

**RESUMEN ESTADISTICO PRIMER TRIMESTRE 2025**  
**RECLAMOS Y QUEJAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS SEGÚN NORMATIVA DE LA SSF ( NCM02)**

TIPO PRODUCTO	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL TRIMESTRE
BANCA ELECTRÓNICA.	1	1		2
CRÉDITOS DE CONSUMO.	8	1		9
CRÉDITOS HIPOTECARIOS.	1			1
DEPÓSITOS DE AHORROS.	1			1
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS		1	4	5
SEGUROS.	1	1		2
TARJETAS DE DÉBITO.		1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

MOTIVO RECLAMO	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL TRIMESTRE
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.		1	1	2
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA ( ESTADOS DE CUENTAS, NOTAS DE CARGO, CRONOGRAMA DE PAGOS, ENTRE OTROS).	1		1	2
INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.			1	1
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS ( CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)		1		1
OTROS MOTIVOS.	6	1	1	8
PROBLEMAS CON SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS	1			1
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.	1	1		2
OPERACIONES EN CUENTA( RETIROS Y DEPÓSITOS)	1			1
TRANSACCIONES NO PROCESADAS ( INCLUYE PROBLEMAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE OPERACIONES POR INTERNET, PROBLEMAS EN DIFERENCIAL CAMBIARIO, OTROS)	2			2
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS ELECTRÓNICOS( NO DISPENSÓ EFECTIVO, VOCUCHER).		1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

RESULTADO	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE		2		2
FAVORABLE	10	5	4	19
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>21</b>
<b>Factor de eficiencia</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>
Tiempo promedio de resolución	3.1	14.14	19	9.8