

INFORME DE RECLAMOS ABRIL-JUNIO 2022

1. Estadística

DESCRIPCIÓN	Cantidad	%
Número de reclamaciones recibidas y respondidas	1196	99,67%
Número de reclamaciones recibidas y pendientes de atención	4	0,33%
TOTAL	1200	100,00%

2. Indicadores

$$\frac{\text{Número de casos resueltos y cerrados}}{\text{Número de casos presentados}} = \frac{1196}{1200} = 99.67\%$$

$$\frac{\text{Número de casos presentados a la SEPS}}{\text{Número de casos presentados a la entidad}} = \frac{4}{1200} = 0.33\%$$

3. Resumen de motivos de la reclamación

MOTIVO DE LA RECLAMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Retención de tarjeta de débito	211	17.58%
Desbloqueo de valores en cuenta por organismo de control	97	8.08%
Actualización, revisión, reimpresión o solicitud de documentos e información	96	8.00%
Cajero automático de red no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	93	7.75%
Error en transacción de cuenta de ahorros	88	7.33%
Inconvenientes en transacciones Cajero Reciclador	85	7.08%
Inconvenientes en transacciones Cajero Cashdro	83	6.92%
Inconvenientes con pagos de crédito	74	6.17%
Cajero automático propio no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	56	4.67%
Inconvenientes con servicios de pagos	37	3.08%
Notificación por sms	30	2.50%
Error al transaccionar la tarjeta de débito	27	2.25%
Mala Atención	27	2.25%
Pedido de revisión de cámaras de vigilancia y cintas auditoras	24	2.00%
Socio no retira a tiempo el dinero dispensado por el cajero automático	19	1.58%
Pedido de información sobre remesas	16	1.33%
Error al transaccionar aplicativos	14	1.17%
Error al transaccionar la página web	13	1.08%
Error en servicio de recaudaciones	12	1.00%
Requerimientos por parte de autoridad competente	11	0.92%
Inconvenientes con la contratación de servicios	11	0.92%
Inconvenientes al transaccionar en Corresponsales	10	0.83%
Error en recargas electrónicas	9	0.75%
Fraudes	9	0.75%
Transacciones no realizadas en Corresponsales	7	0.58%
Gestionar requerimientos relacionados con servicio de crédito	7	0.58%
Billete falso o deteriorado	7	0.58%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro vista	5	0.42%
Inconvenientes con la gestión de recuperación de crédito	5	0.42%
Inconvenientes con el pago de remesas	4	0.33%
Error en transacción de cuenta de certificados de aportación	4	0.33%
Error en cobros de línea de crédito	3	0.25%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro programado	3	0.25%
Certificados de depósito	2	0.17%
Inconvenientes con la gestión de colocación de crédito	1	0.08%
Total general	1200	100.00%

4. Resumen de motivos de reclamación desde la SEPS

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición de Ajuste	1	25%
Requerimiento de información	2	50%
Reingreso de socio	1	25%
Total General	4	100%