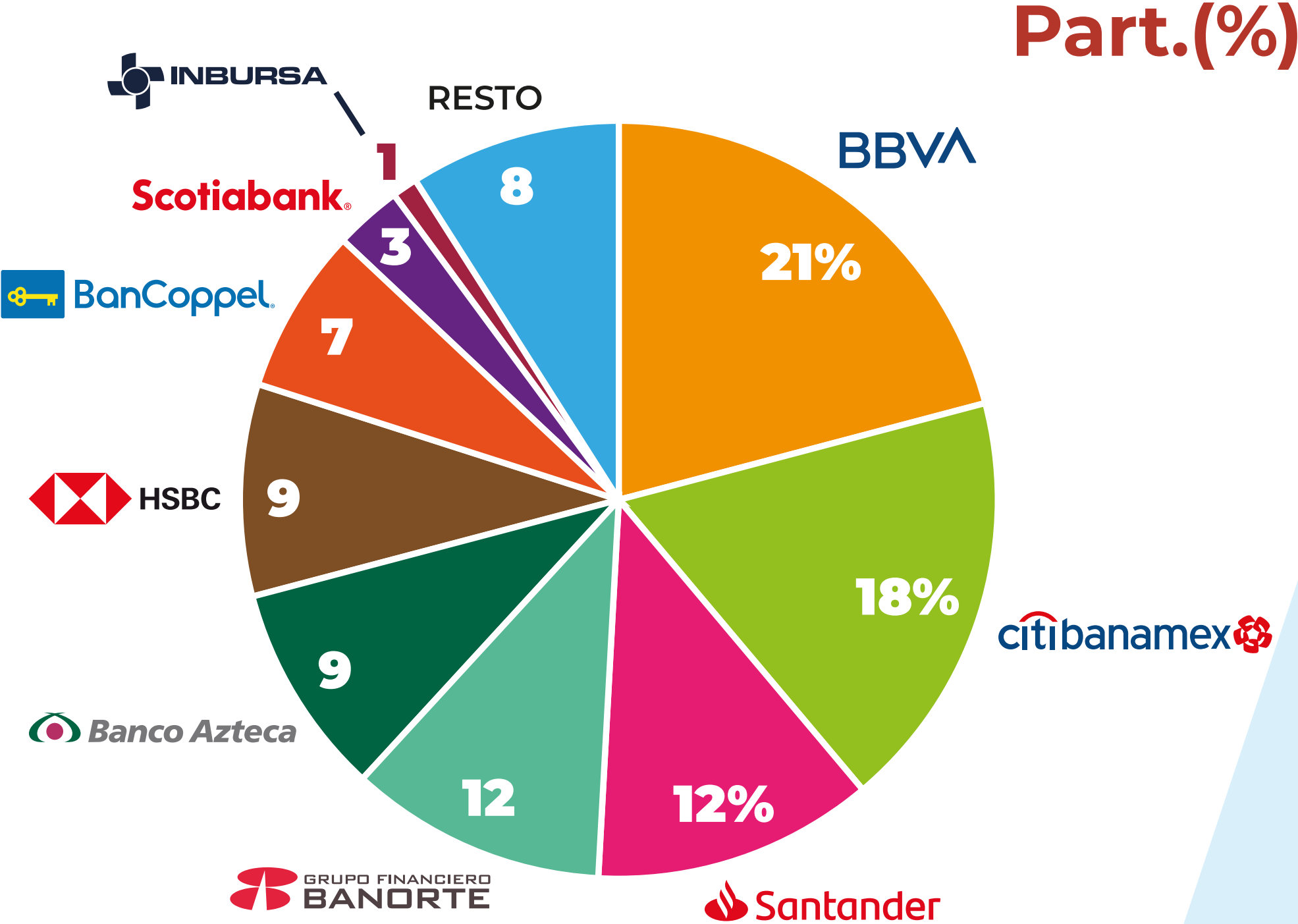
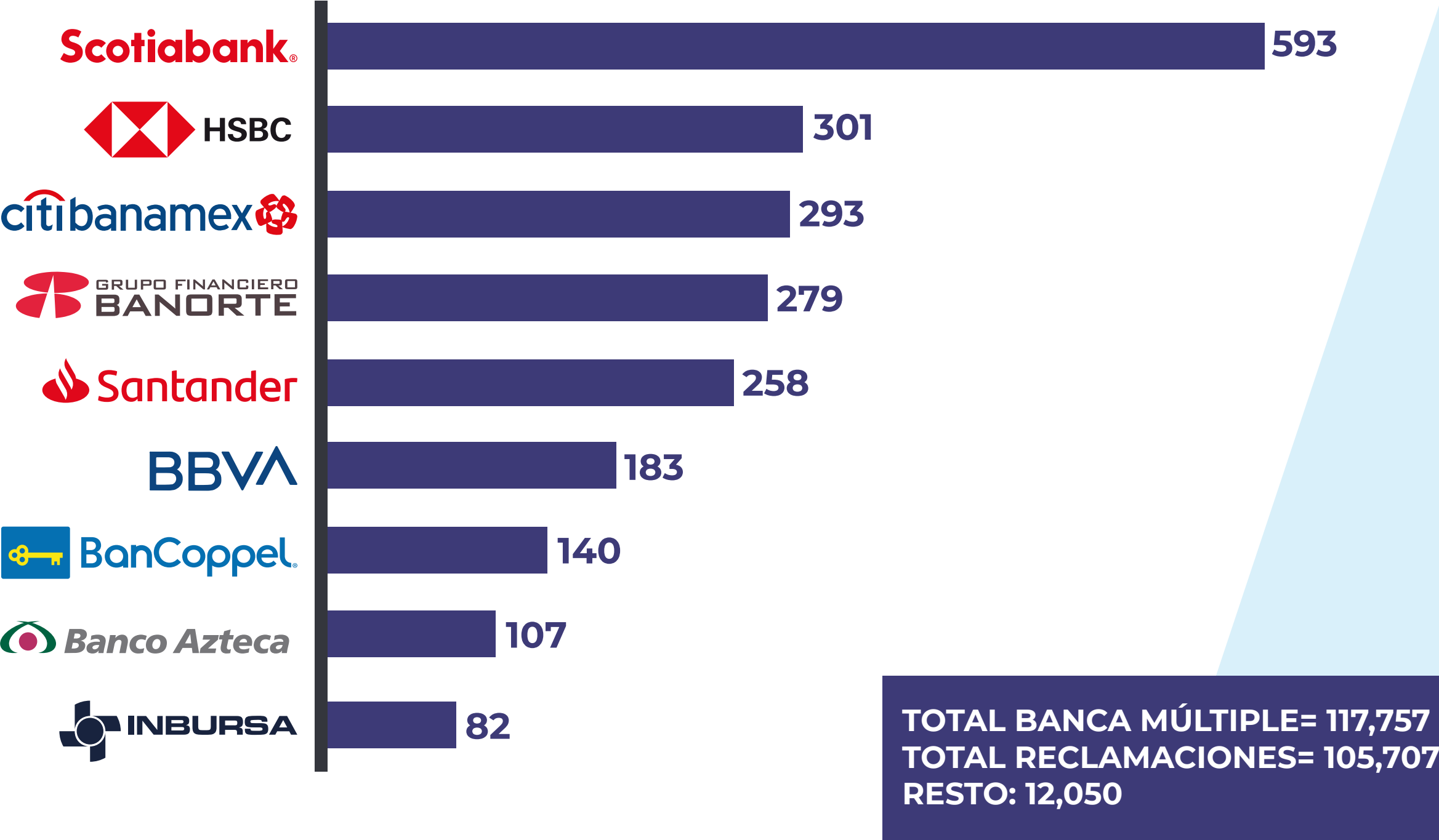


¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?

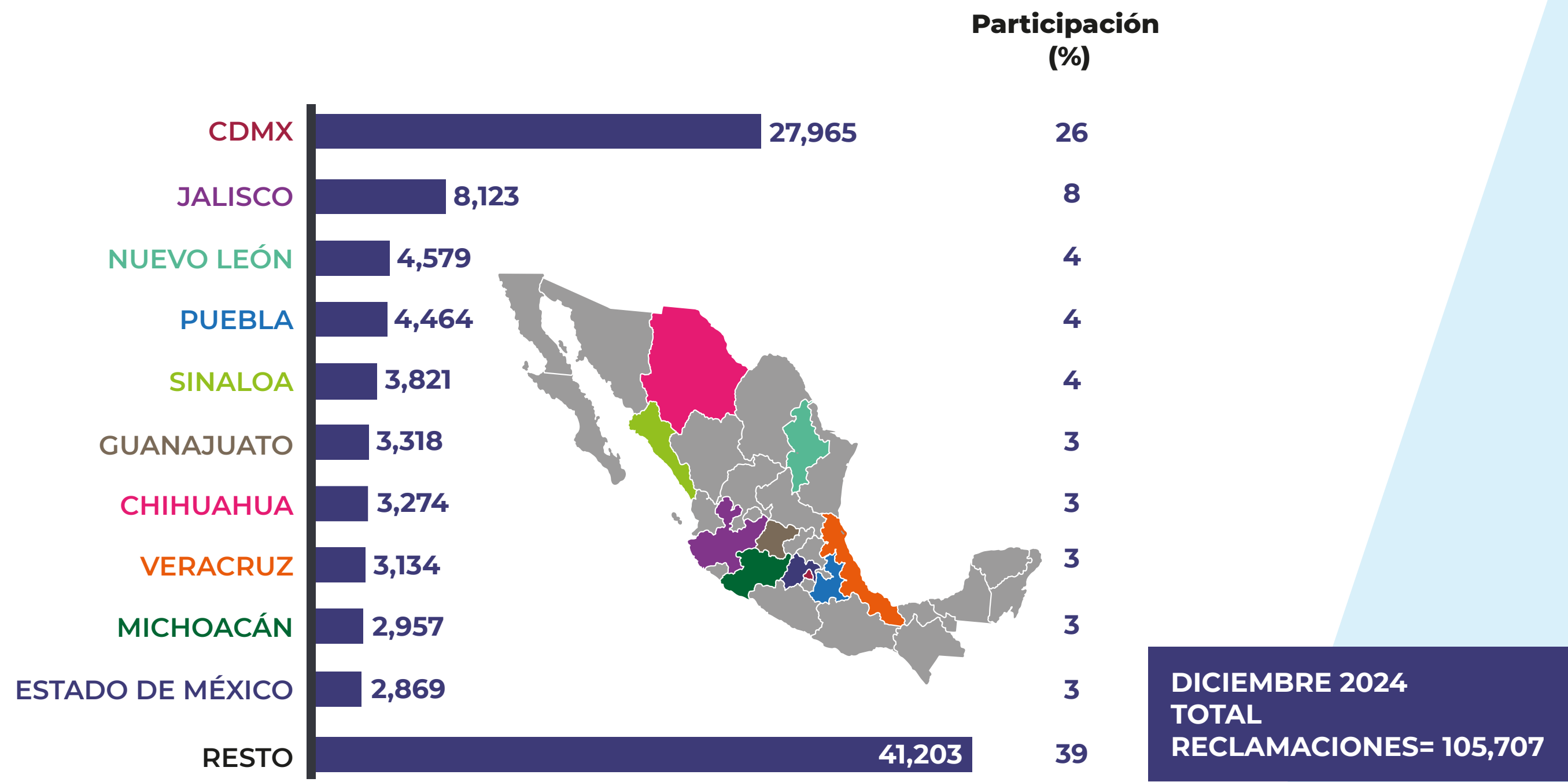


¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ CONDUSEF DE LOS BANCOS?

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA MILLÓN DE CONTRATOS



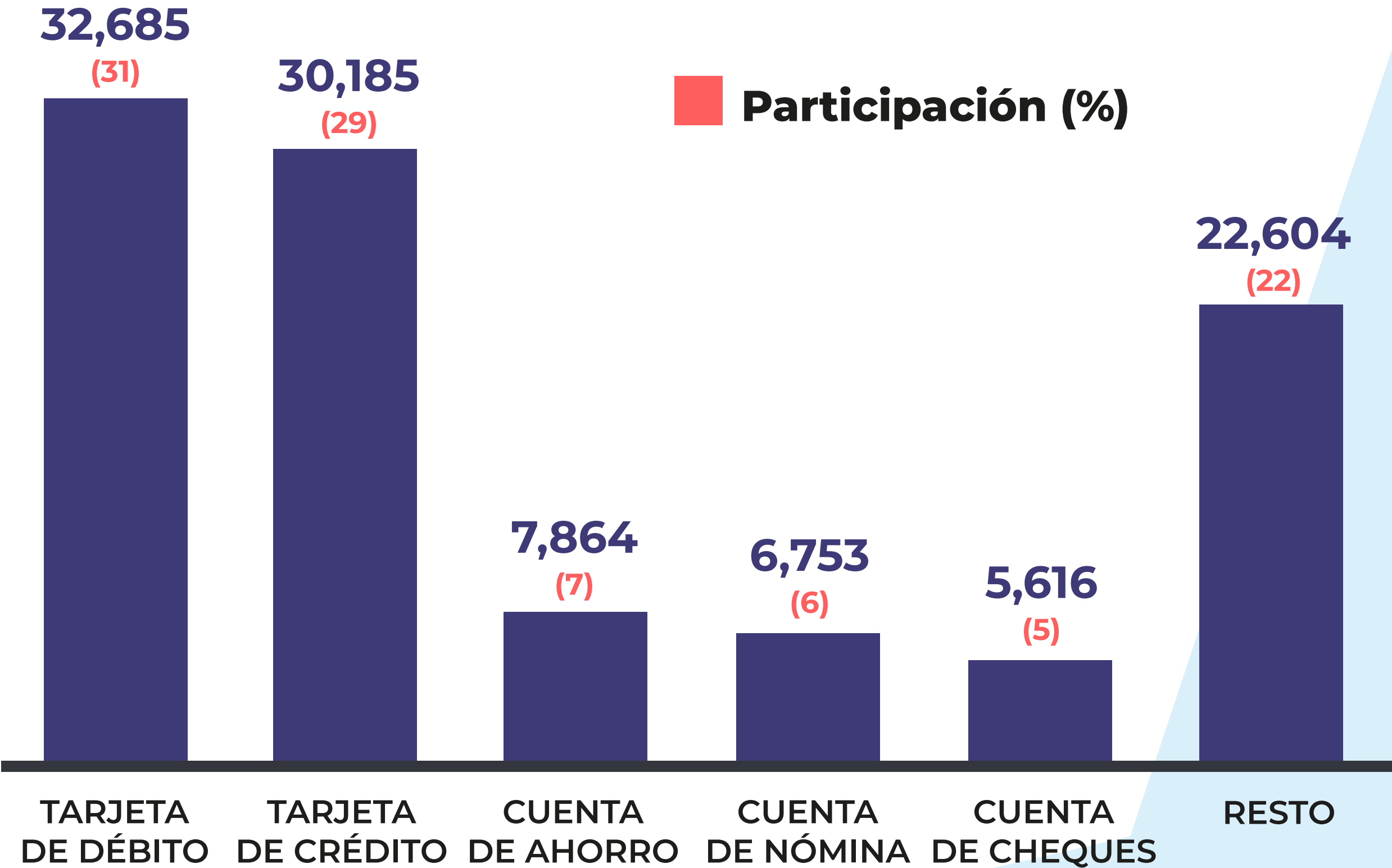
EN LOS PRINCIPALES BANCOS, ¿EN QUÉ ESTADOS SE PRESENTARON MÁS RECLAMACIONES?



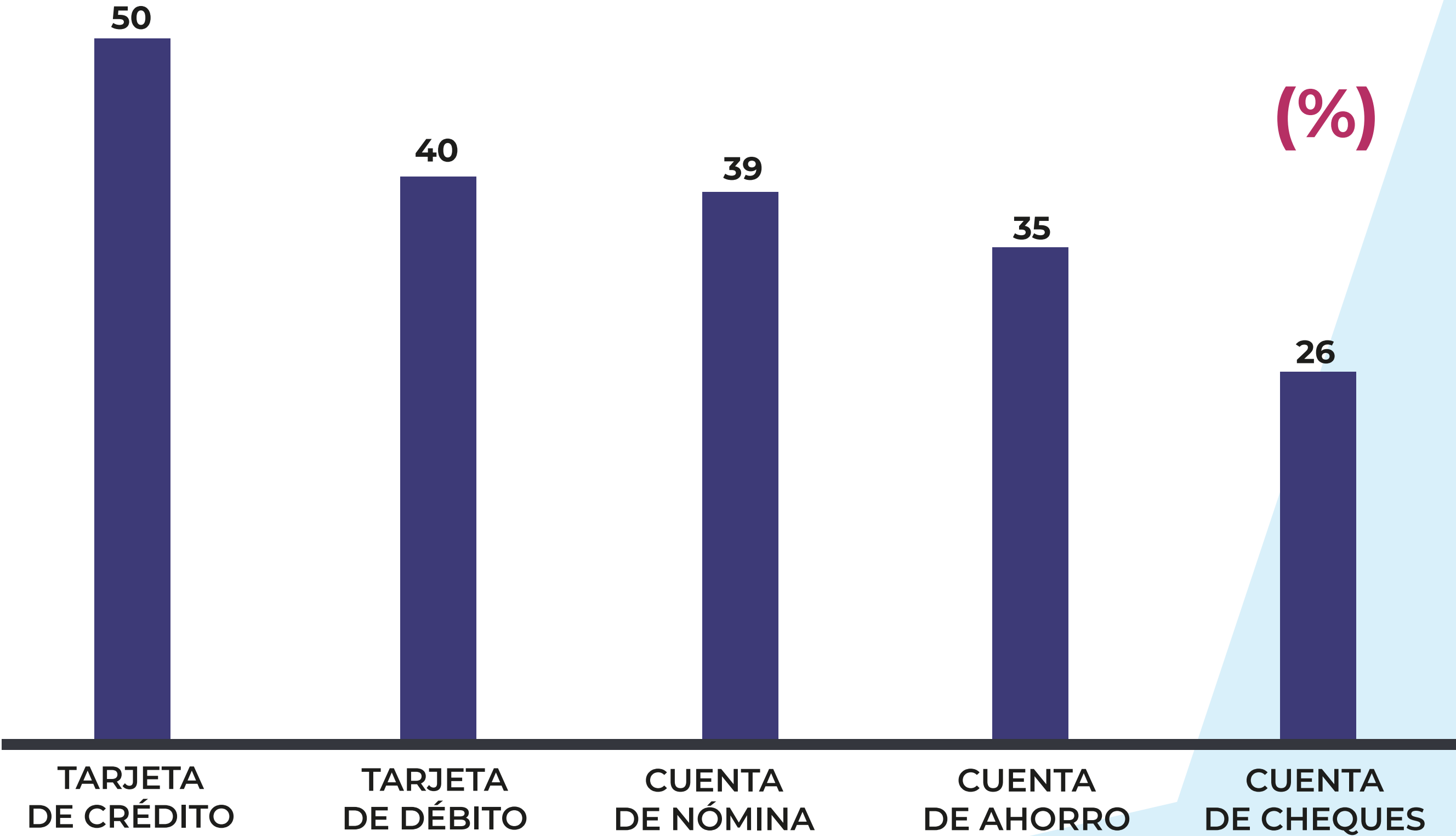
*Corresponde al estado de la Unidad de Atención a Usuarios en el que se presentó la reclamación.



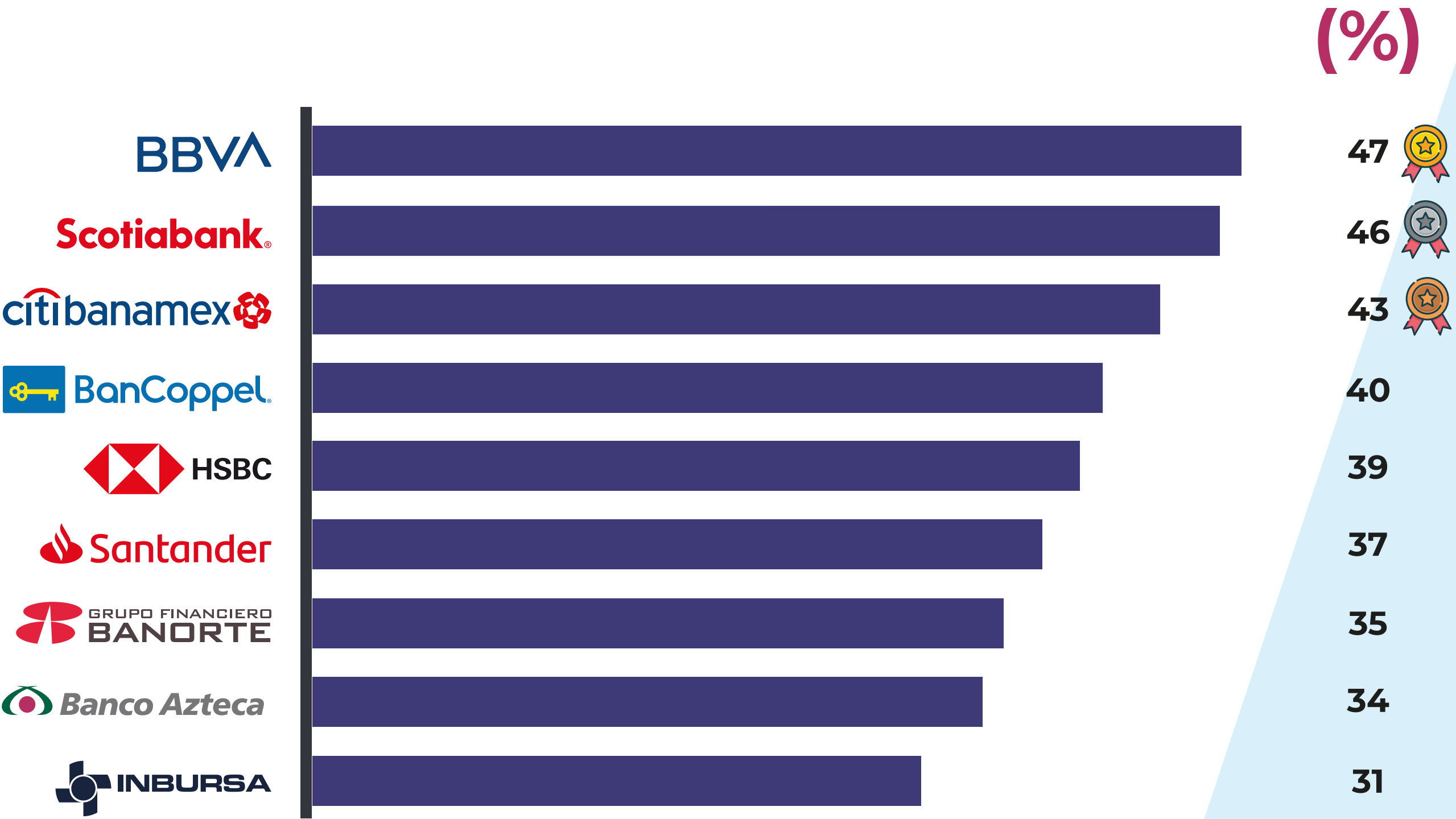
¿QUÉ PRODUCTO ES MÁS RECLAMADO?



DE LOS PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS, ¿CUÁL FUE LA **RESOLUCIÓN FAVORABLE AL USUARIO?**

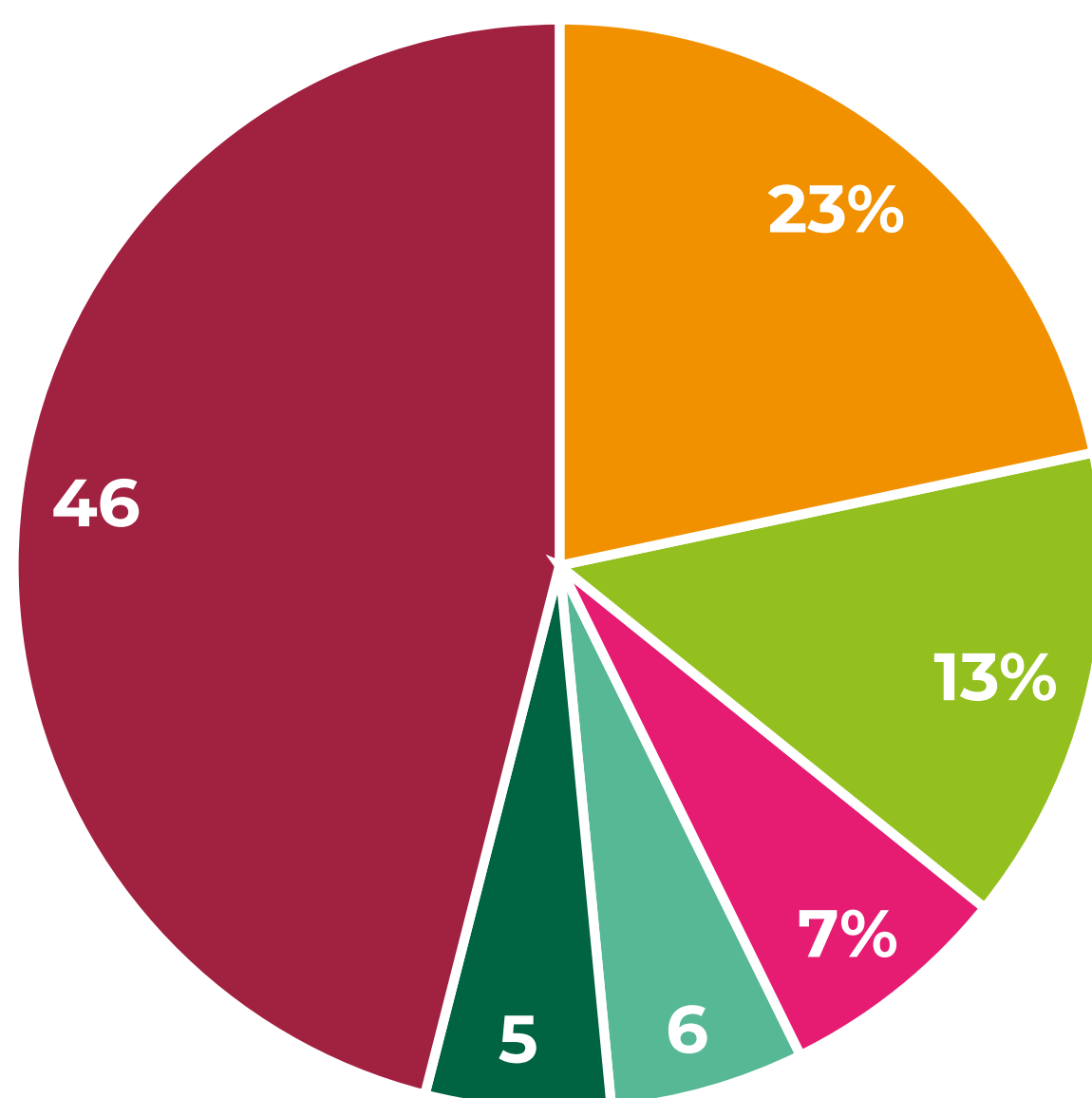


¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?

Part.(%)



- CONSUMOS NO RECONOCIDOS
- TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA NO RECONOCIDA
- CONSUMOS VÍA INTERNET NO RECONOCIDOS
- CARGOS NO RECONOCIDOS EN LA CUENTA
- BLOQUEO O CANCELACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO SIN PREVIO AVISO
- RESTO