Compartamos Banco®

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Septiembre 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	-	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	4	-	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	1	-	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	-	15
		OTRO	-	1	14
3	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	10	-	9
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	5	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	2	-	14
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	72	37	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	30	4	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	25	5	18
		OTRO	44	11	17
5	CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	56	8	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	20	10	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	7	1	13
		OTRO	29	3	15
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS(INTERBANCARIO O ENTRE DIFERENTES PLAZAS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	-	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	3	1	13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	2	1	10
		OTRO	3	2	15
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	418	25	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	222	43	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	29	1	11
		OTRO	50	17	16
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	6	1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	5	-	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	-	14
		OTRO	3	2	13

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	44	2	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	10	-	13
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	9	-	12
		OTRO	5	-	10
TOTAL			**1141**	**176**	**13.5**
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**1,317**		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**24,323,965**		