

Informe de reclamos recibidos del 01/10/17 al 31/12/17

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	10	43	53	5
Dinero Electrónico	03 Cargos indebidos de comisiones	28	2	30	2
Dinero Electrónico	28 Problemas relacionados con cajeros automáticos Global Net	3	24	27	10
Total		41	69	110	

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

198
154,980