

BANCOS

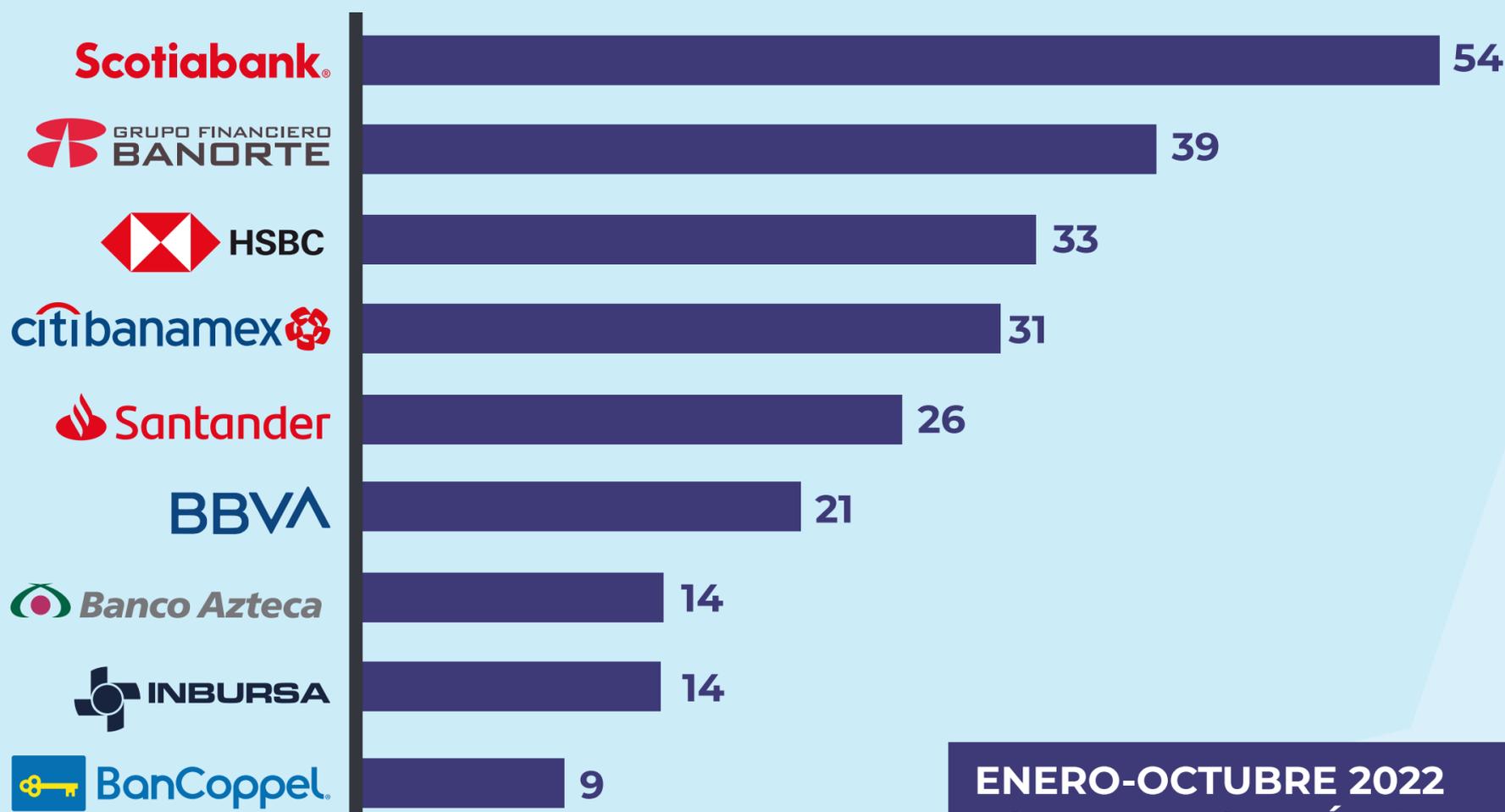
ENERO-
OCTUBRE
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



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

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA 100 MIL CONTRATOS



ENERO-OCTUBRE 2022
TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 94,683
TOTAL 9 PRINCIPALES BANCOS= 90,486
RESTO= 4,197



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

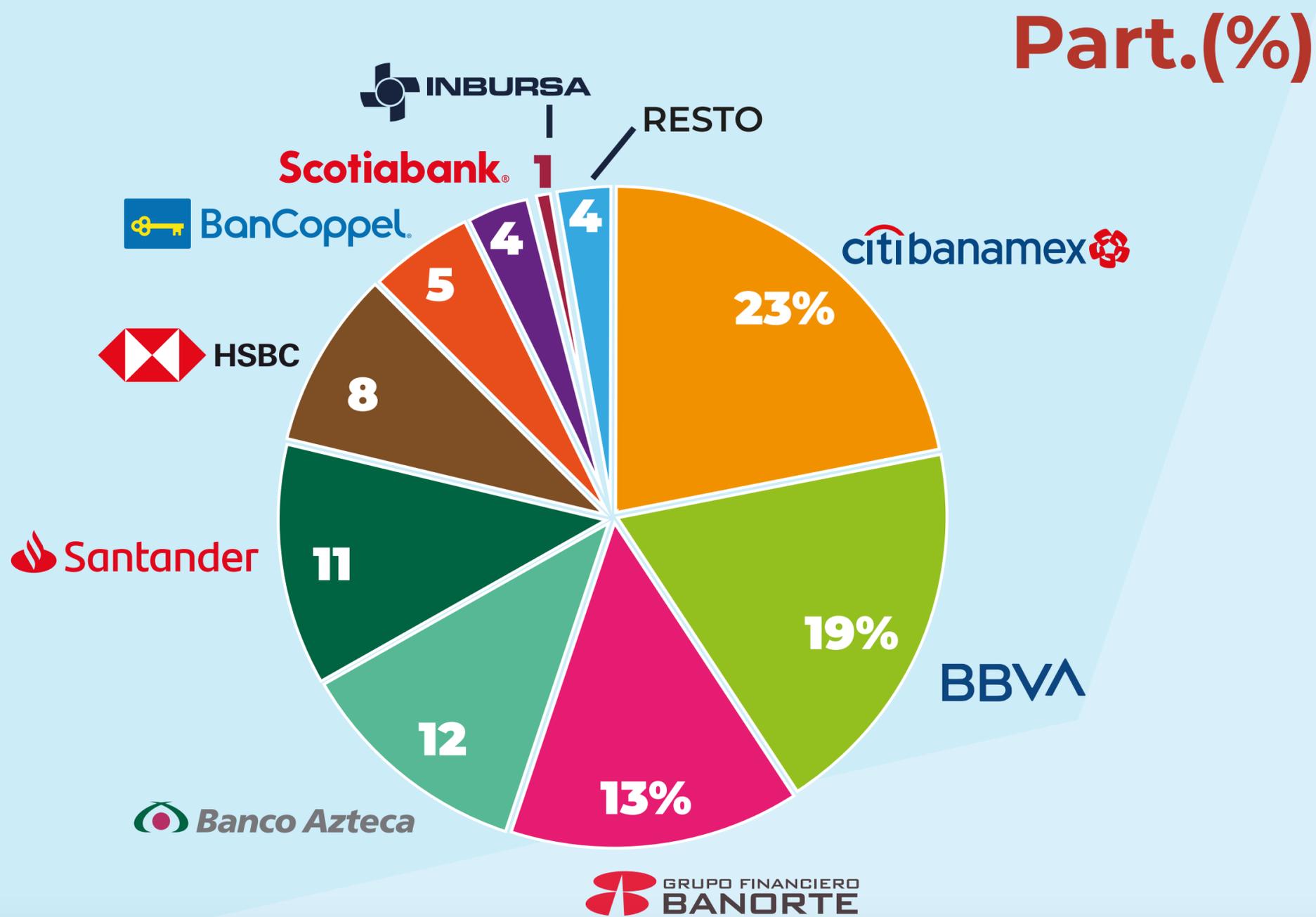
BANCOS

ENERO-
OCTUBRE
2022

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

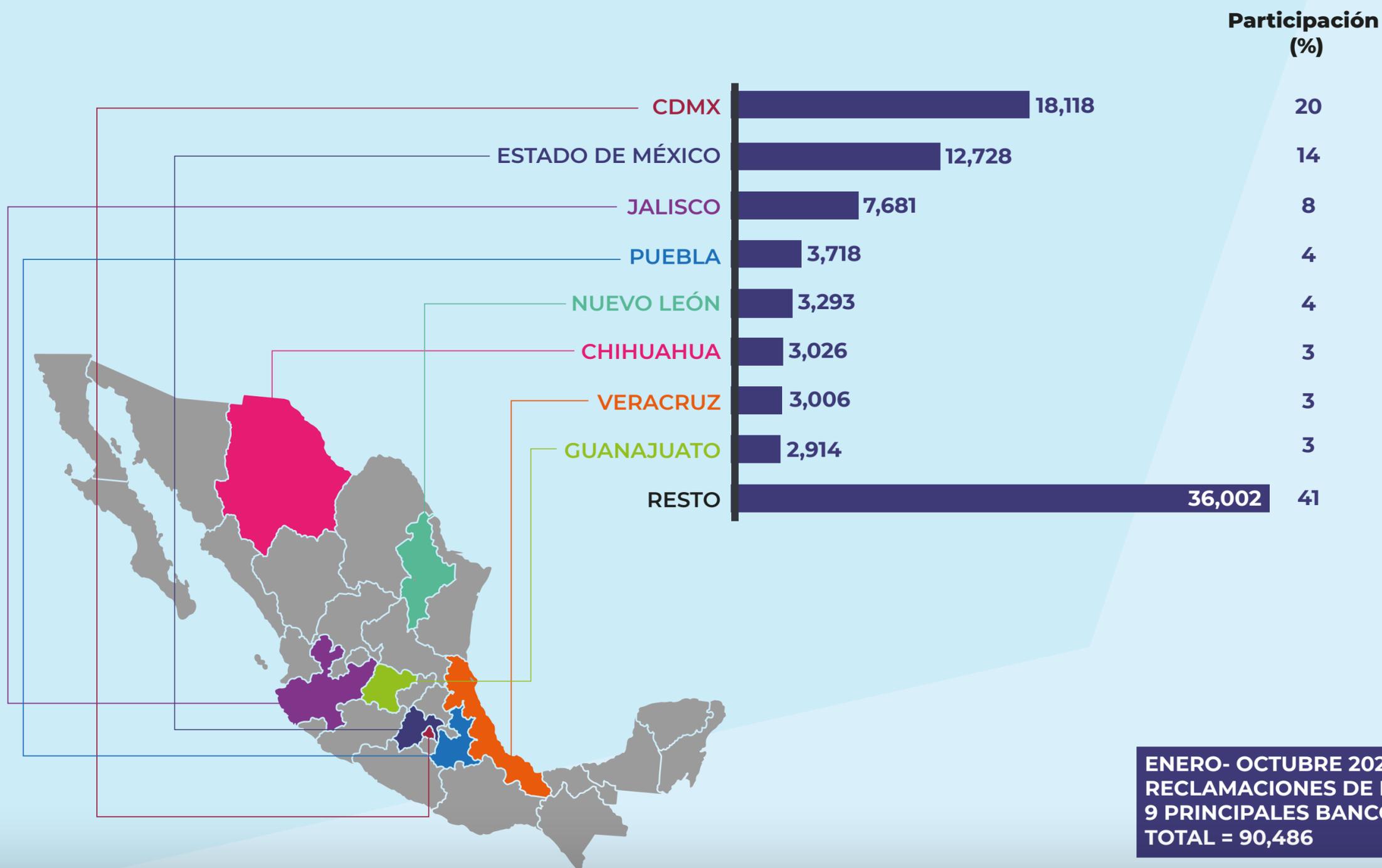
BANCOS

ENERO-
OCTUBRE
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



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



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

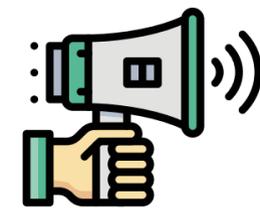


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

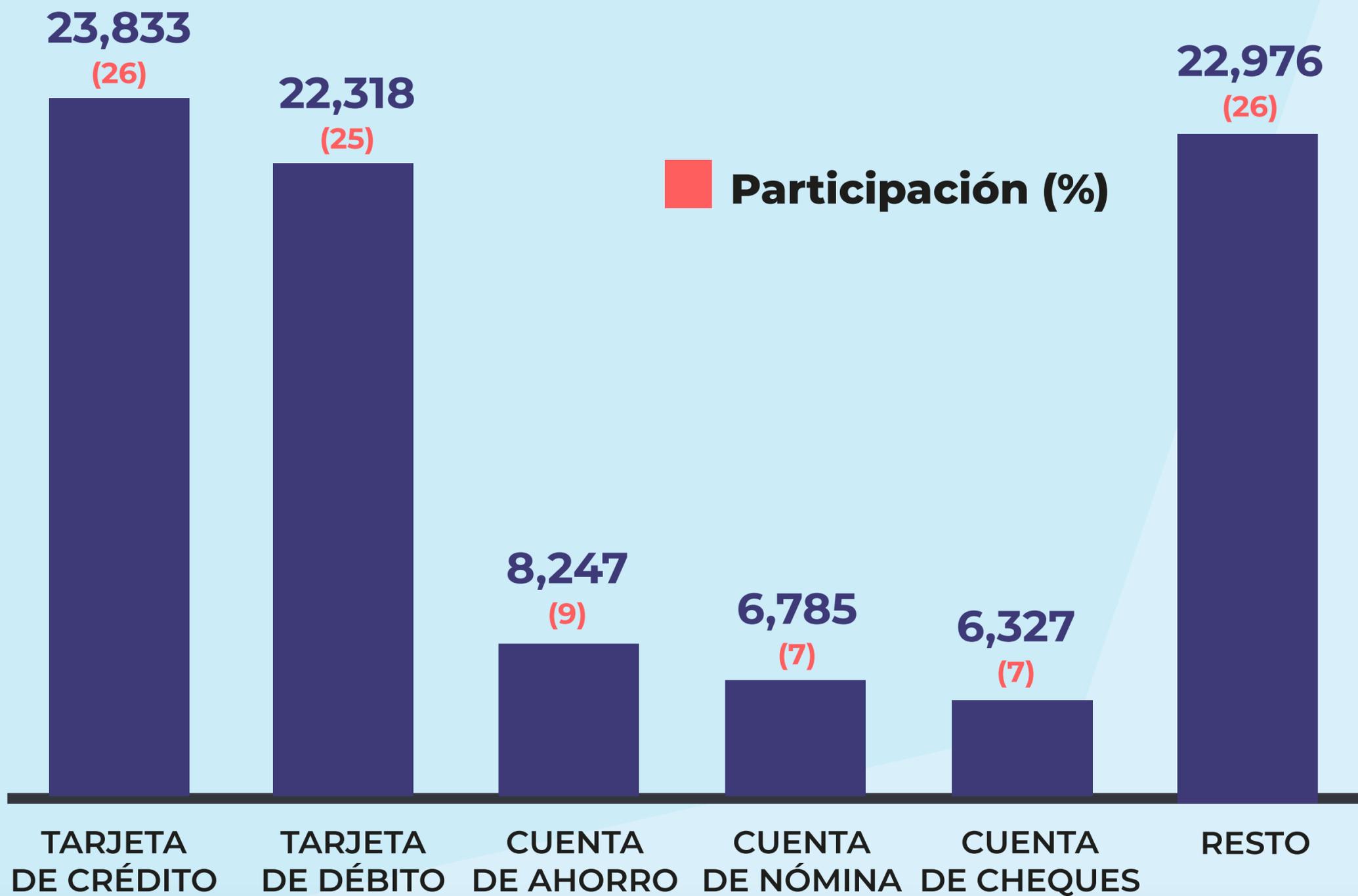
BANCOS

ENERO-
OCTUBRE
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

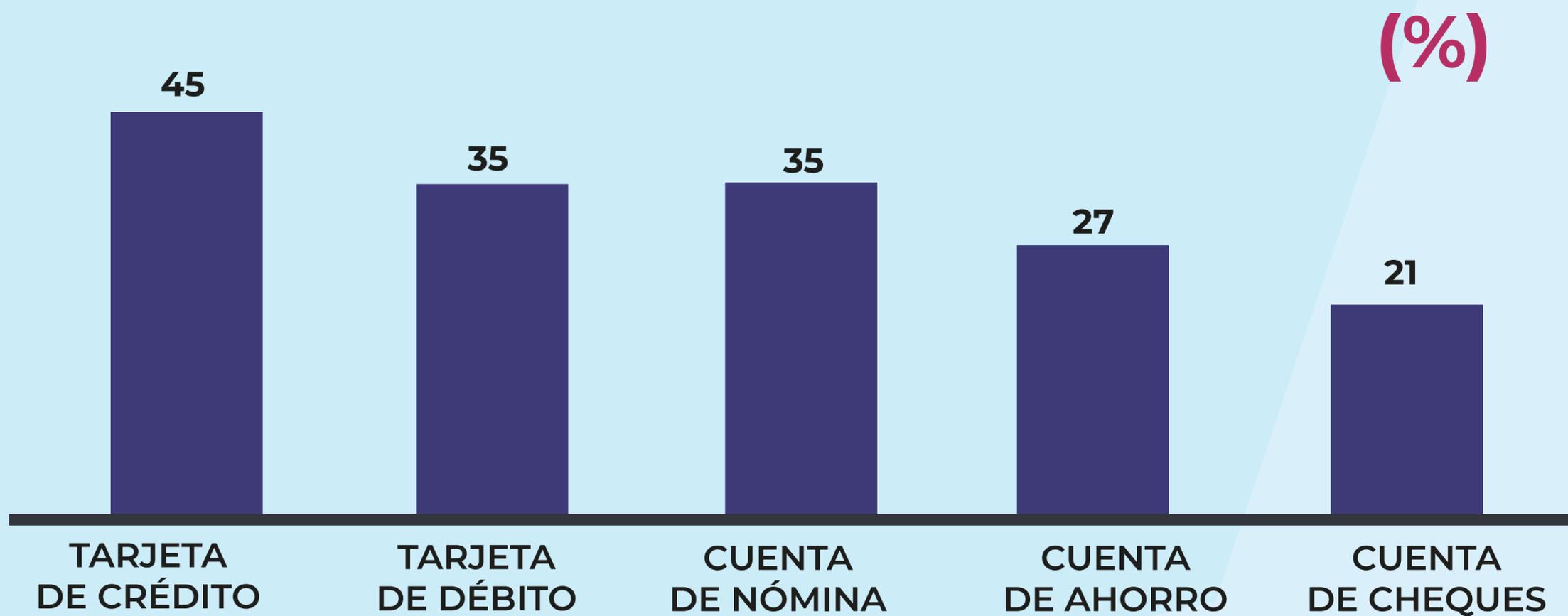
BANCOS

ENERO-
OCTUBRE
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-
OCTUBRE
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



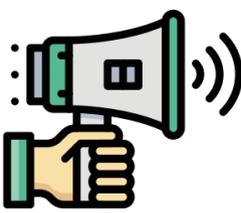
¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

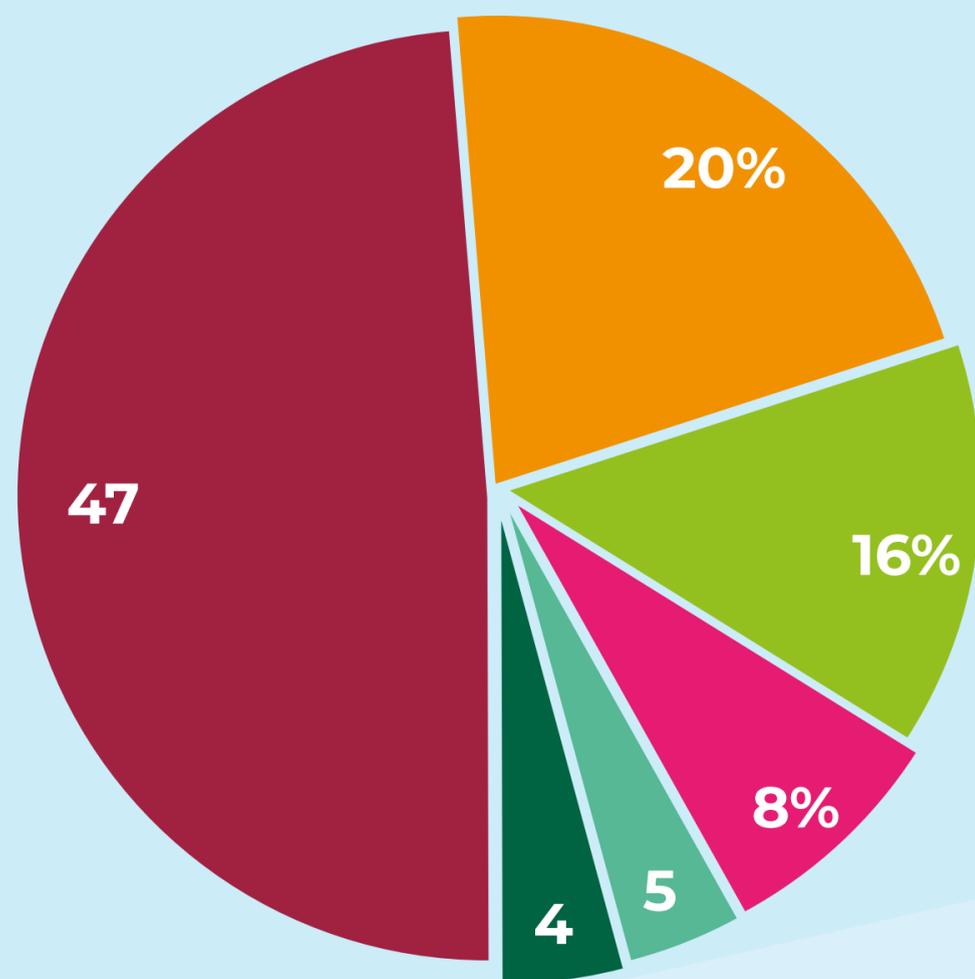


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



¿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
- DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO NO RECONOCIDA POR EL USUARIO, CLIENTE Y/O SOCIO
- RESTO

