

# 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 - Primer Trimestre 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	512
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	232
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	169
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	147
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	41
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	22
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	12
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	10
Acreditación o Aplicación de millas o programas de fidelización de clientes	6
Otros motivos	4
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	1
Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	1
<b>Total general</b>	<b>1157</b>

### Resultado de indicador de eficiencia

**97.94%**

### Casos resueltos en primer trimestre 2025

#### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días