

Informe de reclamos Recibidos de Octubre a Diciembre 2015

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	9	220	229	5
Dinero Electrónico	38 Problema relaciones con cajeros automáticos de otras redes	8	85	93	5
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	10	53	63	8
Total		27	358	385	

TOTAL NUMEROS DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 484

TOTAL NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 33,410