsos)	27
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	19
Información sobre operaciones, productos y servicios	16
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	3
Total general	1966

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en primer trimestre 2024

99.61%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

Banco Promerica 