

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIBOS DE LOS USUARIOS**

Del 01/07/16 al 30/09/16

Operación, Servicio o Producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total	Tiempo Promedio de absolución
		A Favor de la empresa	A Favor del usuario		
Dinero electrónico	18 Operaciones no reconocidas	14	95	109	39
Dinero electrónico	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	100	106	36
Dinero electrónico	02 Inadecuada o insuficiente información	15	36	51	18
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>231</b>	<b>266</b>	

**TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**538**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE**

**180.431**