

Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

Segundo Trimestre 2026

Cantidad de reclamos de Tarjeta de Crédito

Motivos	Cantidad de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	794
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	264
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	155
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	91
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	43
ACREDITACION O APLICACION DE MILLAS O PROGRAMAS DE FIDELIZACION DE CLIENTES	30
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	23
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	17
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	8
Total general	1425

Resultado de indicador de eficiencia Casos resueltos en segundo trimestre 2026	98.78%
---	--------

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.

