

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 - Segundo Trimestre 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	431
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	249
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	144
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	130
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	26
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	21
ACREDITACION O APLICACION DE MILLAS O PROGRAMAS DE FIDELIZACION DE CLIENTES	10
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	9
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	4
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	3
Total general	1027
Resultado de indicador de eficiencia	98.94%
Casos resueltos en segundo trimestre 2025	

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días