

RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMOS DE BANCO PROMERICA

PRIMER TRIMESTRE 2022

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

| Motivos | Cantidad de reclamos |
|---|----------------------|
| Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos) | 1654 |
| Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros | 262 |
| Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros) | 23 |
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos | 21 |
| Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información | 3 |
| Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta | 1 |
| Otros motivos | 1 |
| Total general | 1965 |

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en primer trimestre 2022

99.92%

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 01.