

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Segundo Trimestre 2026

Cantidad de reclamos de productos y servicios financieros

Motivos de reclamos	Cantidad de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	516
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	449
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	138
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	50
Información sobre operaciones, productos y servicios	24
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	16
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	7
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	5
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Total general	1214

Resultado de indicador de eficiencia	98.67%
Casos resueltos en segundo trimestre 2026	

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.

