

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 - Tercer Trimestre 2024

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	703
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	155
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	145
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	51
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	41
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	24
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	19
Acreditación o aplicación de millas o programade fidelización	12
Otros motivos	10
Total general	1160

Resultado de indicador de eficiencia

Casos resueltos en tercer trimestre 2024

98.90%

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

