



## Información de reclamos recibidos de los usuarios

TERCER TRIMESTRE 2018

Nro.	Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abosolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorros	Transacciones erradas/mal procesadas		1	1
2	Cuentas corrientes	Transacciones erradas/mal procesadas	1	1	9
3	Depósitos a Plazo	Transacciones erradas/mal procesadas		1	1
4	Servicio de Recaudación	Entrega de billetes falsos	1		12
5	Atención al Cliente	Demora en la atención		1	10