

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

TIPO PRODUCTO	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL TRIMESTRE
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	3	3	1	7
PROBLEMAS REFERIDOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO.		1		1
SEGUROS.			2	2
TARJETAS DE DÉBITO.	2	2	1	5
TOTAL GENERAL	5	6	4	15

MOTIVO RECLAMO	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL TRIMESTRE
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.	1	2		3
INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	3	1		4
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS (CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)	1	2	1	4
OTROS MOTIVOS.		1	1	2
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.			2	2
TOTAL GENERAL	5	6	4	15

RESULTADO	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE				
FAVORABLE	5	6	4	15
TOTAL GENERAL	5	6	4	15
Factor de eficiencia	100%	100%	100%	100%
Tiempo promedio de resolución	10.8	16.0	15.0	14.0