

# Resumen estadístico de reclamos Tajeetas 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 - Cuarto Trimestre 2024

| Motivos del reclamo   | Número de reclamos |
|---|--------------------|
| Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)  | 599                |
| Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos  | 149                |
| Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros   | 144                |
| Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 75                 |
| Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)                                   | 39                 |
| Otros motivos   | 19                 |
| Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes   | 15                 |
| Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta   | 15                 |
| Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios   | 14                 |
| <b>Total general</b>  | <b>1069</b>        |

**Resultado de indicador de eficiencia**

**98.30%**

**Casos resueltos en cuarto trimestre 2024**

**Tiempos máximos de resolución de reclamos:**

Para reclamos de transacciones locales 30 días

Para reclamos de transacciones internacionales 120 días

