

Resumen estadístico de quejas y reclamos

3er Trimestre

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en NCM-02 Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios, Art. 46

Motivo	Tarjetas de Débito	Depósitos de Ahorro	Cajeros Automáticos	Cuenta Corriente	Total
Operaciones en Cuenta no Reconocidas	54	51	0	2	107
Problemas Relacionados con los Cajeros Electrónicos	0	0	26	0	26
Total	54	51	26	2	133

Tiempo máximo de resolución:
30 días operaciones locales, 120 días operaciones internacionales.

Indicador de Eficiencia: 95%

Resumen estadístico de quejas y reclamos Tarjeta de Crédito

3er Trimestre

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en NCM-04 Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información en el Sistema de Tarjeta de Crédito Art. 52

Motivo	Tarjetas Platinum	Tarjeta Gold	Tarjeta Clásica	Tarjeta Empresarial	Total
Comprar o Transacciones no Reconocidas por el Cliente	14	5	3	1	23
Retenciones por compras no procesadas	1	0	0	0	1
Total	15	5	3	1	24

Tiempo máximo de resolución:
30 días operaciones locales, 120 días operaciones internacionales.

Indicador de Eficiencia: 100%