

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 2025

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	462
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	251
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	134
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	113
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	23
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	19
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	18
ACREDITACION O APLICACION DE MILLAS O PROGRAMAS DE FIDELIZACION DE CLIENTES	7
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	5
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	3
Cobros de membresía de tarjeta de crédito	1
Total general	1036
Resultado de indicador de eficiencia	95.74%
Casos resueltos en tercer trimestre 2025	

Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

