Compartamos Banco

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Noviembre 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	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	-	15
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	-	1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	13
		OTRO	1	-	15
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	-	15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	-	15
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	10
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	13	5	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	6	5	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	7	3	14
		OTRO	18	15	13
5	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	14	9	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	15	6	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	4	14
		OTRO	24	16	13
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	228	30	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	101	15	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	14	1	10
		OTRO	28	14	13
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	1	12
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	-	13
		INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	-	1	13

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	2	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	3	-	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	14
		OTRO	1	-	15
TOTAL			**521**	**130**	**13**
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	**651**		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	**12.921.990**		