

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 6

AÑO: 2022

G. USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

G.1 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD

G.1.1 Número de casos resueltos frente/número de casos presentados

AÑO 2022	TIPO DE RECLAMO	RECLAMOS INGRESADOS	RECLAMOS RESUELTOS
ENERO	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P JUNTOMATICO/WEB	13	12
FEBRERO	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING	14	13
MARZO	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING	14	14
ABRIL	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING	14	3
MAYO	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING	5	5
JUNIO	CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING	10	9

JULIO	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	15	15
AGOSTO	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	13	13
SEPTIEMBRE	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	19	19
OCTUBRE	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	14	13
NOVIEMBRE	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	15	10
DICIEMBRE	CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTO AUTOMATICO/WEB BANKING	14	3
<b>TOTAL</b>		<b>160</b>	<b>129</b>

G.2 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA SUPERINTENDENCIA																																																									
G.2.1	Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria / número de casos presentados a la entidad																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO 2021</th> <th>TIPO DE RECLAMO</th> <th>RECLAMOS INGRESADOS SEPS</th> <th>RECLAMOS INGRESADOS ENTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>--</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MAYO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>WEB BANKING/ CUENTAS DE AHORRO</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>SEPTIEMBRE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OCTUBRE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>NOVIEMBRE</td> <td>--</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>DICIEMBRE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td></td> <td><b>2</b></td> <td><b>2</b></td> </tr> </tbody> </table>	AÑO 2021	TIPO DE RECLAMO	RECLAMOS INGRESADOS SEPS	RECLAMOS INGRESADOS ENTIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO	--	--	--	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO	WEB BANKING/ CUENTAS DE AHORRO	2	2	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE	--	--	--	DICIEMBRE				<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
AÑO 2021	TIPO DE RECLAMO	RECLAMOS INGRESADOS SEPS	RECLAMOS INGRESADOS ENTIDAD																																																						
ENERO																																																									
FEBRERO																																																									
MARZO	--	--	--																																																						
ABRIL																																																									
MAYO																																																									
JUNIO																																																									
JULIO																																																									
AGOSTO	WEB BANKING/ CUENTAS DE AHORRO	2	2																																																						
SEPTIEMBRE																																																									
OCTUBRE																																																									
NOVIEMBRE	--	--	--																																																						
DICIEMBRE																																																									
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>																																																						