

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
TOTAL GENERAL	9	4	2	15

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
TOTAL GENERAL	9	4	2	15

RESULTADO	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE				
FAVORABLE	8	3	4	15
TOTAL GENERAL	8.0	3.0	4.0	15.0
FACTOR DE EFICIENCIA	100%	100%	100%	100%
TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN	15.0	38.7	17.8	20.5