

**Informe de reclamos recibidos**

**Empresa Servitebca**

**Del : 1/04/2016 al 30/06/16**

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos			Tiempo Promedio de absolución
		A Favor de la empresa	A Favor del Usuario	Total	
<b>Dinero electrónico</b>	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	45	107	152	35
	18 Operaciones no reconocidas	7	67	74	21
	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	44	54	28
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>218</b>	<b>280</b>	

**TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 991**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 209,455**