

**Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos
Enero- Marzo 2021**

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	Requerimientos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	4
TOTAL	4
Tiempos máximos para la resolución de estos casos: 30 transacciones locales / 120 días transacciones internacionales	

