

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Primer Trimestre 2026

Cantidad de reclamos de Tarjeta de Crédito

| Motivos | Cantidad de reclamos |
|---|----------------------|
| Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes) | 372 |
| Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos) | 246 |
| Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros | 140 |
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos | 92 |
| Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes | 42 |
| Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 17 |
| Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros) | 16 |
| Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 14 |
| Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta | 9 |
| Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher) | 1 |
| Otros motivos | 1 |
| Total general | 950 |

Resultado de indicador de eficiencia
Casos resueltos en primer trimestre 2026

99.42%

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. 52 de la norma NCM 04.

Banco Promerica 