

BANCOS

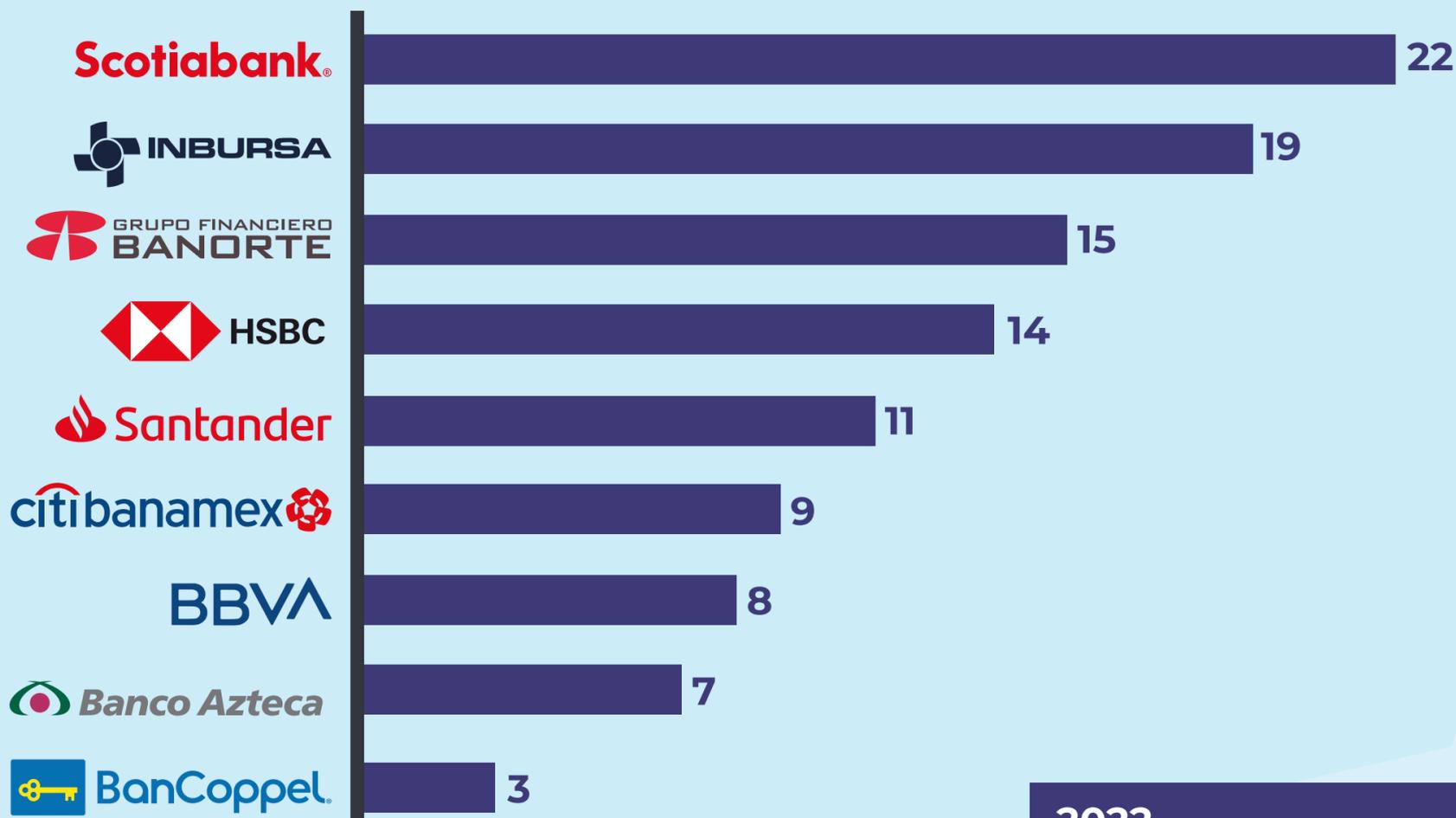
ENERO-
MARZO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



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

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA 100 MIL CONTRATOS



2022
TOTAL RECLAMACIONES
(Bancos más representativos) = 35,375
TOTAL BANCA MÚLTIPLE = 37,353



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

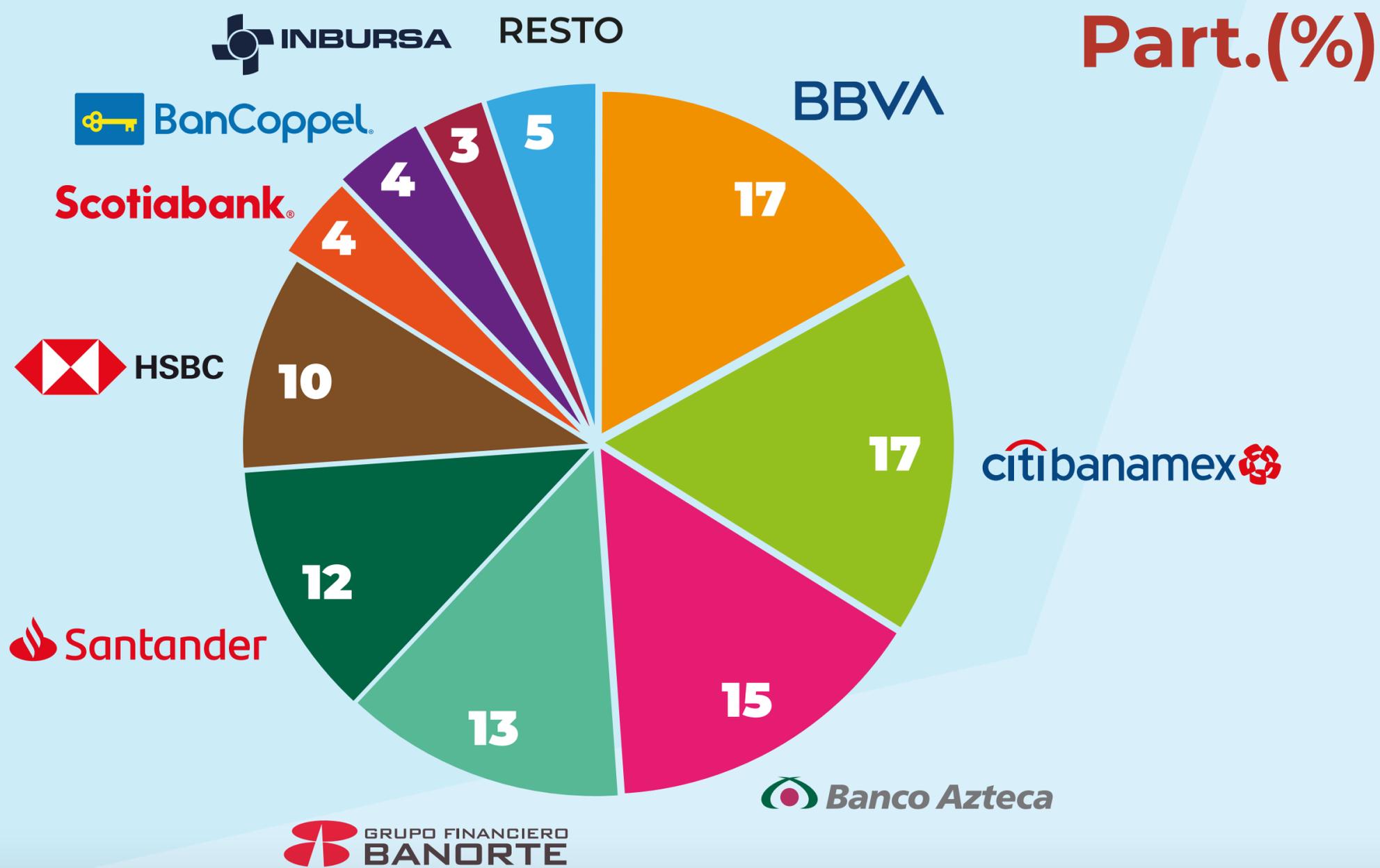
BANCOS

ENERO-
MARZO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?



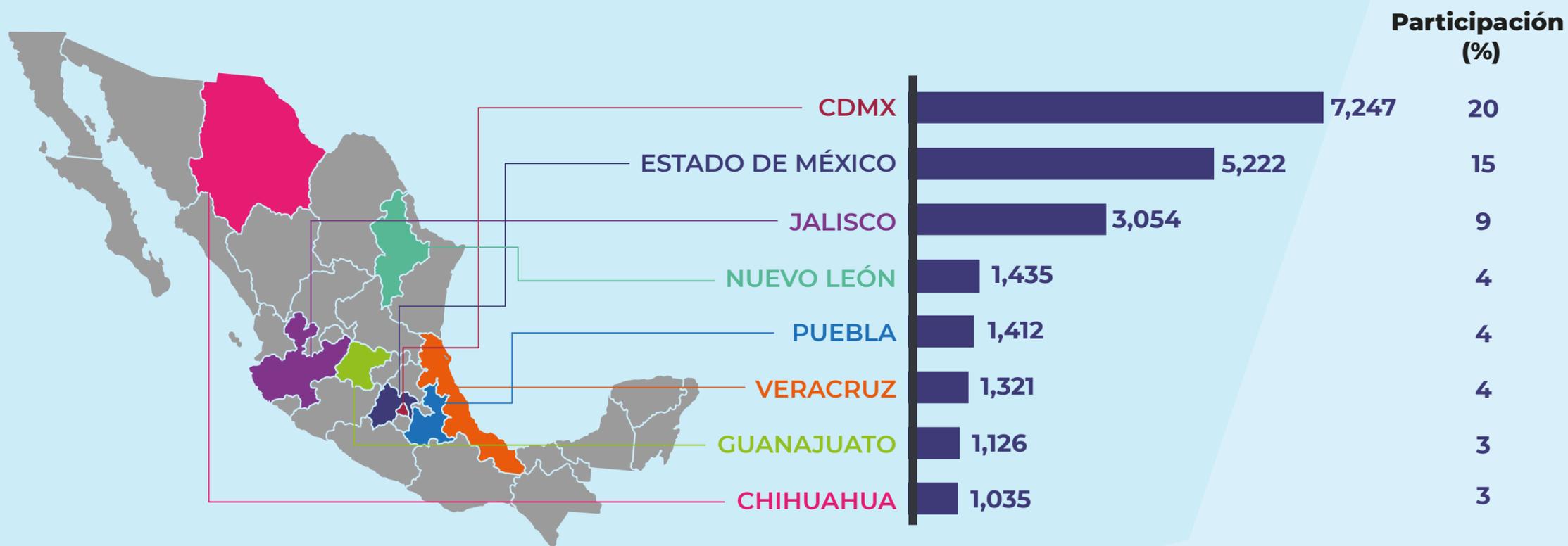
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



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



2022
RESTO= 13,523
TOTAL = 35,375



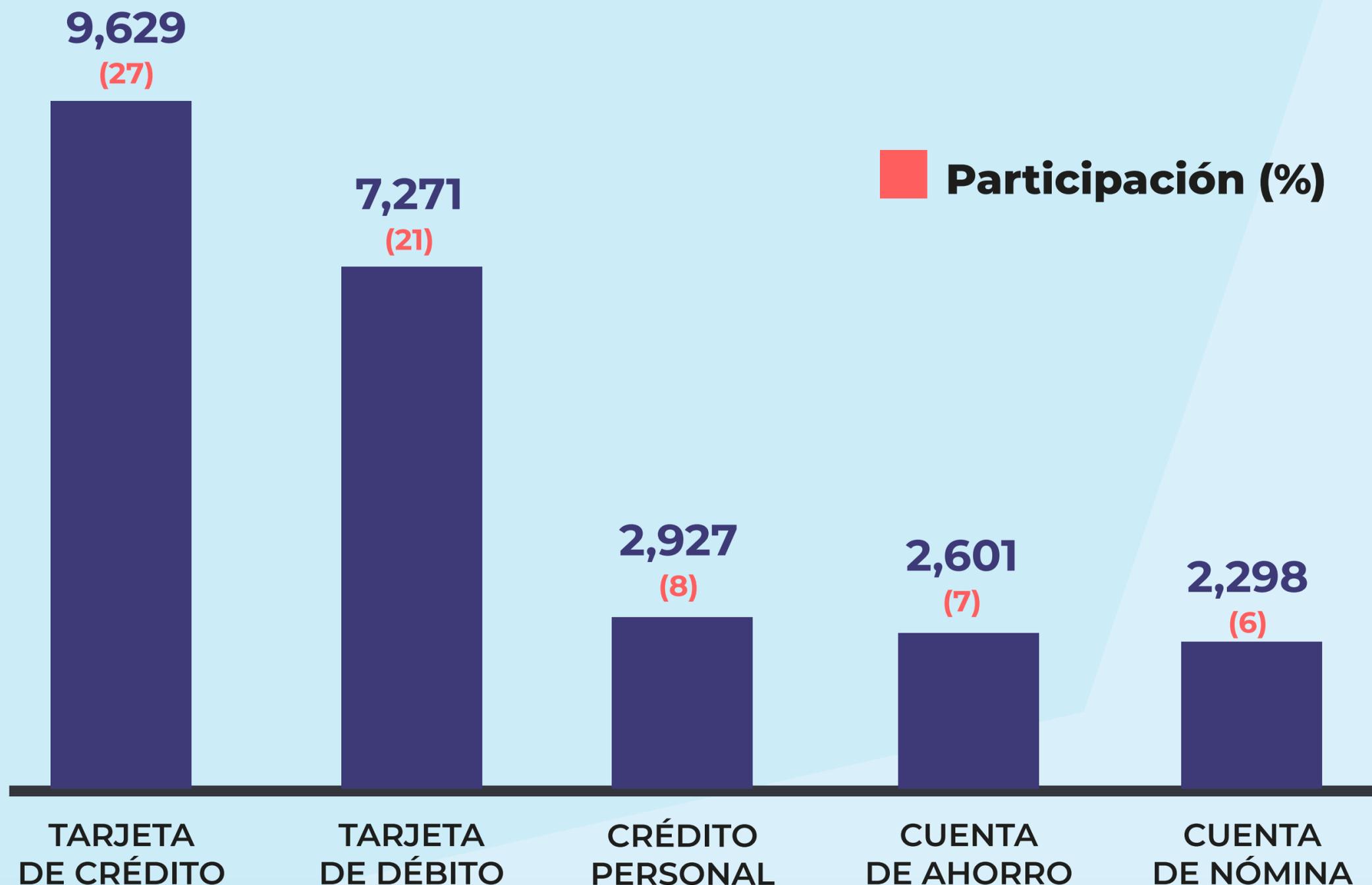
BANCOS

ENERO-
MARZO
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

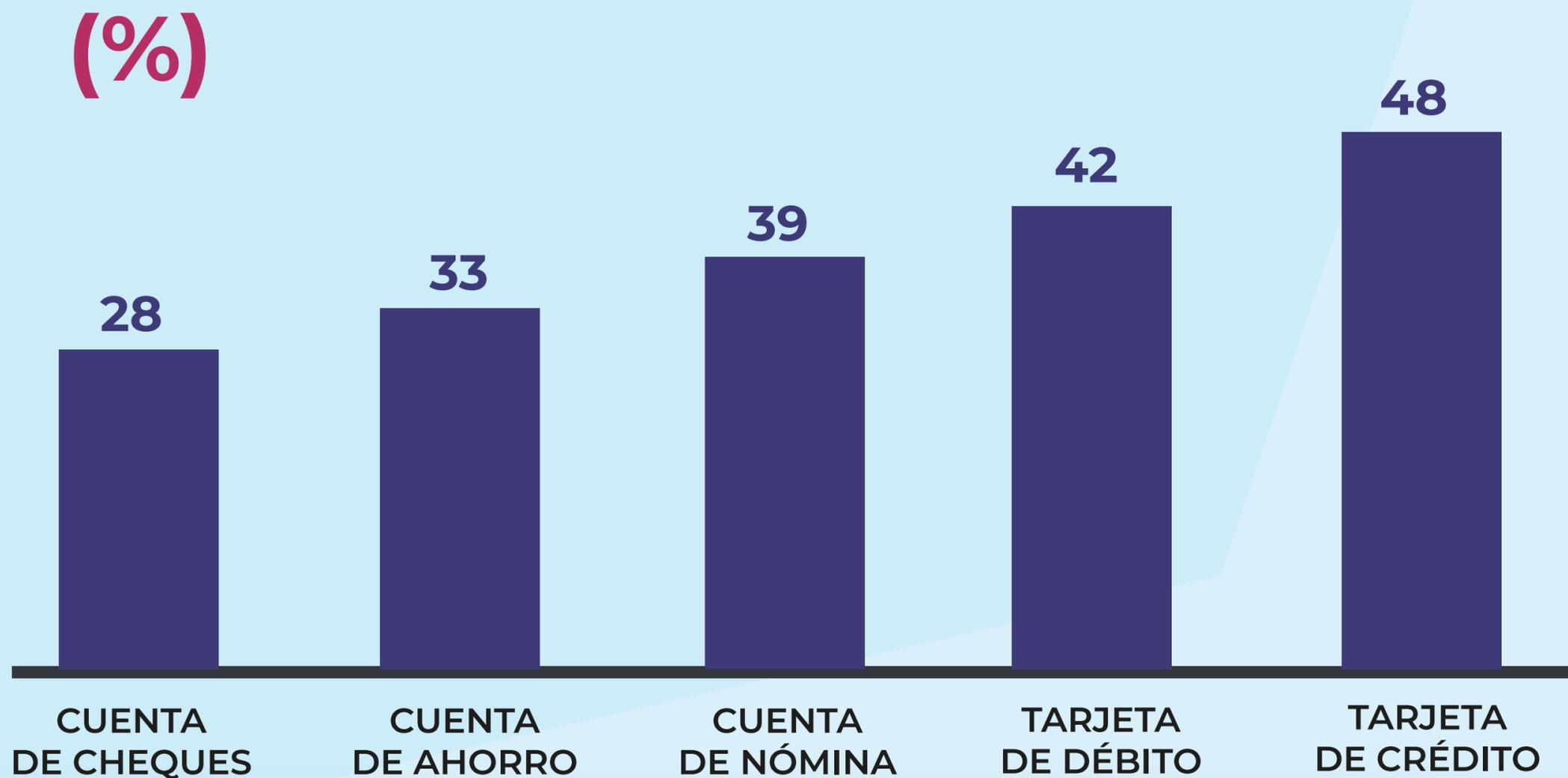
BANCOS

ENERO-
MARZO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE
RESOLUCIÓN FAVORABLE
POR PRODUCTO?



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

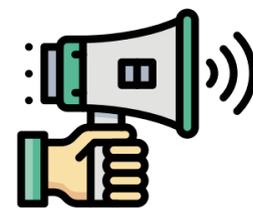


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

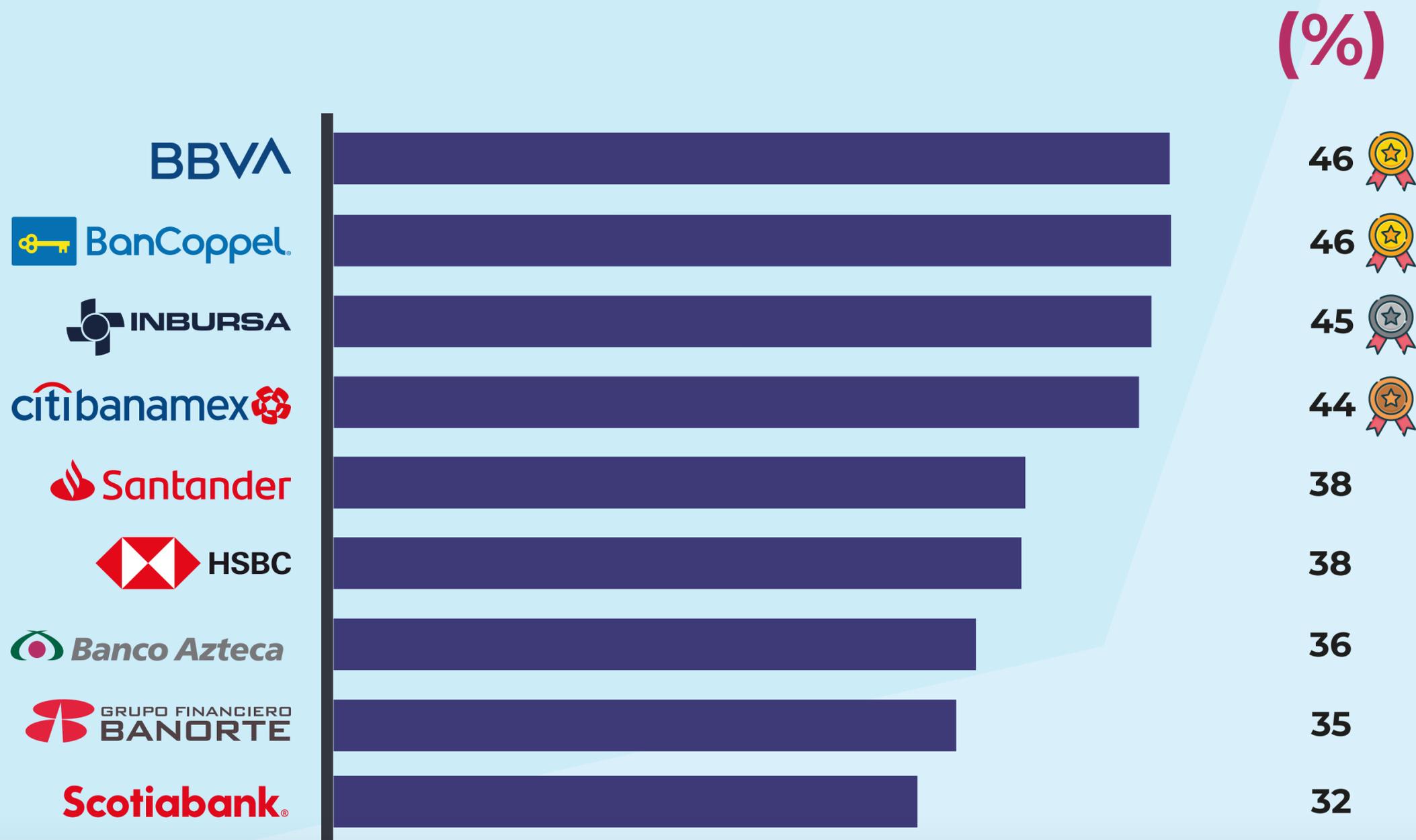
BANCOS

ENERO-
MARZO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



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



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

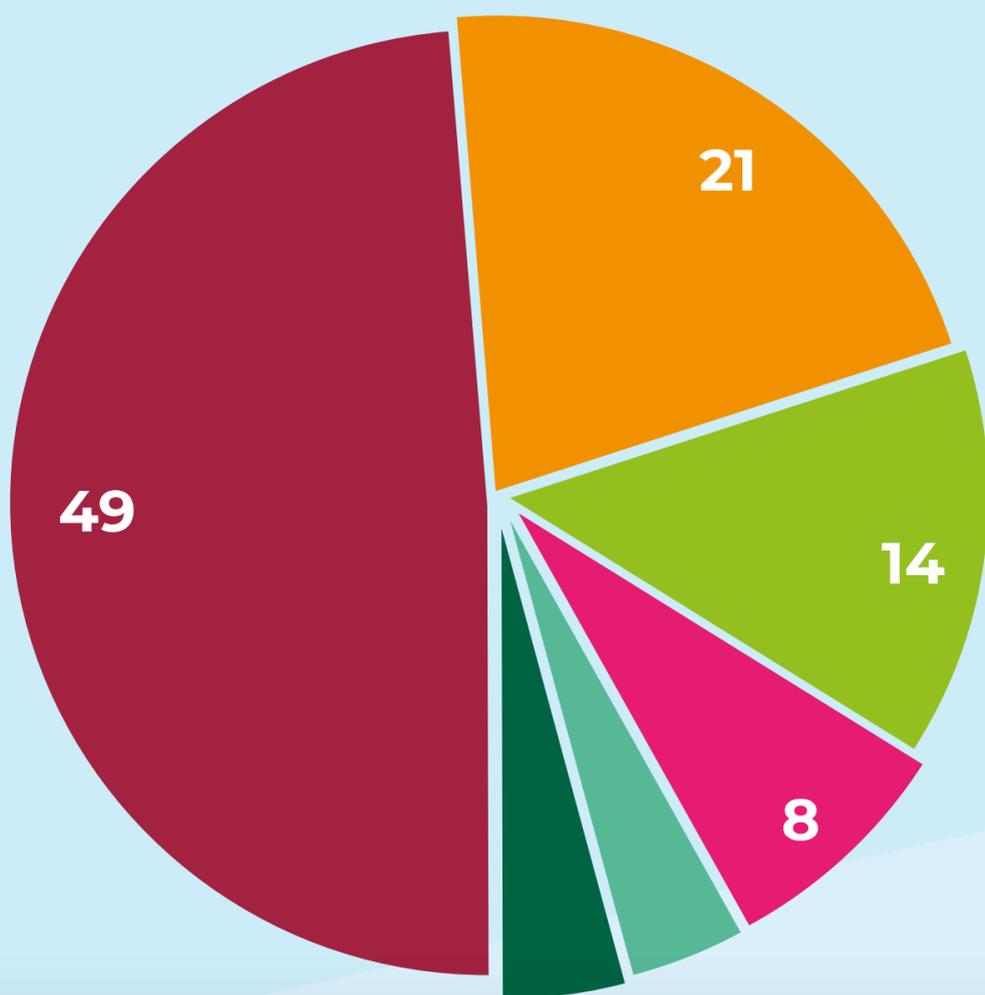


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?

Part.(%)



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

