

Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos

Julio - Septiembre 2020

En cumplimiento a las disposición a

NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Divulgación al público sobre resumen estadístico

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

| INDICADOR DE EFICIENCIA | |
|--|---------------------|
| 100% | |
| DETALLE DE RECLAMOS O INCONFORMIDADES | |
| Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes) | Requerimientos 3 |
| TOTAL | 3 |
| Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 30 transacciones locales / 120 días transacciones internacionales | |

