

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 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	807
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	119
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	108
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	87
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	32
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	24
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	12
Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes	5
Otros motivos	2
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	1
Total general	1197

Resultado de indicador de eficiencia

99.42%

Casos resueltos en segundo trimestre 2024

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 