

**INFORME DE RECLAMOS OCTUBRE - DICIEMBRE 2022****1. Estadística**

DESCRIPCIÓN	Cantidad	%
Número de reclamaciones recibidas y respondidas	1180	98,01%
Número de reclamaciones recibidas y pendientes de atención	24	1,99%
TOTAL	1204	100,00%

2. Indicadores

$$\frac{\text{Número de casos resueltos y cerrados}}{\text{Número de casos presentados}} = \frac{1180}{1204} = 98,01\%$$

$$\frac{\text{Número de casos presentados a la SEPS}}{\text{Número de casos presentados a la entidad}} = \frac{2}{1204} = 0,17\%$$



3. Resumen de motivos de la reclamación

Motivo de la Reclamación	Cantidad	Porcentaje
Retención de tarjeta de débito	235	19,52%
Actualización, revisión, reimpresión o solicitud de documentos e información	164	13,62%
Desbloqueo de valores en cuenta por organismo de control	116	9,63%
Inconvenientes en transacciones Cajero Cashdro	111	9,22%
Cajero automático propio no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	80	6,64%
Inconvenientes con el pago de remesas	76	6,31%
Cajero automático de red no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	69	5,73%
Error en transacción de cuenta de ahorros	53	4,40%
Inconvenientes en transacciones Cajero Reciclador	52	4,32%
Pedido de revisión de cámaras de vigilancia y cintas auditoras	30	2,49%
Socio no retira a tiempo el dinero dispensado por el cajero automático	28	2,33%
Mala Atención	22	1,83%
Error al transaccionar aplicativos	20	1,66%
Error en servicio de recaudaciones	17	1,41%
Error en recargas electrónicas	15	1,25%
Inconvenientes al transaccionar en Corresponsales	15	1,25%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro programado	15	1,25%
Error al transaccionar la página web	12	1,00%
Inconvenientes con pagos de crédito	12	1,00%
Error al transaccionar la tarjeta de débito	12	1,00%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro vista	9	0,75%
Gestionar requerimientos relacionados con servicio de crédito	7	0,58%
Notificación por sms	6	0,50%
Pedido de información sobre remesas	6	0,50%
Inconvenientes con la gestión de colocación de crédito	5	0,42%
Requerimientos por parte de autoridad competente	4	0,33%
Inconvenientes con la contratación de servicios	3	0,25%
Inconvenientes con la gestión de recuperación de crédito	2	0,17%
Error en transacción de cuenta de certificados de aportación	2	0,17%
Fraudes	2	0,17%
Análisis de reestructuración de crédito	2	0,17%
Transacciones no realizadas en Corresponsales	1	0,08%
Error en cobros de línea de crédito	1	0,08%
Total general	1204	100%



4. Resumen de motivos de reclamación desde la SEPS

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Requerimiento de información	1	50%
Respuesta a petición	1	50%
Total General	2	100%