

Informe de reclamos recibidos del 01/01/19 al 31/03/19

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	18 Operaciones no reconocidas	60	3	63	10
Dinero Electrónico	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	15	20	11
Dinero Electrónico	02 Inadecuada o insuficiente información	1	16	17	13
Total		66	34	100	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	115
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	131,831