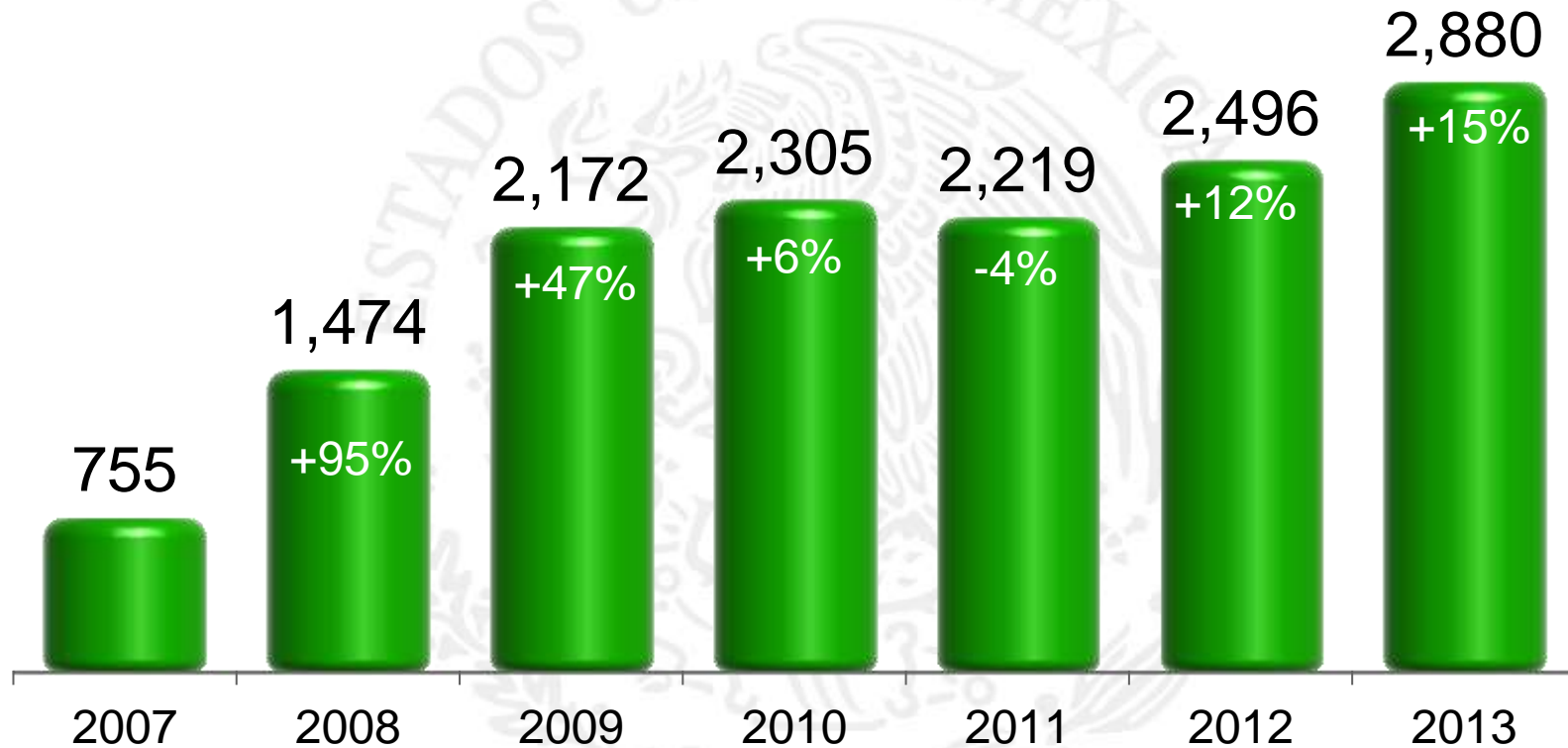


CONTROVERSIAS RECIBIDAS EN CONDUSEF RELACIONADAS CON BANCA-SEGUROS

Histórico

Controversias de Banca*-Seguros (relacionadas con ambos sectores)

2

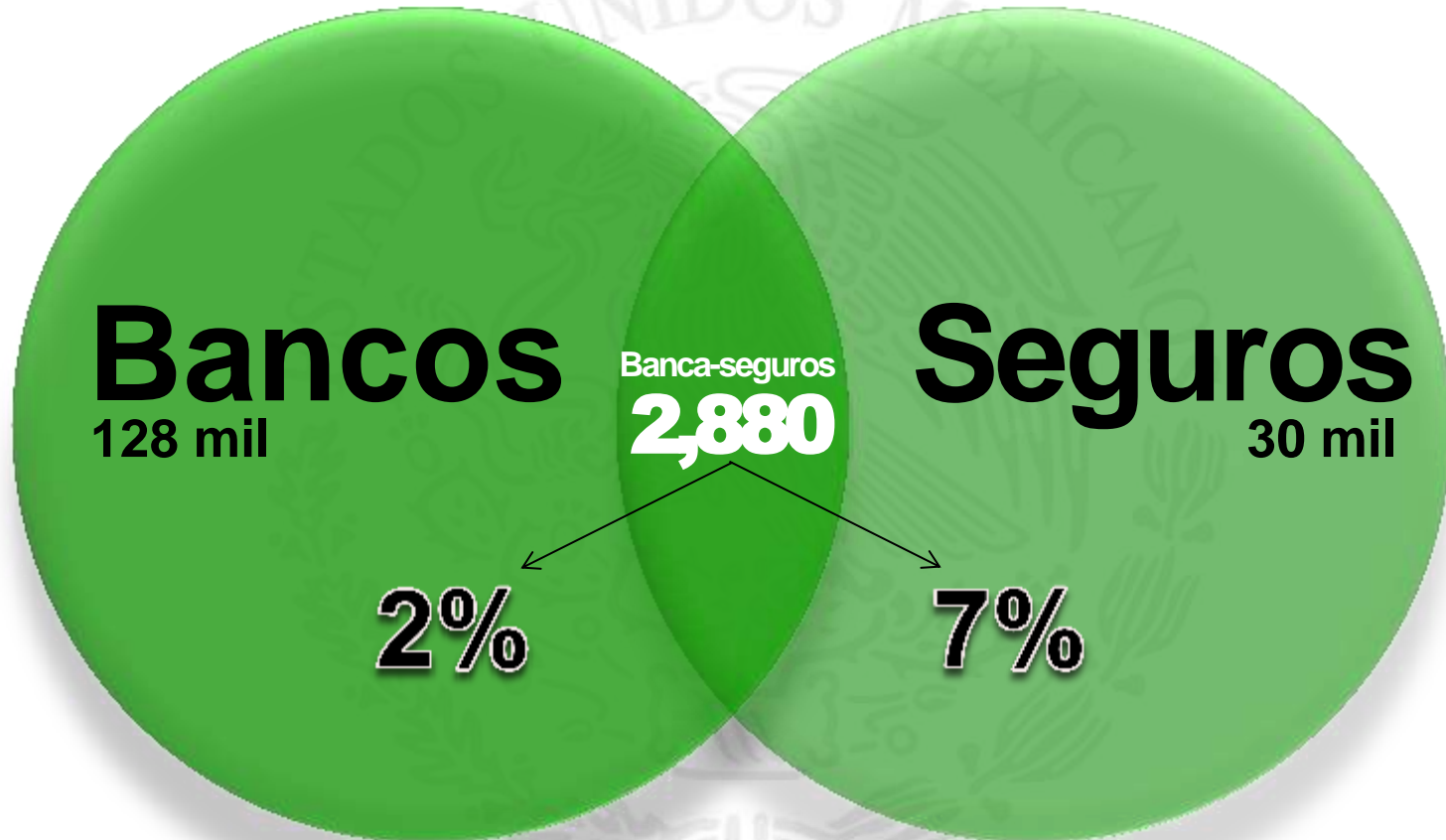


CONDUSEF

* Incluye Banca y Crédito

Controversias de Banca-Seguros 2013 (relacionadas con ambos sectores)

3



Principales motivos de reclamación de las controversias de Banca-Seguros 2013

4

 Al Banco

 A la Aseguradora

Causa	Participación
Cargos no reconocidos realizados por otras instituciones financieras	40%
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	10%
Incumplimiento del contrato del seguro	7%
Cancelación de póliza no contratada	7%
Consumos no reconocidos	5%
Cargos no reconocidos en la cuenta	5%
Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado.	3%
Cancelación del contrato por la aseguradora	2%

Resolución de las controversias de Banca-Seguros 2013

5

De las controversias concluidas:

Ambos sectores resolvieron a favor del usuario el:

55%