

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 - Segundo Trimestre 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	535
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	441
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	159
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	73
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	20
Información sobre operaciones, productos y servicios	20
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	7
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	3
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	2
Otros motivos	1
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1
Total general	1262

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en segundo trimestre 2025

98.68%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

