

Resumen estadístico de reclamos TAJETAS de Crédito

Banco Promerica S.A.

Nota: Información publicada en cumplimiento con el Art. 52 de la norma NCM 04.

Detalle de Reclamos de Tarjeta de Crédito

Periodo - Primer Trimestre 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	906
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	126
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	120
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	115
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	100
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	53
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes	13
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	7
Otros motivos	6
Total general	1446

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en primer trimestre 2024

97.93%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

