

## Resumen estadístico trimestral de quejas y reclamos Enero - Marzo 2023

En cumplimiento a las disposición a  
**NCM-04 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE  
TARJETAS DE CRÉDITO**

### Divulgación al público sobre resumen estadístico

**Art. 52.-** La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el motivo de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a tarjetas de crédito, 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 días transacciones locales / 120 días transacciones internacionales	