

BANCOS

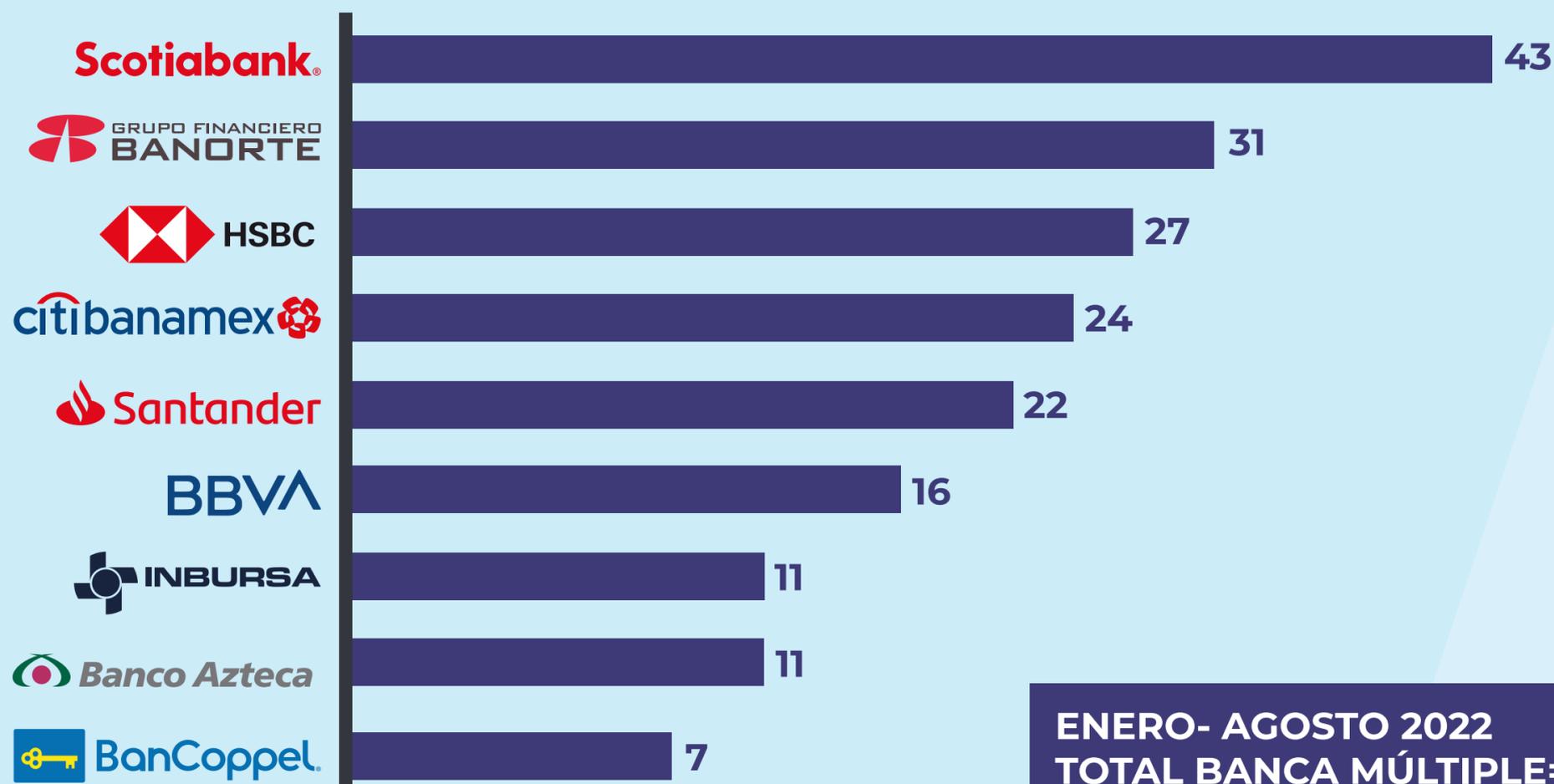
ENERO-
AGOSTO
2022

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

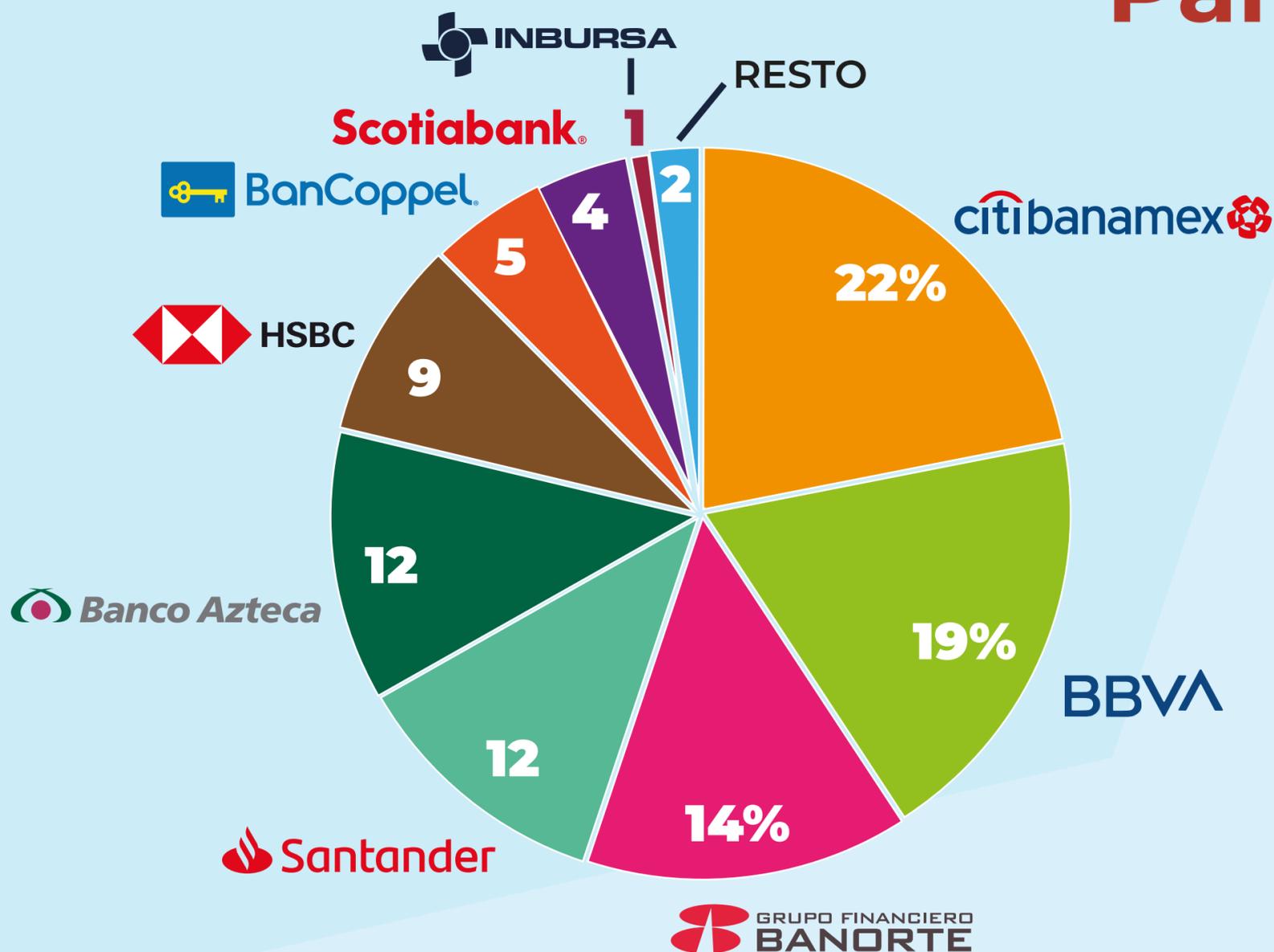
ENERO-
AGOSTO
2022

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

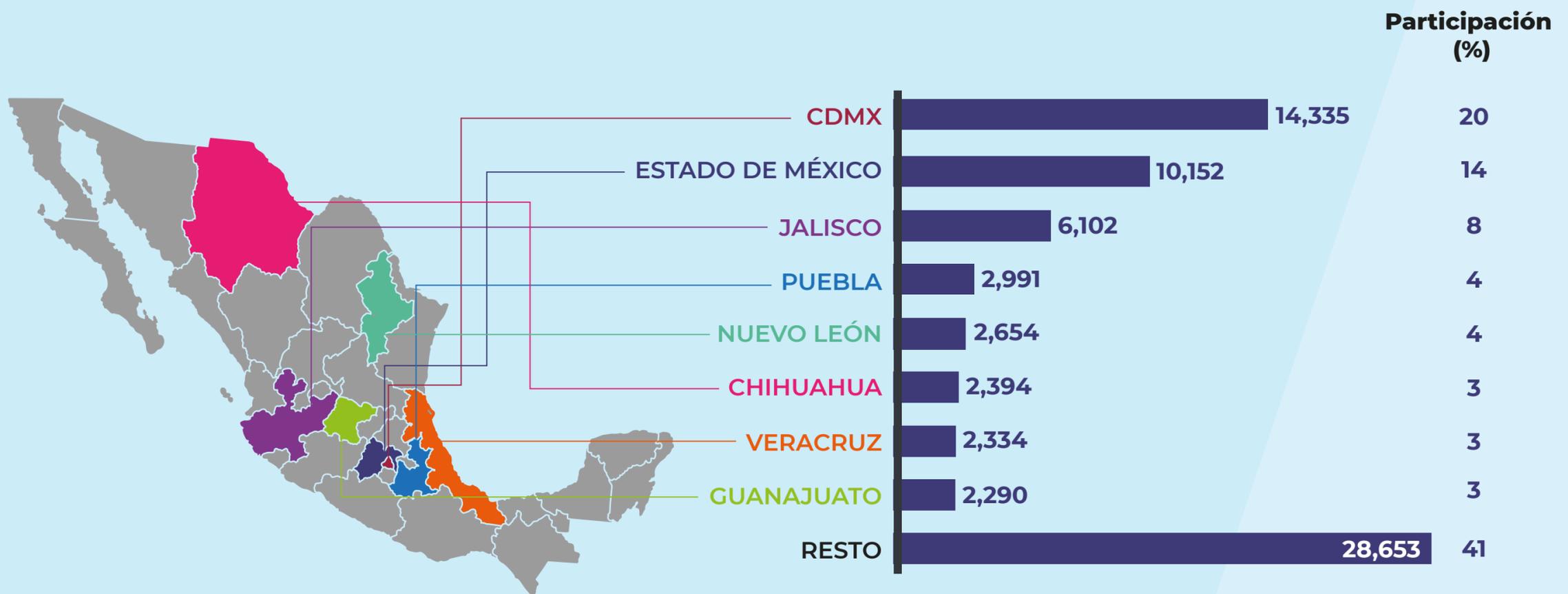
BANCOS

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

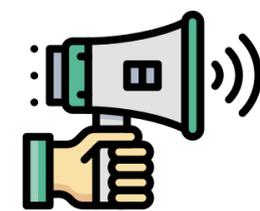


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

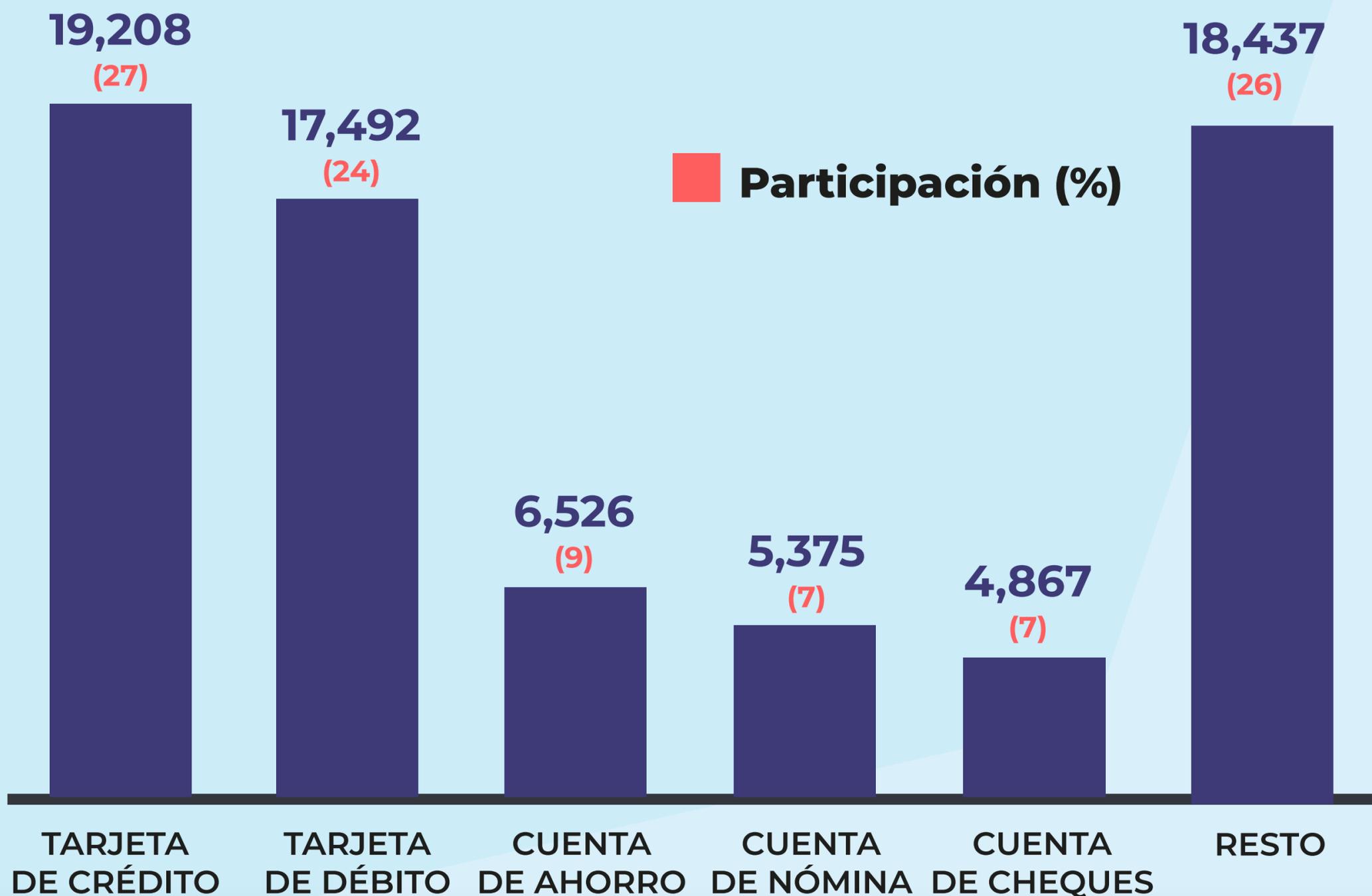
BANCOS

ENERO-
AGOSTO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



¿QUÉ PRODUCTO ES MÁS RECLAMADO?



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

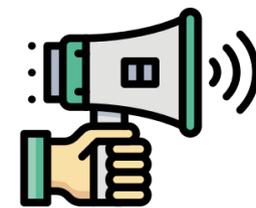


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

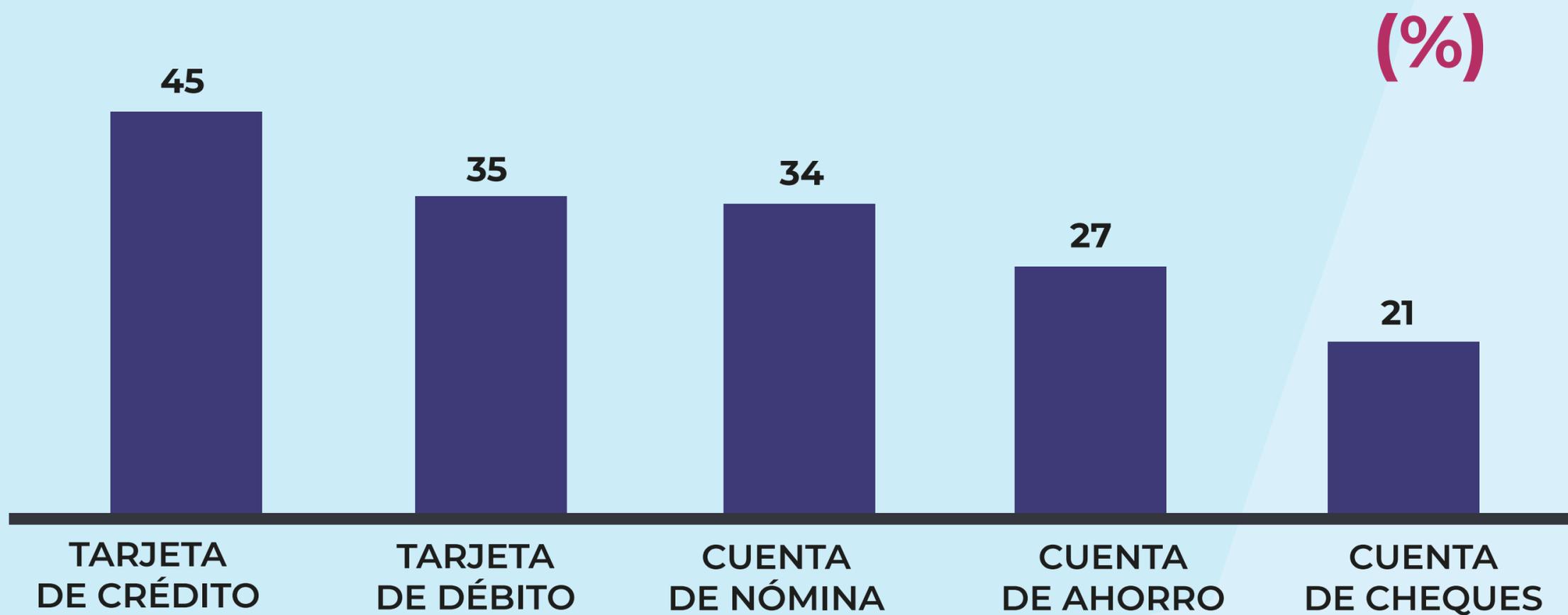
BANCOS

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

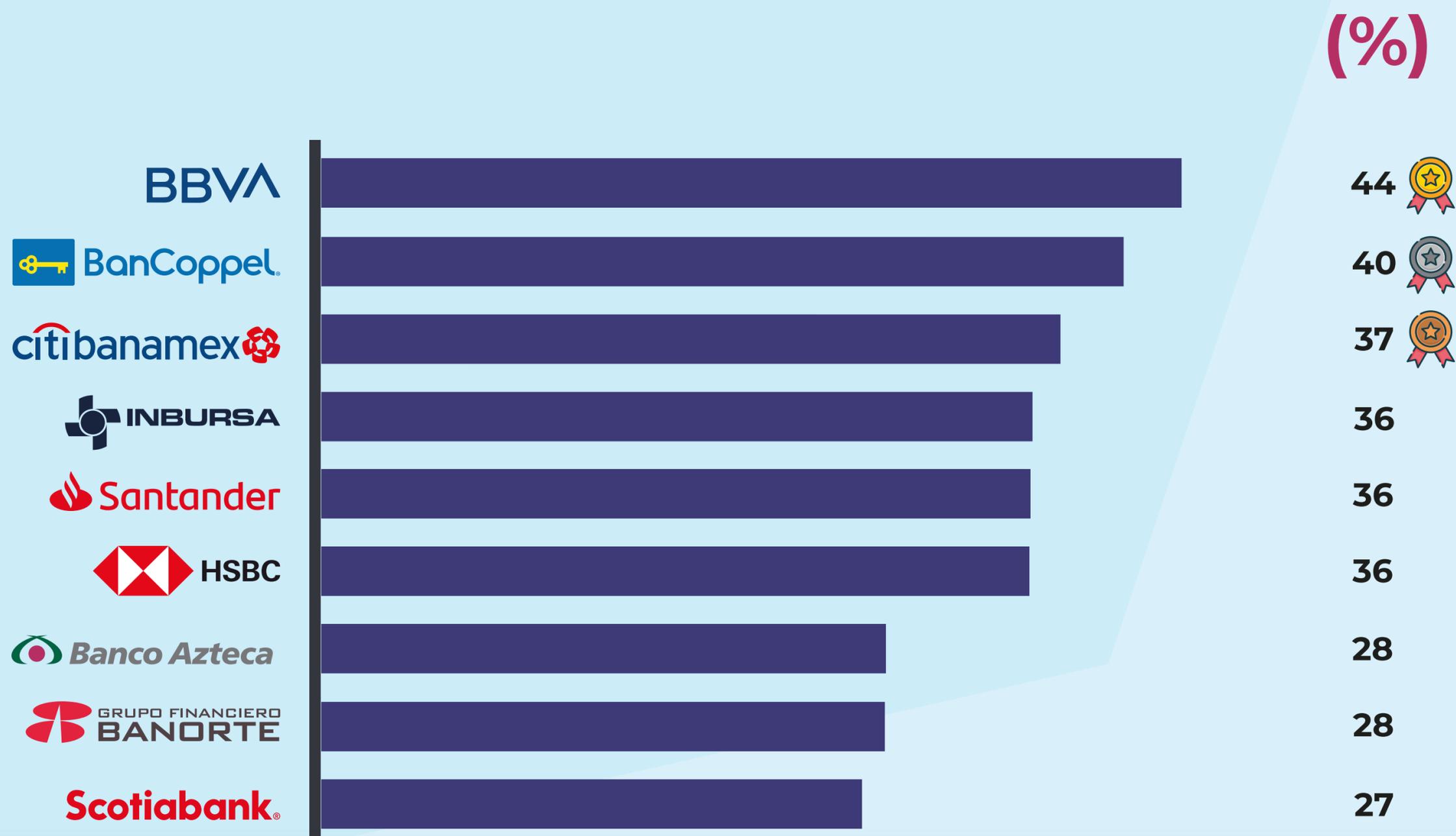
BANCOS

ENERO-
AGOSTO
2022

REVISA, COMPARA Y DECIDE



¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

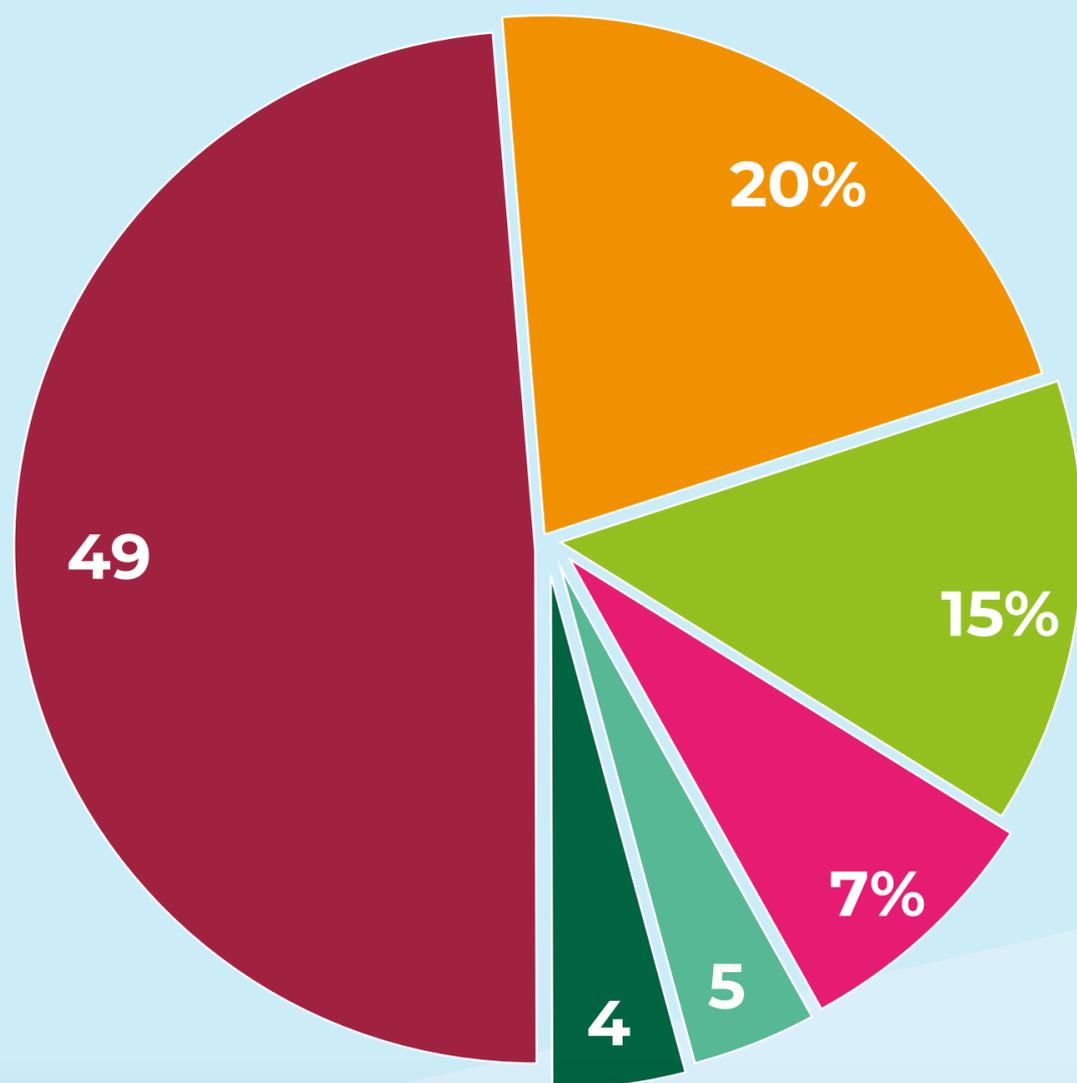


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



¿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

