

Resumen estadístico de reclamos de tarjeta de crédito

Banco Promerica S.A.

Código	Motivos de reclamos	% de gestiones resueltas	Tiempos Promedio en días
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	-	-
2	Información sobre operaciones, productos y servicios	-	-
3	Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	100%	5.80
4	Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	-
5	Cobro de intereses por sobregiro de la tarjeta	-	-
6	Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	100%	13.74
7	Retenciones por compras no procesadas	-	-
8	Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	-	-
9	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	-	-
10	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	-	-
11	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	88%	23.55
12	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	-	-
13	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	-	-
14	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	-	-
15	Calidad en la atención al usuario o cliente	-	-
16	Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	-	-
17	Otros motivos	67%	7.82