

Informe de reclamos recibidos del 01/10/18 al 31/12/18

| 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 | 39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio) | 1 | 20 | 21 | 6 |
| Dinero Electrónico | 30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios | 2 | 12 | 14 | 3 |
| Dinero Electrónico | 18 Operaciones no reconocidas | 10 | 0 | 10 | 6 |
| Total | | 13 | 32 | 45 | |

| | |
|--|----------------|
| TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 69 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | 238,231 |