

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



TIPO PRODUCTO	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL TRIMESTRE
BANCA ELECTRÓNICA.	3			3
CRÉDITOS DE CONSUMO.	2	2		4
DEPÓSITOS DE AHORROS.			1	1
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	8	7	11	26
TARJETAS DE DÉBITO.	2			2
SERVICIOS DE ENVÍOS Y RECEPCIÓN DE DINERO(PAGO Y RECEPCIÓN DE REMESAS).	2	1		3
TOTAL GENERAL	17	10	12	39

MOTIVO RECLAMO	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL TRIMESTRE
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.	3	2	3	8
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTAS, NOTAS DE CARGO, CRONOGRAMA DE PAGOS, ENTRE OTROS).	5	5	5	15
INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1		1
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS (CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)	2		1	3
OTROS MOTIVOS.	4	1	2	7
PROBLEMAS CON SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS	2			2
CLÁUSULAS DE CONTRATO, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.			1	1
COBROS DE INTERESES, COMISIONES, RECARGOS Y CARGOS A CUENTA DE TERCEROS.	1	1		2
TOTAL GENERAL	17	10	12	39

RESULTADO	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE				
FAVORABLE	17	10	12	39
TOTAL GENERAL	17	10	12	39
FACTOR DE EFICIENCIA	100%	100%	100%	100%
Tiempo promedio de resolución	13.5	8.5	13.8	12.3