

**Informe de reclamos recibidos del 01/04/17 al 30/06/17**

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos			Tiempo Promedio de absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	TOTAL	
Dinero Electrónico	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	7	104	111	13
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	16	45	61	20
Dinero Electrónico	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	34	45	16
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	

**TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**  
**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE**

**371**  
**194,592**