



RESUMEN ESTADISTICO CUARTO TRIMESTRE 2025 RECLAMOS Y QUEJAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS SEGÚN NORMATIVA DE LA SSF ( NCM02 )					
TIPO PRODUCTO	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL TRIMESTRE	
BANCA ELECTRÓNICA.		1		1	
CRÉDITOS DE CONSUMO.			1	1	
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	2		1	3	
SEGUROS.	3			3	
TARJETAS DE DÉBITO.	4	3		7	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	
MOTIVO RECLAMO					
MOTIVO RECLAMO	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL TRIMESTRE	
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.	1			1	
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)	4	3	1	8	
PROBLEMAS CON SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS		1		1	
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.	3			3	
CLÁUSULAS DE CONTRATO, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1			1	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	
RESULTADO					
RESULTADO	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL TRIMESTRE	
DESFAVORABLE					
FAVORABLE	8	3	4	15	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>15.0</b>	
<b>FACTOR DE EFICIENCIA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN	15.0	38.7	17.8	20.5	