

INFORME DE RECLAMOS JULIO-SEPTIEMBRE 2022

1. Estadística

DESCRIPCIÓN	Cantidad	%
Número de reclamaciones recibidas y respondidas	1185	98,67%
Número de reclamaciones recibidas y pendientes de atención	16	1,33%
TOTAL	1201	100,00%

2. Indicadores

$$\frac{\text{Número de casos resueltos y cerrados}}{\text{Número de casos presentados}} = \frac{1185}{1201} = 98,67\%$$

$$\frac{\text{Número de casos presentados a la SEPS}}{\text{Número de casos presentados a la entidad}} = \frac{5}{1201} = 0,42\%$$

3. Resumen de motivos de la reclamación

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Retención de tarjeta de débito	261	21.73%
Cajero automático de red no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	122	10.16%
Desbloqueo de valores en cuenta por organismo de control	113	9.41%
Cajero automático propio no entrega dinero y se debita de la cuenta del socio	104	8.66%
Inconvenientes en transacciones Cajero Cashdro	84	6.99%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro vista	79	6.58%
Actualización, revisión, reimpresión o solicitud de documentos e información	58	4.83%
Inconvenientes en transacciones Cajero Reciclador	56	4.66%
Inconvenientes al transaccionar en Corresponsales	49	4.08%
Pedido de información sobre remesas	31	2.58%
Inconvenientes con el pago de remesas	26	2.16%
Inconvenientes con servicios de pagos	23	1.92%
Pedido de revisión de cámaras de vigilancia y cintas auditoras	23	1.92%
Socio no retira a tiempo el dinero dispensado por el cajero automático	23	1.92%
Gestionar requerimientos relacionados con servicio de crédito	22	1.83%
Error al transaccionar la página web	18	1.50%
Error al transaccionar la tarjeta de débito	15	1.25%
Inconvenientes con pagos de crédito	14	1.17%
Error al transaccionar aplicativos	12	1.00%
Errores del sistema al momento de registrar datos	10	0.83%
Gestionar requerimientos relacionados con ahorro programado	9	0.75%
Mala Atención	9	0.75%
Certificados de depósito	7	0.58%
Fraudes	6	0.50%
Notificación por sms	6	0.50%
Billete falso o deteriorado	4	0.33%
Error en recargas electrónicas	4	0.33%
Inconvenientes con la contratación de servicios	3	0.25%
Transacciones no realizadas en Corresponsales	3	0.25%
Error en servicio de recaudaciones	2	0.17%
Error en transacción de cuenta de ahorros	2	0.17%
Análisis de reestructuración de crédito	1	0.08%
Error en cobros de línea de crédito	1	0.08%
Requerimientos por parte de autoridad competente	1	0.08%
Total general	1201	100%

4. Resumen de motivos de reclamación desde la SEPS

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Requerimiento de información	3	60%
Respuesta a petición	2	40%
Total General	5	100%