

Informe de reclamos recibidos del 01/01/20 al 31/03/20

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	18 Operaciones no reconocidas	50	5	55	7
Dinero Electrónico	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	9	14	23	5
Dinero Electrónico	28 Problemas relacionados con cajeros automáticos Global Net	2	13	15	10
Total		61	32	93	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	129
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	544,324