

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Primer Trimestre 2026

Cantidad de reclamos de productos y servicios financieros

Motivos de reclamos	Cantidad de reclamos
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	463
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	288
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	163
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	17
Información sobre operaciones, productos y servicios	12
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	12
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	9
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de	1
Total general	970

Resultado de indicador de eficiencia Casos resueltos en primer trimestre 2026	99.11%
--	---------------

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.

