

**Informe de reclamos recibidos del 01/07/20 al 30/09/20**

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	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	1	5	6	26
Dinero Electrónico	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		5	23
Dinero Electrónico	02 Inadecuada o insuficiente información	1	3	4	28
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	1	3	4	14
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>8,271</b>