

## INFORME DE RECLAMOS ENERO-MARZO 2022

### 1. Estadística

DESCRIPCIÓN	Cantidad	%
Número de reclamaciones recibidas y respondidas	1095	99,27%
Número de reclamaciones recibidas y pendientes de atención	8	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>1103</b>	<b>100,00%</b>

### 2. Indicadores

$$\frac{\text{Número de casos resueltos y cerrados}}{\text{Número de casos presentados}} = \frac{1095}{1103} = 99\%$$

$$\frac{\text{Número de casos presentados a la SEPS}}{\text{Número de casos presentados a la entidad}} = \frac{3}{1103} = 0.27\%$$

## 3. Resumen de motivos de la reclamación período enero-marzo 2022

MOTIVO DE LA RECLAMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Retención de tarjeta de débito	186	16,86%
Actualización, revisión, reimpresión o solicitud de documentos e información	137	12,42%
Desbloqueo de valores en cuenta por organismo de control	98	8,88%
Inconvenientes en transacciones Cajero Cashdro	88	7,98%
Cajero automático propio no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	71	6,44%
Inconvenientes en transacciones Cajero Reciclador	70	6,35%
Cajero automático de red no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	66	5,98%
Gestionar requerimientos relacionados con servicio de crédito	53	4,81%
Error en transacción de cuenta de ahorros	51	4,62%
Socio no retira a tiempo el dinero dispensado por el cajero automático	34	3,08%
Pedido de revisión de cámaras de vigilancia y cintas auditoras	25	2,27%
Notificación por SMS	24	2,18%
Mala Atención	22	1,99%
Inconvenientes con el pago de remesas	21	1,90%
Error al transaccionar la tarjeta de débito	20	1,81%
Inconvenientes con pagos de crédito	19	1,72%
Error en servicio de recaudaciones	17	1,54%
Error en recargas electrónicas	16	1,45%
Error al transaccionar la página web	14	1,27%
Inconvenientes con la contratación de servicios	13	1,18%
Requerimientos por parte de autoridad competente	13	1,18%
Pedido de información sobre remesas	11	1,00%
Certificados de depósito	9	0,82%
Inconvenientes con servicios de pagos	5	0,45%
Inconvenientes al transaccionar en Corresponsales	4	0,36%
Billete falso o deteriorado	4	0,36%
Error al transaccionar aplicativos	4	0,36%
Error en transacción de cuenta de certificados de aportación	3	0,27%
Error en cobros de línea de crédito	3	0,27%
Transacciones no realizadas en Corresponsales	2	0,18%
<b>Total general</b>	<b>1103</b>	<b>100,00%</b>

## 4. Resumen de motivos de reclamación desde la SEPS período enero-marzo 2022

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información Crediticia	1	33.33%
Requerimiento de información	1	33.33%
Devolución de valores	1	33.34%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>