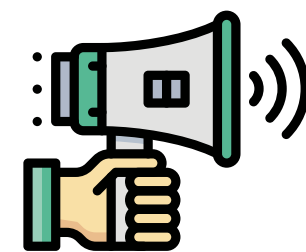


# BANCOS

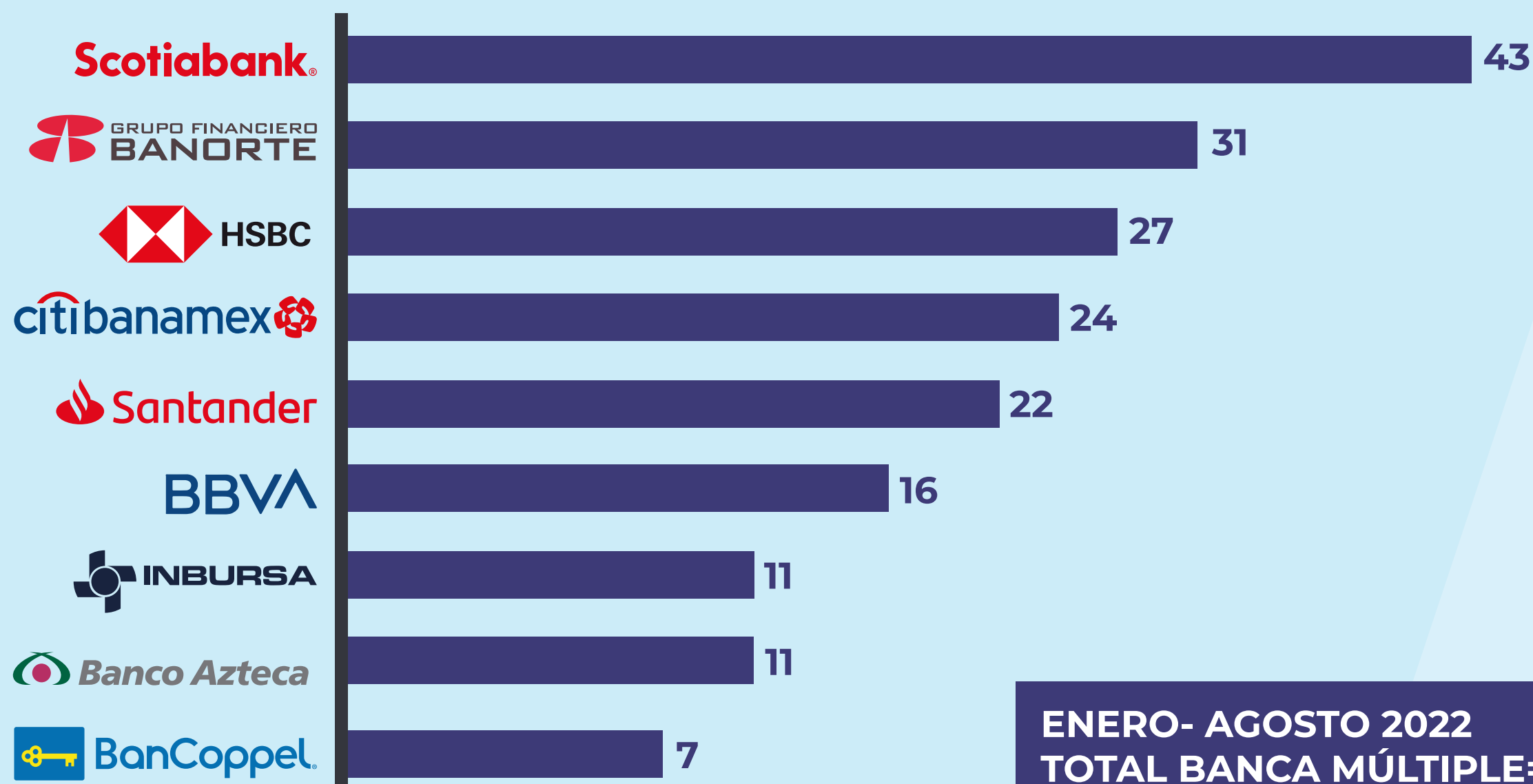
ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



## ¿CUÁNTAS **RECLAMACIONES** RECIBIÓ CONDUSEF DE LOS BANCOS?

### ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA 100 MIL CONTRATOS



ENERO- AGOSTO 2022  
TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 75,149  
TOTAL 9 PRINCIPALES BANCOS= 71,905  
RESTO= 3,244



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

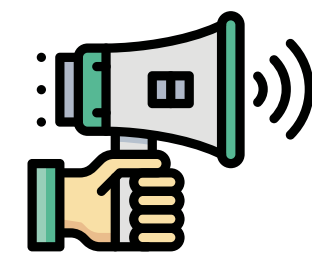


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# BANCOS

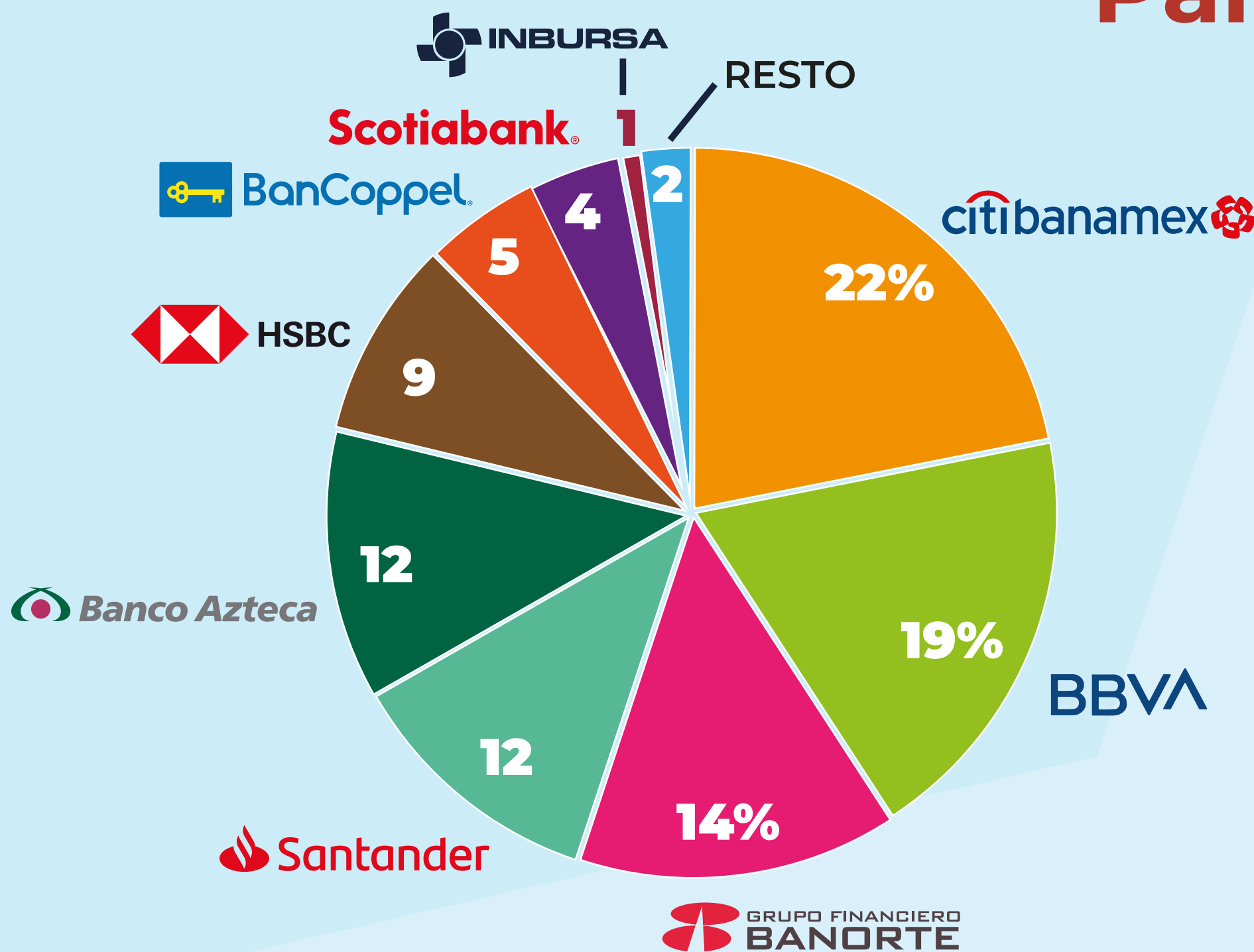
ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



## ¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?

Part.(%)



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

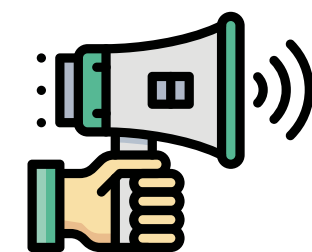


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

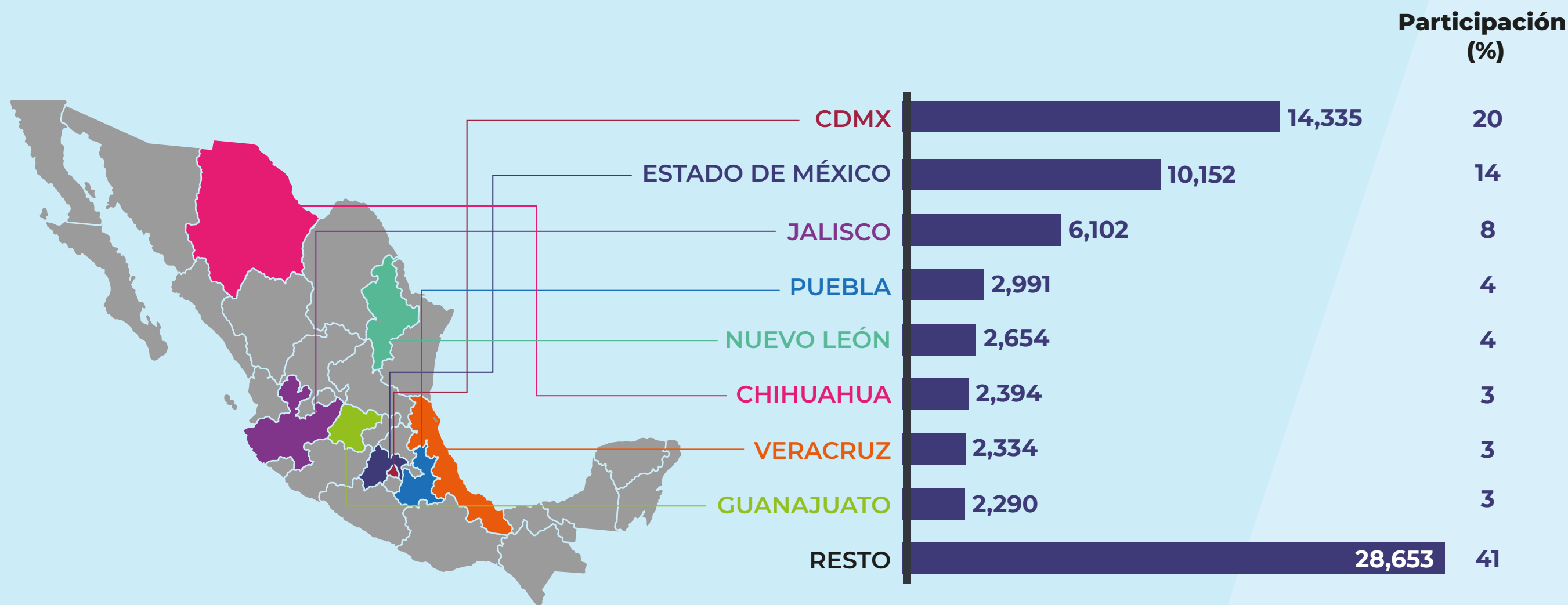
# BANCOS

ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



## EN LOS PRINCIPALES BANCOS, ¿EN QUÉ ESTADOS SE PRESENTARON MÁS RECLAMACIONES?



ENERO-AGOSTO 2022  
RECLAMACIONES DE  
LOS 9 PRINCIPALES BANCOS  
TOTAL= 71,905



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

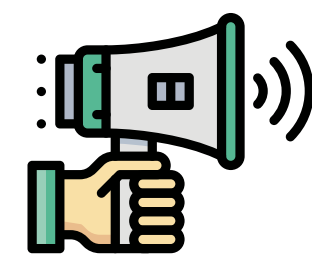


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

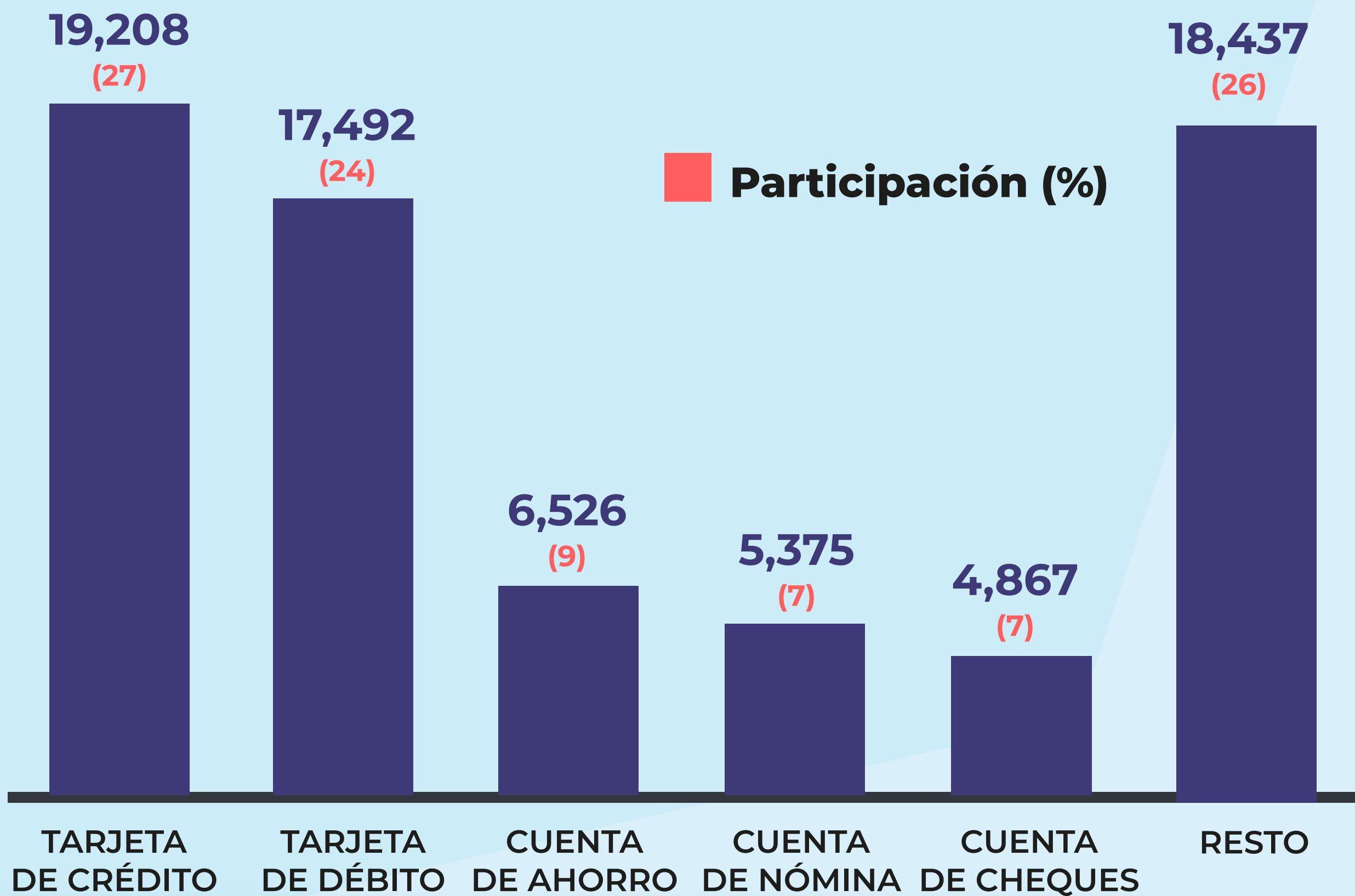
# BANCOS

ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



## ¿QUÉ PRODUCTO ES MÁS RECLAMADO?



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

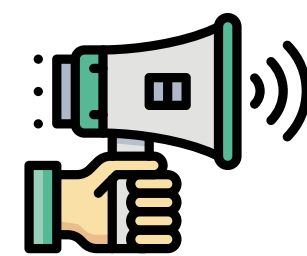


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

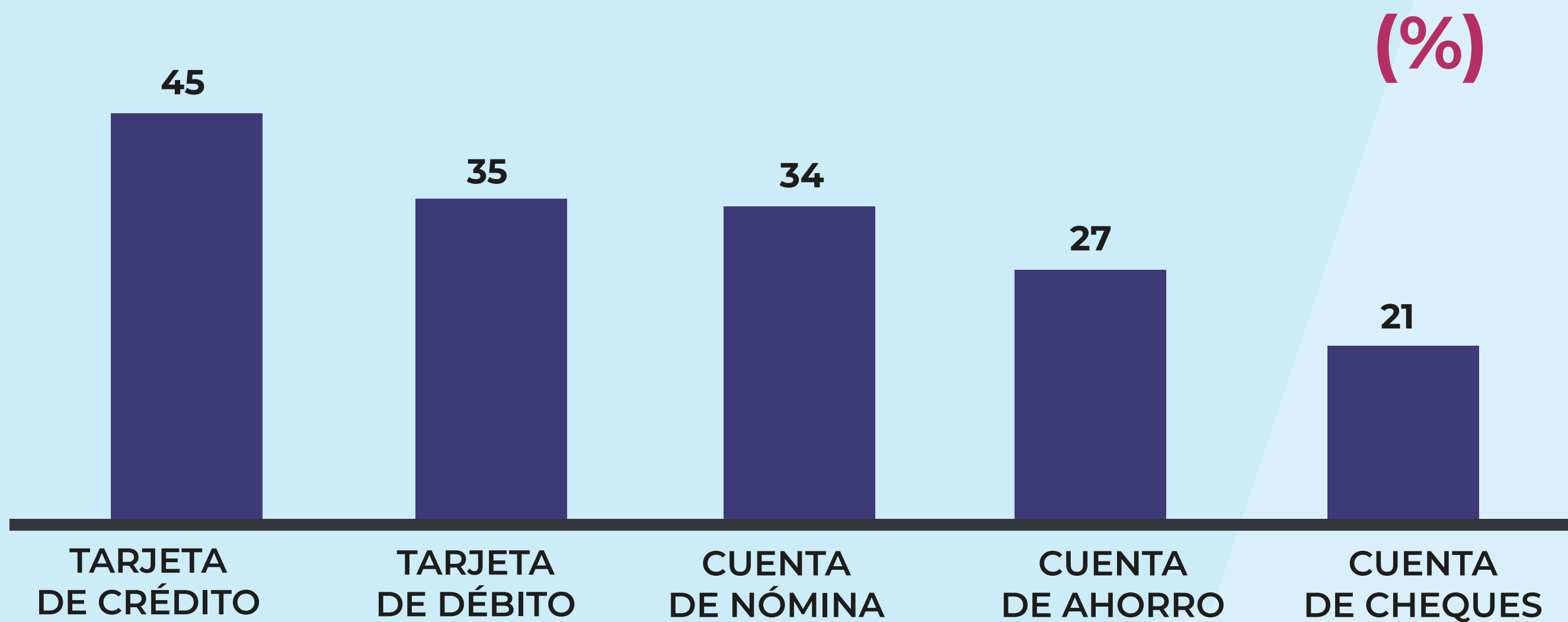
# BANCOS

ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



DE LOS PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS,  
¿CUÁL FUE LA **RESOLUCIÓN AL USUARIO?**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

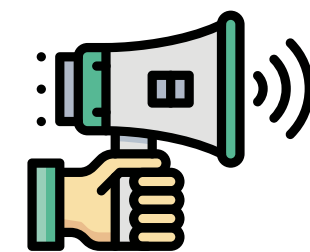


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

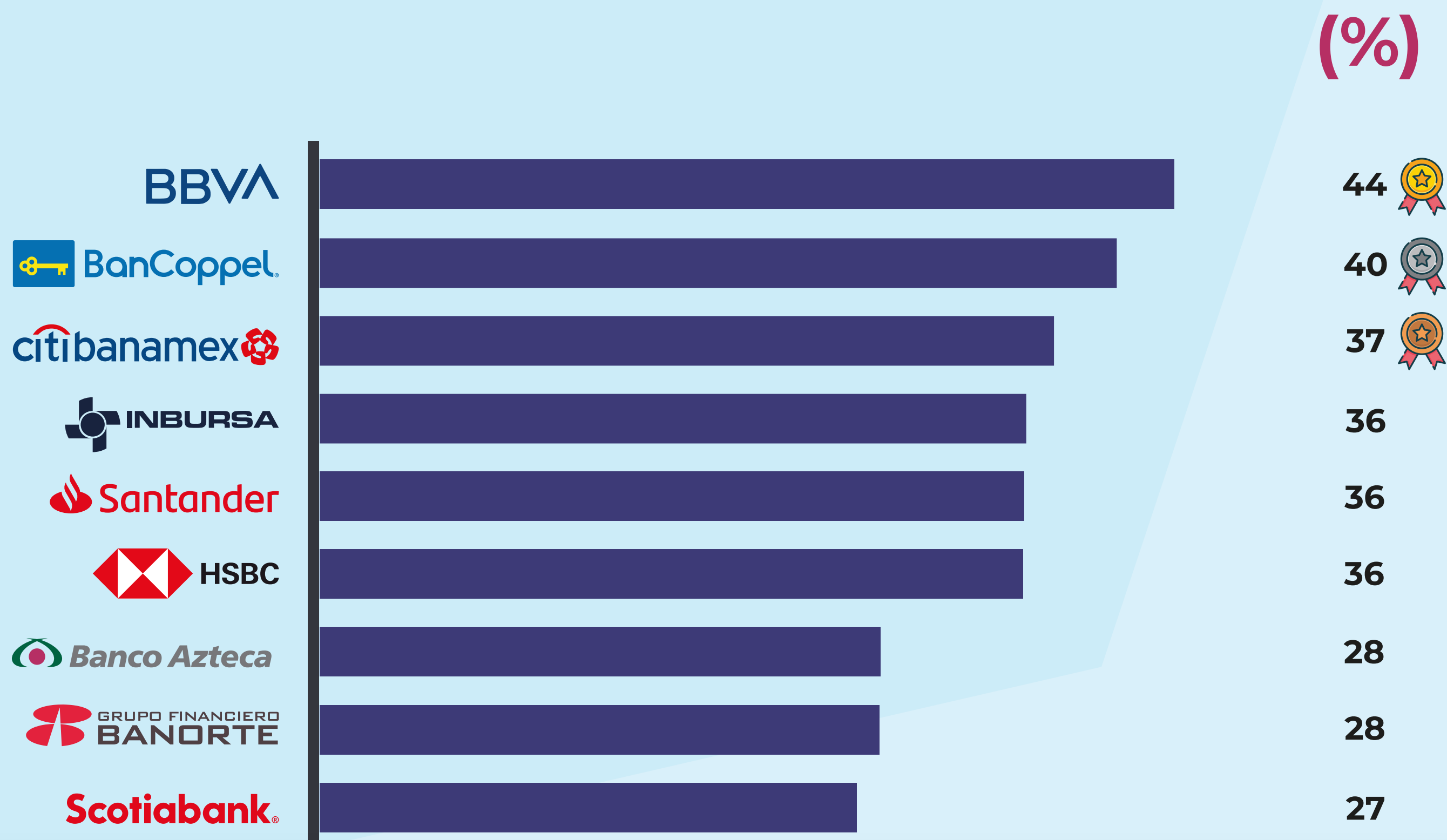
# BANCOS

ENERO-  
AGOSTO  
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



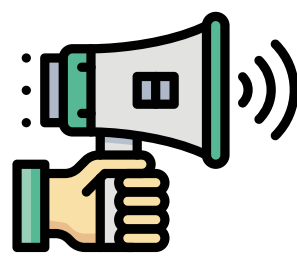
## ¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

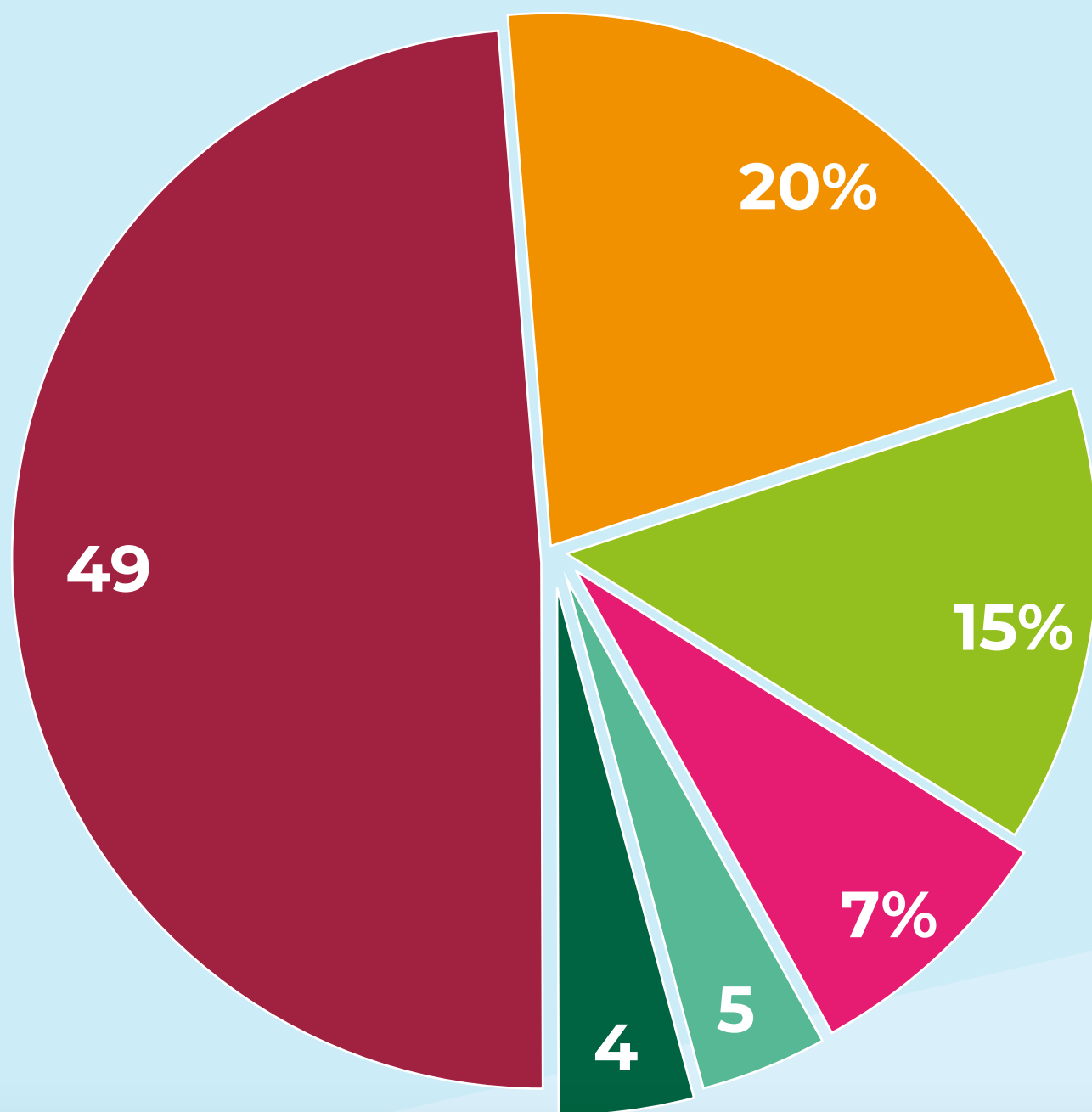


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



### ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?

Part.(%)



- CONSUMOS NO RECONOCIDOS
- TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA NO RECONOCIDA
- CARGOS NO RECONOCIDOS EN LA CUENTA
- PAGO O DEPÓSITO NO APLICADO TOTAL O PARCIALMENTE AL PRODUCTO O SERVICIO
- BLOQUEO O CANCELACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO SIN PREVIO AVISO
- RESTO

