

Informe de reclamos recibidos del 01/01/2016 al 31/03/2016

| 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 | 14 | 156 | 170 | 17 |
| Dinero Electrónico | 38 Problema relaciones con cajeros automáticos de otras redes | 8 | 107 | 115 | 17 |
| Dinero Electrónico | 30 Fallas del sistema que dificulta operaciones y servicios | 4 | 67 | 71 | 6 |
| Total | | 26 | 330 | 356 | |

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 478

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 21,583