

Informe de reclamos recibidos del 01/07/18 al 30/09/18

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	25	30	7
Dinero Electrónico	38 Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras redes	0	28	28	26
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	0	26	26	10
Total		5	79	84	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	137
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	106,836