

Informe de reclamos recibidos del 01/04/18 al 30/06/18

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	5	26	31	3
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	4	16	20	6
Dinero Electrónico	28 Problemas relacionados con cajeros automáticos Global Net	0	5	5	10
Total		9	47	56	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	68
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	83,515