

RESUMEN ESTADISTICO CUARTO TRIMESTRE 2023
RECLAMOS Y QUEJAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS SEGÚN NORMATIVA DE LA SSF (NCM02)

TIPO PRODUCTO	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL TRIMESTRE
BANCA ELECTRÓNICA.	1	1		2
CRÉDITOS DE CONSUMO.	1	3		4
CRÉDITOS HIPOTECARIOS.			1	1
DEPÓSITOS A PLAZO.			1	1
DEPÓSITOS DE AHORROS.	3	1		4
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	1	4	5	10
PROBLEMAS REFERIDOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO.	1	1		2
SEGUROS.	1	1	2	4
TARJETAS DE DÉBITO.			1	1
Total general	8	11	10	29

MOTIVO RECLAMO	oct-23	nov-23	dic-23	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	2	1	4
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4			4
INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	1	3	5
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS (CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)		1	1	2
OTROS MOTIVOS.		1	1	2
PROBLEMAS CON SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS		2		2
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.	1	1	2	4
Total general	8	11	10	29

RESULTADO	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE	2	4	4	10
FAVORABLE	6	7	6	19
Total general	8	11	10	29
Factor de eficiencia	75%	64%	60%	66%
Tiempo promedio de resolución	16.13	13.91	13.30	14.31