Compartamos Banco®

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Agosto 2026

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	6	-	14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	2	-	16
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	8	1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	8	-	8
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	4	-	14
		OTRO	2	-	11
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	79	17	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	20	8	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	16	5	16
		OTRO	41	19	19
5	CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	56	9	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	23	15	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	12	-	16
		OTRO	38	3	13
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS(INTERBANCARIO O ENTRE DIFERENTES PLAZAS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	23	4	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	2	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	-	3	10
		OTRO	2	-	15
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	407	33	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	194	45	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	23	-	11
		OTRO	55	9	14
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	9	1	16
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	9	-	19
		OTRO	9	2	18
			-	-	-

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	21	4	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	15	-	12
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	12	1	11
		OTRO	12	1	12
TOTAL			**1108**	**182**	**14**
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**1,290**		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**23,003,282**		