

# Resumen estadístico de reclamos de Banco Promerica

## Cuarto Trimestre 2025

### Cantidad de reclamos de Tarjeta de Crédito

Motivos	Cantidad de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	405
Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)	253
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	173
Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	71
Fallas del sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	35
Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	23
Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta	10
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	6
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, no emitió voucher)	2
Total general	978

Resultado de indicador de eficiencia Casos resueltos en cuarto trimestre 2025	97.95%
--	--------

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.

