

## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Abril - Junio 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 22
Problemas relacionados con la tarjeta de credito(retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1
TOTAL	23
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 30 transacciones locales / 120 días transacciones internacionales	

