

**Informe de reclamos recibidos del 01/01/18 al 31/03/18**

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	84	8	92	3
Dinero Electrónico	03 Cargos indebidos de comisiones	5	34	39	1
Dinero Electrónico	28 Problemas relacionados con cajeros automáticos Global Net	30	4	34	15
<b>Total</b>		<b>119</b>	<b>46</b>	<b>165</b>	

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

**261**  
**174,487**