Compartamos Banco

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
## Periodo: Agosto 2025

| 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 | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 4 | 2 | 6 |
| | | FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS. | 3 | - | 14 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S | 2 | - | 13 |
| | | OTRO | 2 | - | 14 |
| 2 | CUENTA A PLAZO | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S | 2 | - | 16 |
| | | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | 1 | - | 15 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 1 | - | 15 |
| | | - | - | - | - |
| 3 | CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | 21 | 4 | 15 |
| | | LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A | 3 | 10 | 12 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO | 4 | 6 | 14 |
| | | OTRO | 22 | 20 | 14 |
| 4 | CREDITOS DE CONSUMO | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS | 24 | 9 | 12 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S | 31 | 2 | 11 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 5 | 3 | 13 |
| | | OTRO | 20 | 8 | 12 |
| 5 | TRANSFERENCIA DE FONDOS | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 5 | 1 | 15 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO | 3 | - | 12 |
| | | FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS. | 2 | - | 13 |
| | | OTRO | 2 | - | 14 |
| 6 | CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 294 | 29 | 11 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S | 127 | 6 | 11 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO | 12 | - | 10 |
| | | OTRO | 28 | 14 | 14 |
| 7 | BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO) | CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS. | 2 | 4 | 14 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO | 4 | 2 | 14 |
| | | INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS | 1 | - | 9 |
| | | OTRO | 1 | - | 15 |
| 8 | DINERO ELECTRONICO | RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO | 13 | 1 | 5 |
| | | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 5 | 1 | 11 |
| | | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S | 2 | - | 16 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | OTRO | 4 | - | 11 |
| **TOTAL** | | | **650** | **122** | **13** |
| | | **TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES** | **772** | | |
| | | **TOTAL NUMERO DE OPERACIONES** | **10.243.715** | | |