

Reclamaciones totales en Condusef 2021-2022

Clase	2021		2022		
	Asuntos	Part. (%)	Asuntos	Part. (%)	Variación 2022-2021
BANCA MÚLTIPLE	129,451	63.1	122,009	64.7	-5.7%
ASEGURADORAS	32,323	15.8	33,026	17.5	2.2%
AFORES	8,739	4.3	7,439	3.9	-14.9%
SOFOM ENR	13,946	6.8	7,392	3.9	-47.0%
SOFOM ER	2,918	1.4	1,456	0.8	-50.1%
Otros	17,682	8.6	17,365	9.2	-1.8%
Total*	205,059	100.0	188,687	100.0	-8.0

* No incluye reclamaciones de despachos de cobranza (47,111 asuntos de 2021 y 42,011 asuntos de 2022).



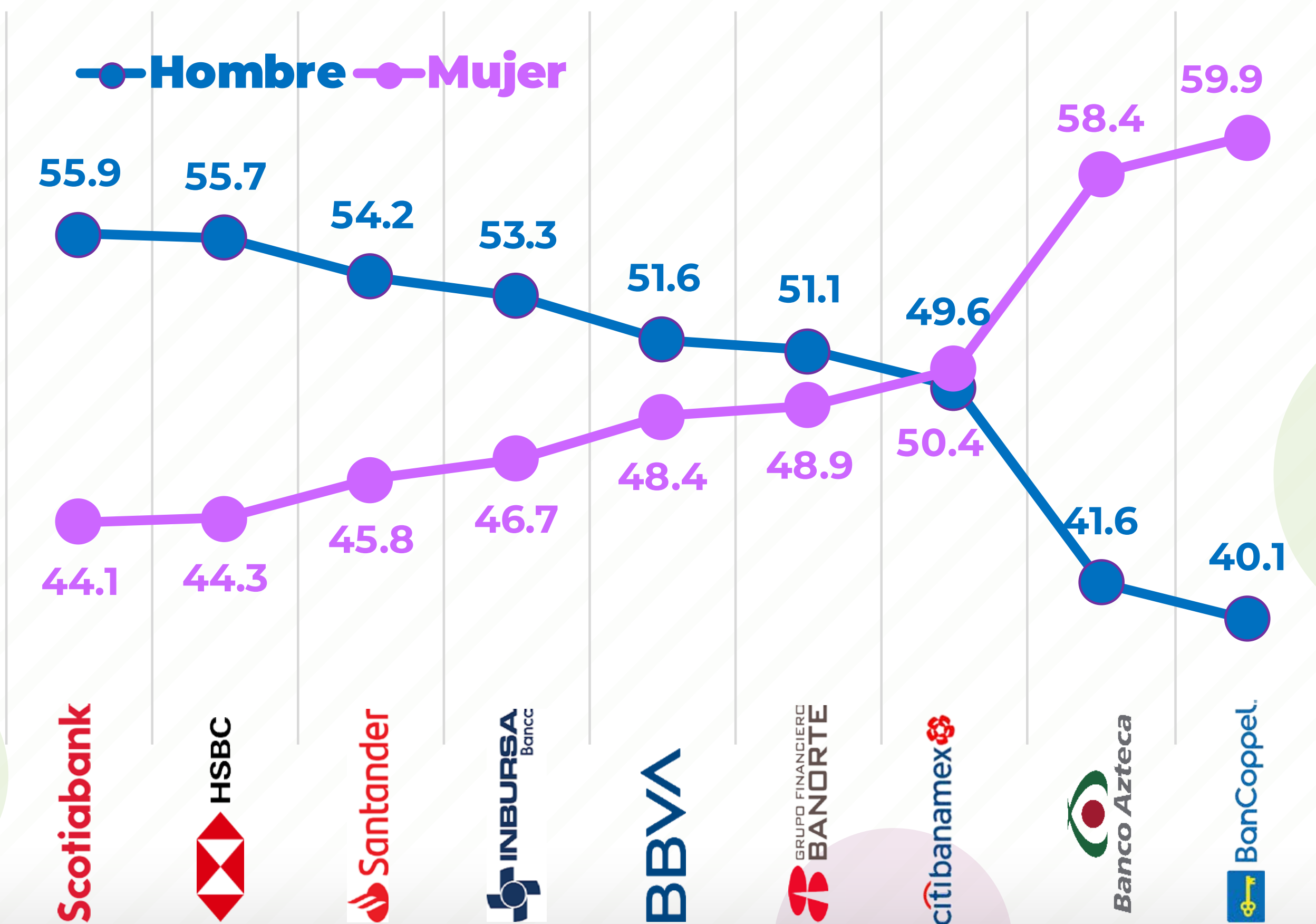
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Reclamaciones del G7+2 de Banca Múltiple

% DE LAS RECLAMACIONES DEL G7+2 INICIADAS ANTE CONDUSEF **POR SEXO**, Ene-mar 2023



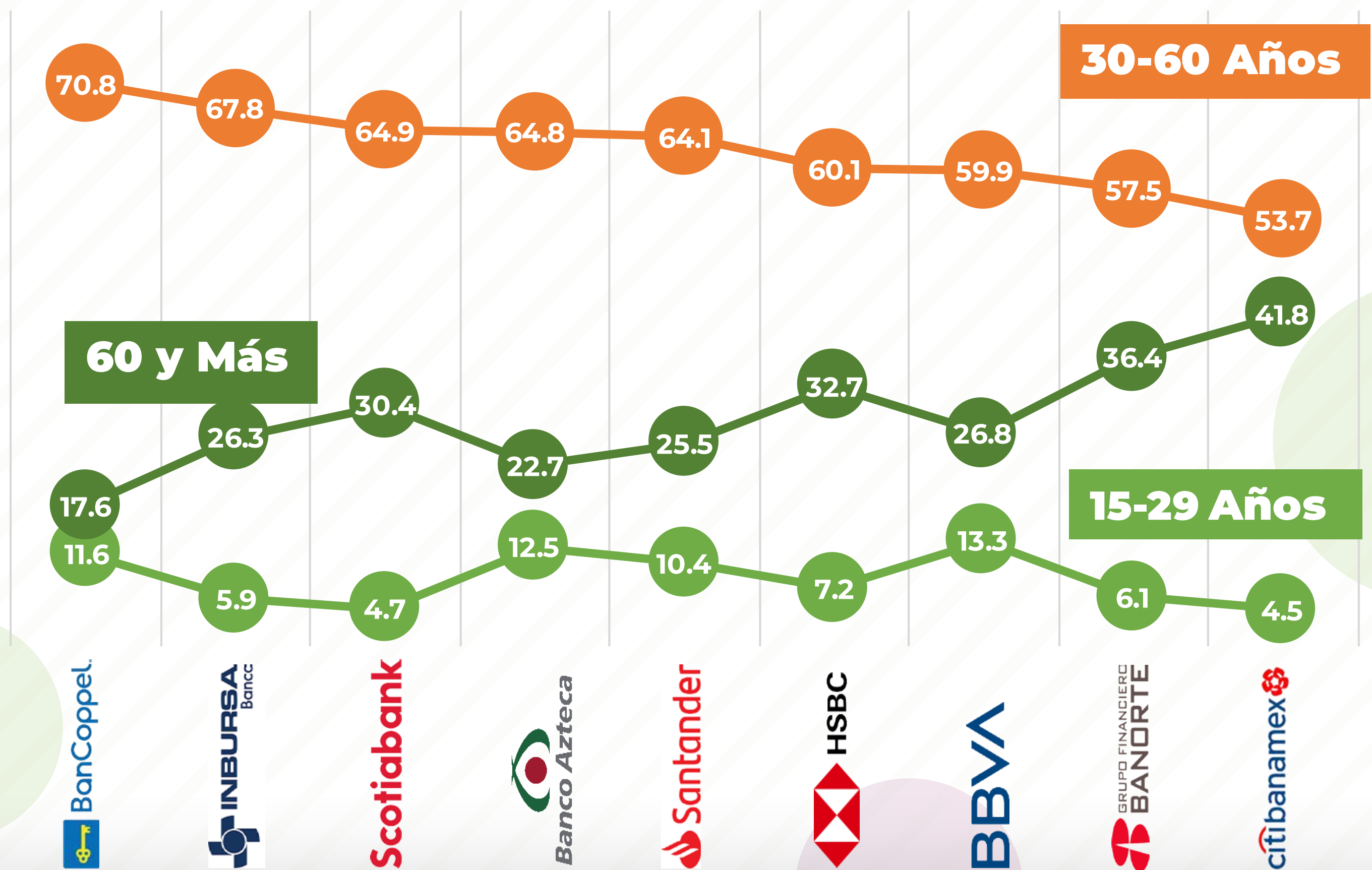
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Reclamaciones del G7+2 de Banca Múltiple

% DE LAS RECLAMACIONES DEL G7+2 INICIADAS ANTE CONDUSEF, **POR RANGO DE EDAD**, Ene-mar 2023

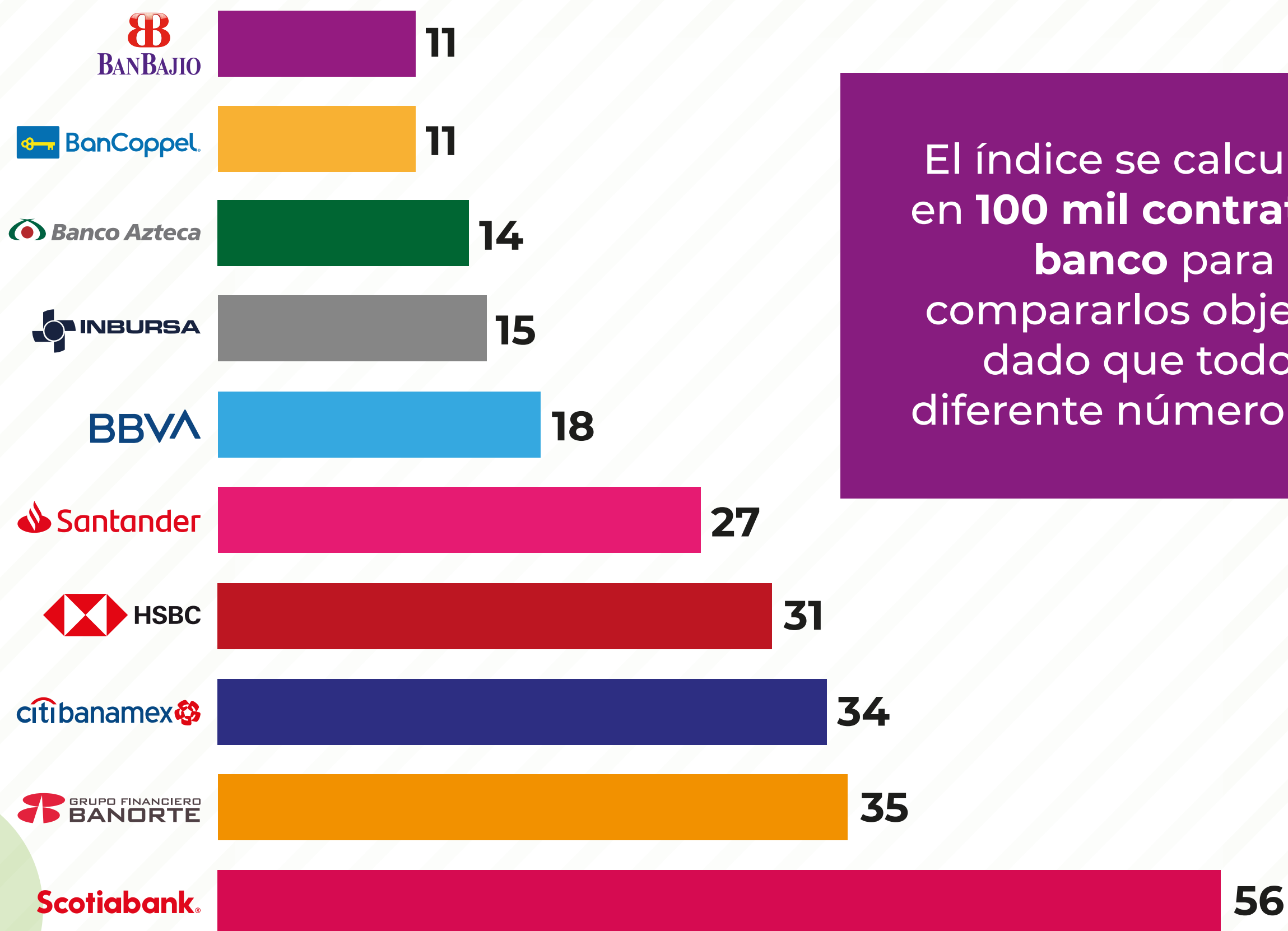


HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Índice de Reclamación CONDUSEF de los bancos, enero-diciembre 2022



El índice se calcula con base en **100 mil contratos de cada banco** para poder compararlos objetivamente, dado que todos tienen diferente número de clientes.

Nota: Total reclamaciones en CONDUSEF del período Enero- diciembre de 2022, considerando únicamente: GE, GO y CO.
Fuente contratos: CNBV, 4T de 2022.

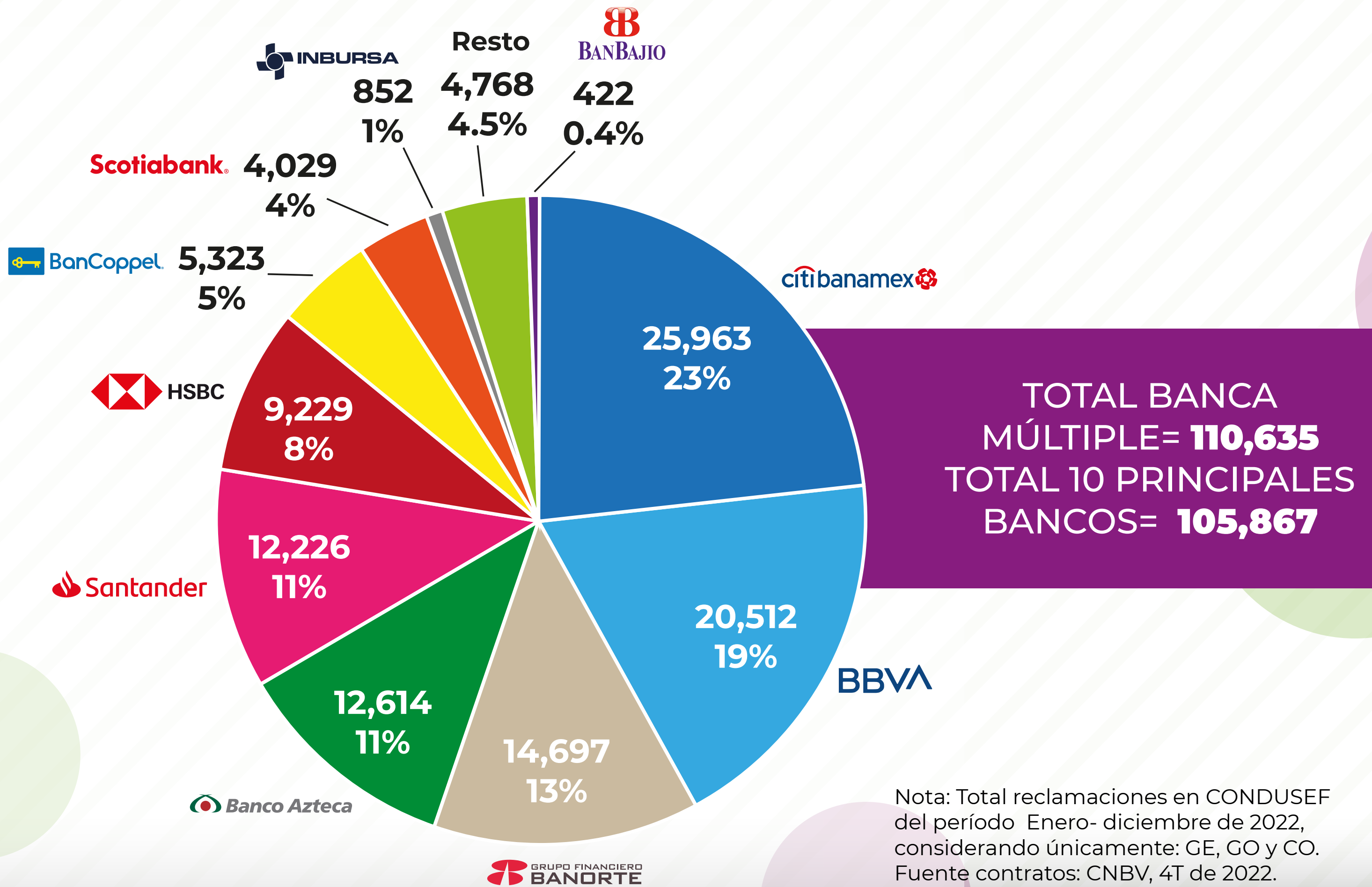


HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Reclamaciones ante CONDUSEF de los bancos, enero-diciembre 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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