

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Tercer 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)	494
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	344
Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	158
Información sobre operaciones, productos y servicios	24
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	13
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	7
Problemas con servicios brindados através de canales electrónicos	6
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Total general	1064

Resultado de indicador de eficiencia Casos resueltos en el tercer trimestre 2026	98.22%
---	---------------

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.