



**RESUMEN ESTADISTICO PRIMER TRIMESTRE 2026**  
**RECLAMOS Y QUEJAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS SEGÚN NORMATIVA DE LA SSF ( NCM02)**

TIPO PRODUCTO	ene-26	feb-26	mar-26	TOTAL TRIMESTRE
CRÉDITOS DE CONSUMO.	1			1
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	1	3	4	8
SEGUROS.		2		2
TARJETAS DE DÉBITO.	1		2	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

MOTIVO RECLAMO	ene-26	feb-26	mar-26	TOTAL TRIMESTRE
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.	1	3	2	6
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA ( ESTADOS DE CUENTAS, NOTAS DE CARGO, CRONOGRAMA DE PAGOS, ENTRE OTROS).			1	1
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS ( CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)	1		2	3
OTROS MOTIVOS.	1		1	2
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.		2		2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

RESULTADO	ene-26	feb-26	mar-26	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE				
FAVORABLE	3	5	6	14
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.0</b>	<b>5.0</b>	<b>6.0</b>	<b>14.0</b>
<b>FACTOR DE EFICIENCIA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
TIEMPO PROMERIO DE RESOLUCIÓN	14.0	16.0	15.7	15.4