

Informe de reclamos recibidos del 01/10/16 al 31/12/16

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	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	5	6
Dinero electrónico	03 Cargos indebidos de comisiones	0	1	1	19
Dinero electrónico	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	18
Total		0	7	7	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

7

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

571