



## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos

Octubre - Diciembre 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 que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos 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)	
TOTAL	
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 30 transacciones locales / 120 días transacciones internacionales	



os o gestiones  
os o servicios

Requerimientos
2
2
ales

