

**BANCOS**

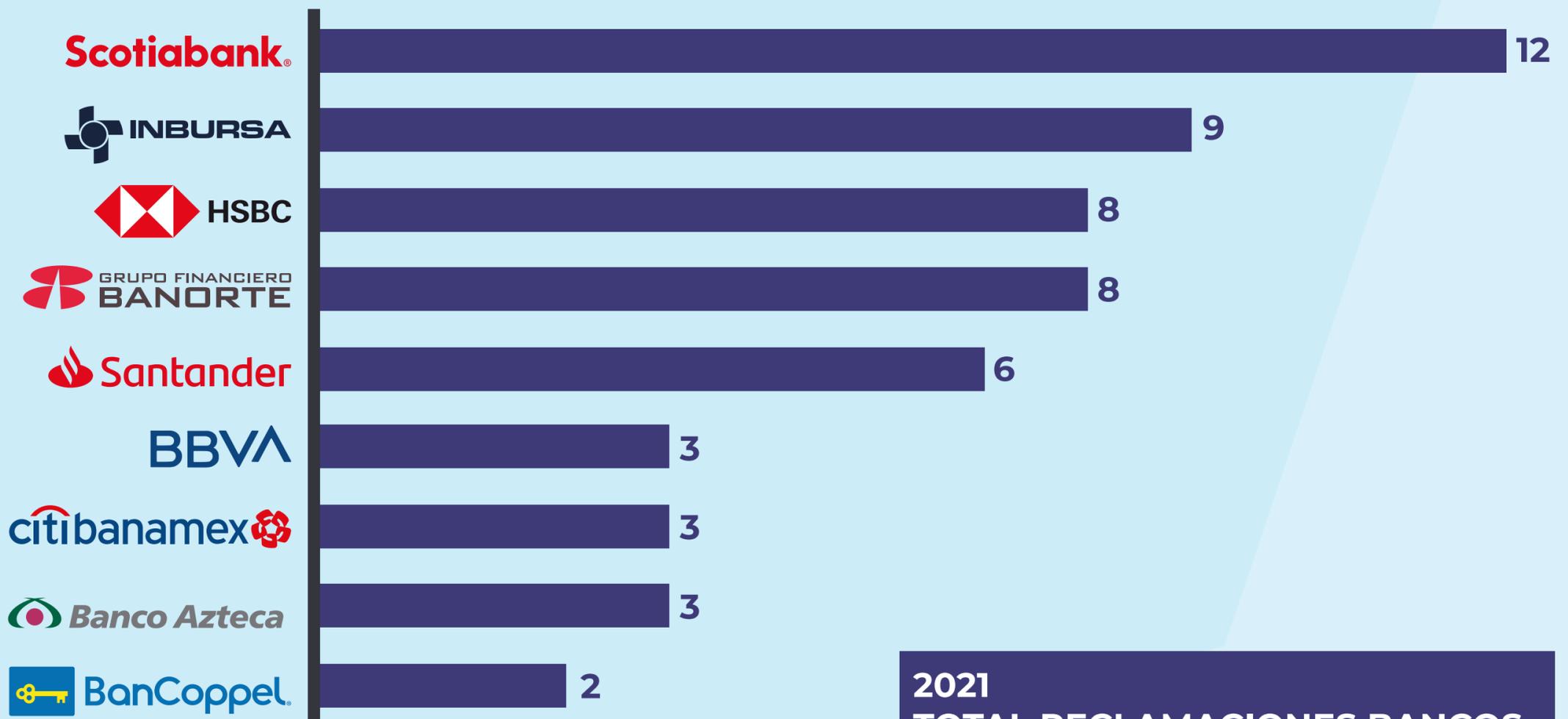
ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

**REVISA, COMPARA Y DECIDE**



# ¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ CONDUSEF?

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA 10 MIL CONTRATOS



**2021**  
**TOTAL RECLAMACIONES BANCOS**  
**MÁS RELEVANTES= 147,714**  
**TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 155,959**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

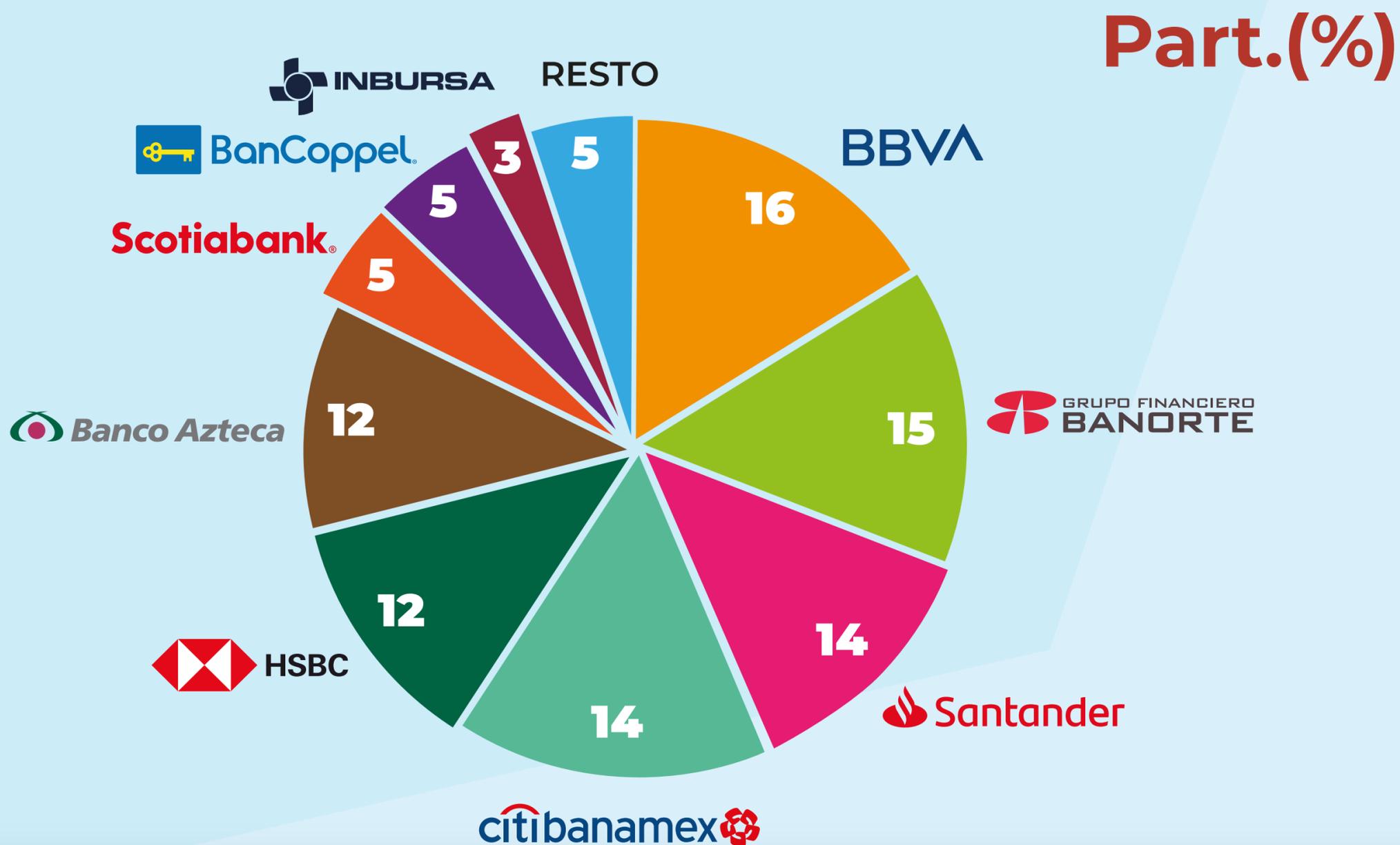
**BANCOS**

ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

**REVISA, COMPARA Y DECIDE**



# ¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

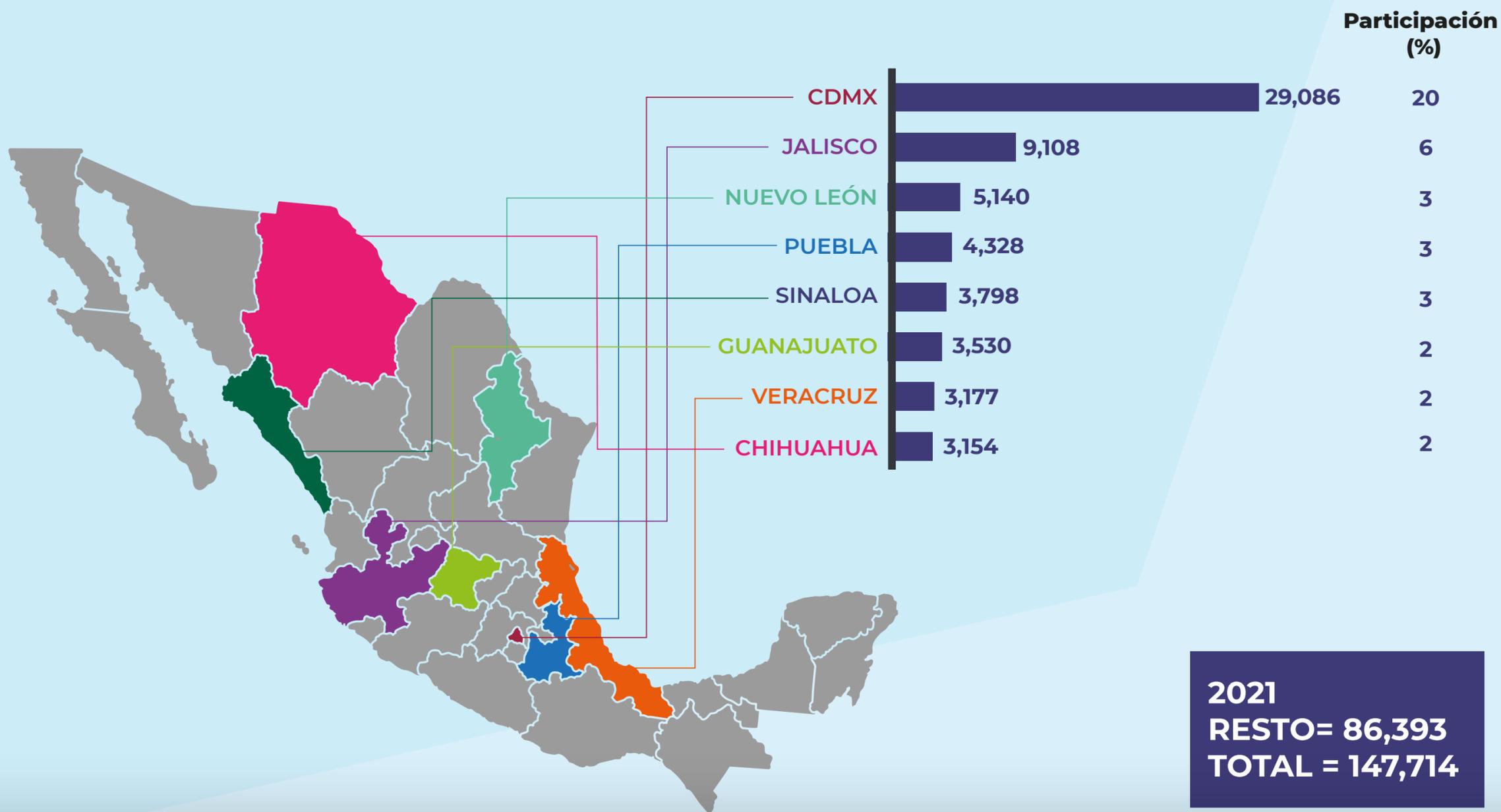
**BANCOS**

ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

**REVISA, COMPARA Y DECIDE**



# ¿EN QUÉ ESTADOS SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES?



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

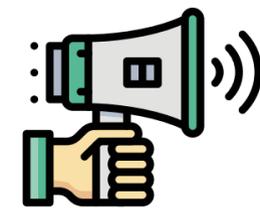


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

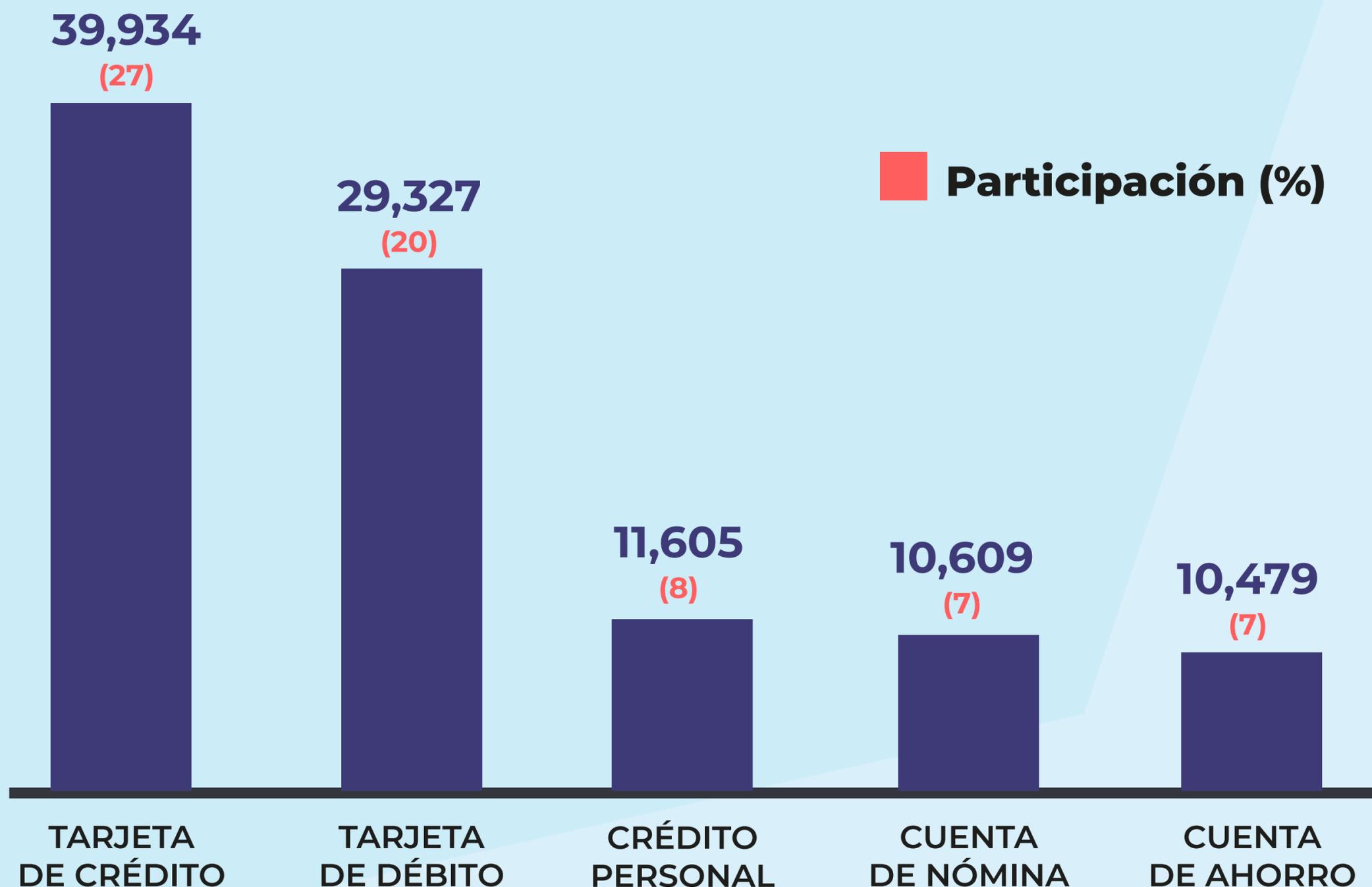
**BANCOS**

ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

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**

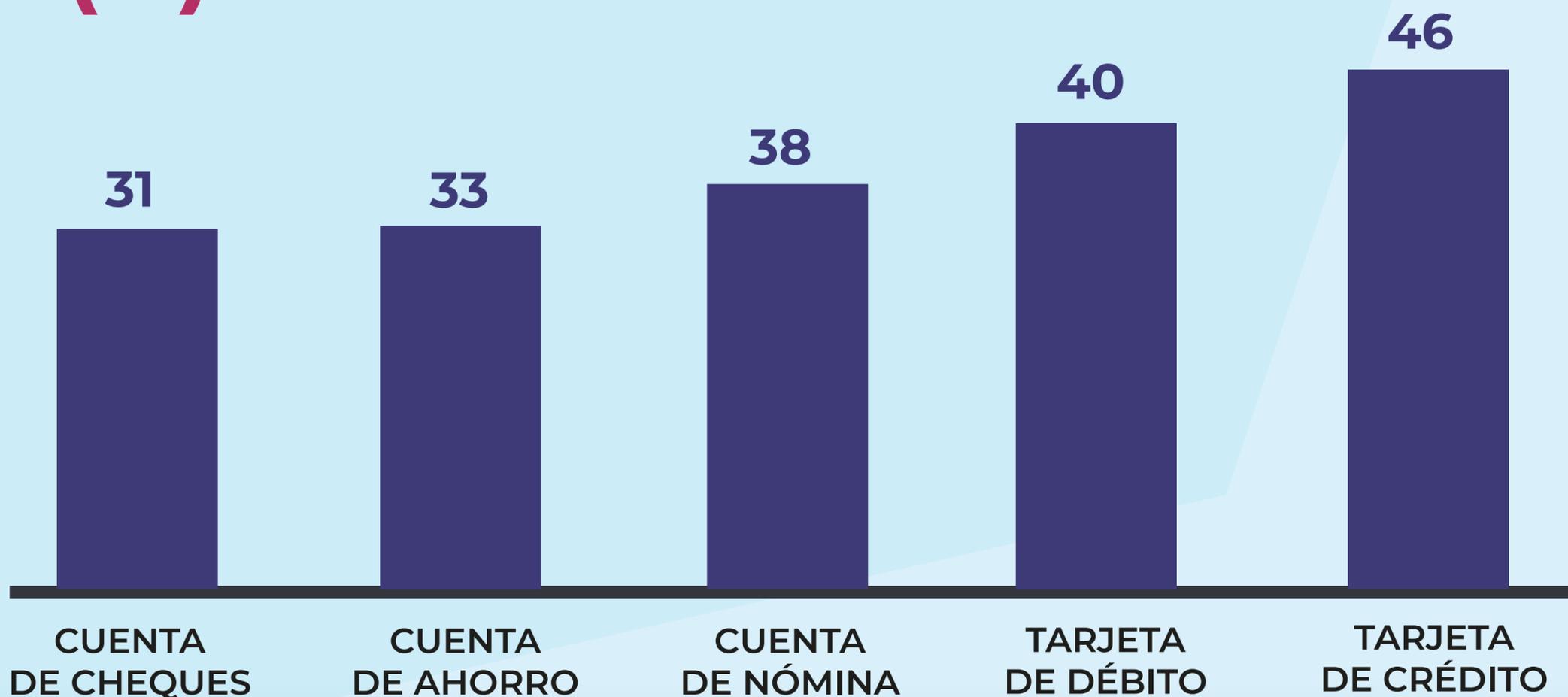
ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

REVISA, COMPARA Y DECIDE



# ¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE **RESOLUCIÓN FAVORABLE** POR PRODUCTO?

(%)



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

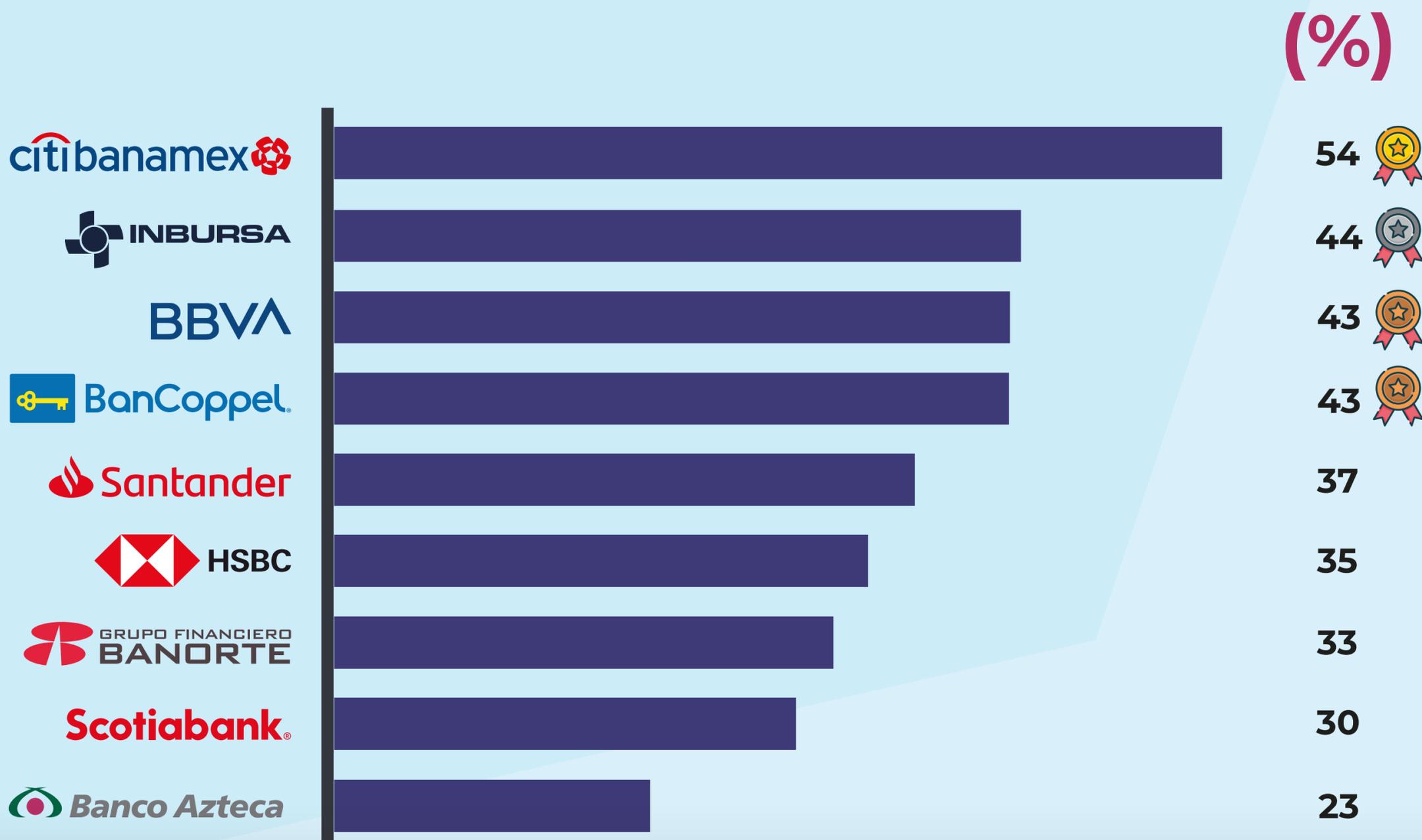
**BANCOS**

ENERO-  
DICIEMBRE  
2021

**REVISA, COMPARA Y DECIDE**



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



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

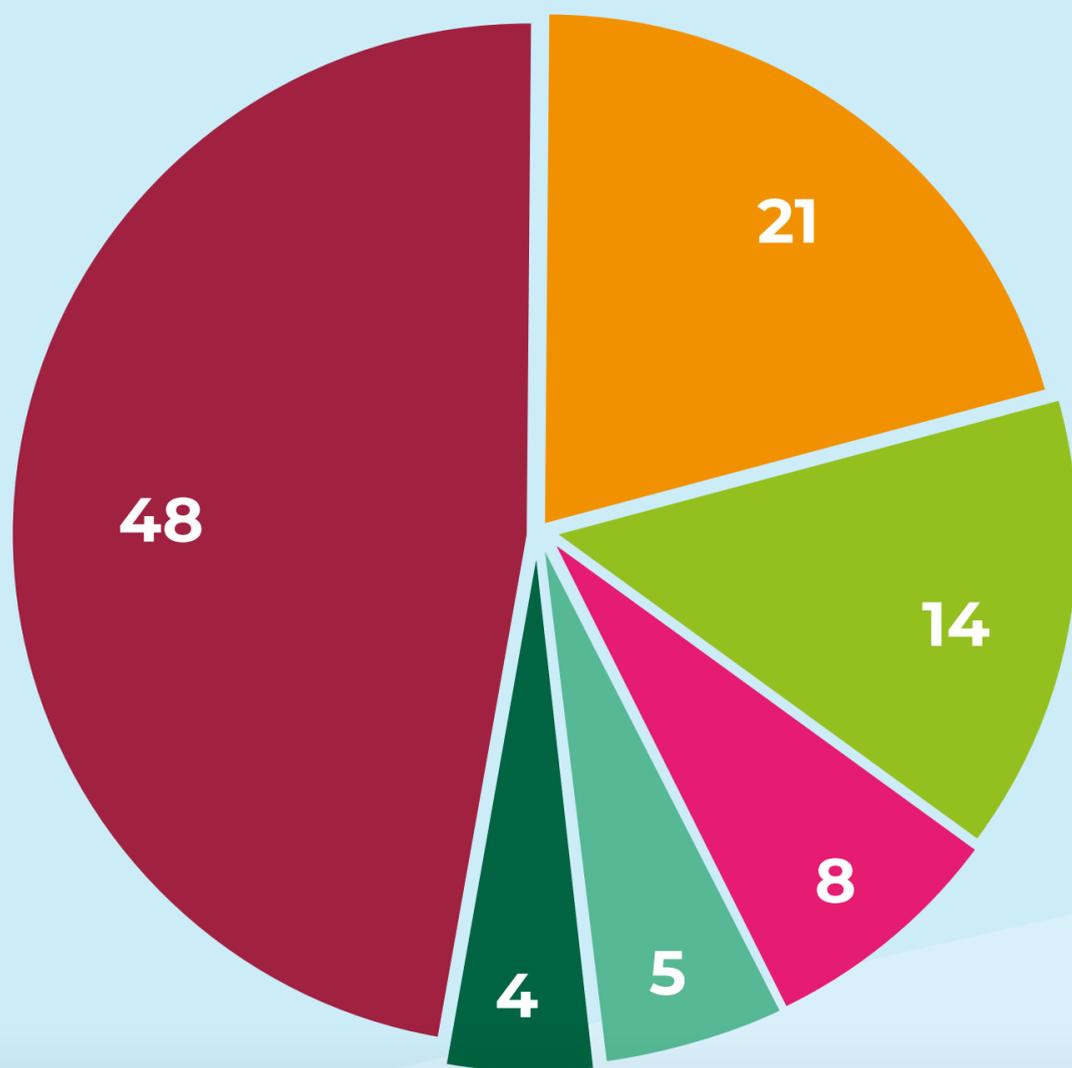


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



# ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?

Part.(%)



- CONSUMOS NO RECONOCIDOS
- TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA NO RECONOCIDA
- CARGOS NO RECONOCIDOS EN LA CUENTA
- DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO NO RECONOCIDA POR EL USUARIO
- SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO NO ATENDIDA Y/O NO APLICADA
- OTRAS CAUSAS

