

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

TIPO PRODUCTO	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL TRIMESTRE
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS	1	3	4	8
SEGUROS.			1	1
TARJETAS DE DÉBITO.	2			2
TOTAL GENERAL	3	3	5	11

MOTIVO RECLAMO	abr-25	may-25	jun-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	3		4
INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.			1	1
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDOS (CONSUMOS, DISPOSICIONES DE EFECTIVO, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SALDOS)	2			2
PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS O INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO.			1	1
COBROS DE INTERESES, COMISIONES, RECARGOS Y CARGOS A CUENTA DE TERCEROS.			1	1
TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADOS.			1	1
TOTAL GENERAL	3	3	5	11

RESULTADO	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL TRIMESTRE
DESFAVORABLE				
FAVORABLE	3	3	5	11
TOTAL GENERAL	3	3	5	11
Factor de eficiencia	100%	100%	100%	100%
Tiempo promedio de resolución	18.7	5.7	16.8	14.3