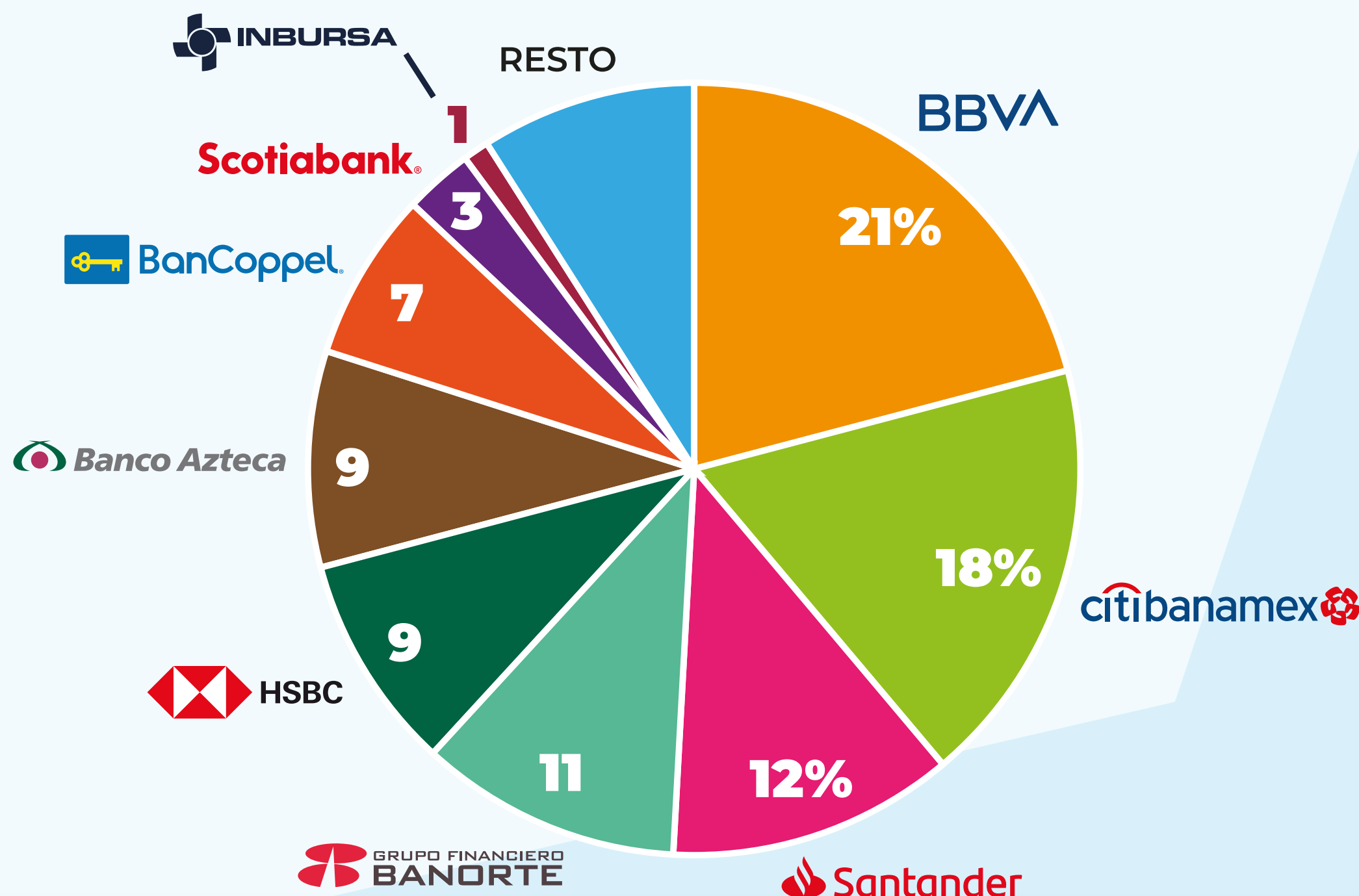


¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?

Part.(%)



¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ CONDUSEF DE LOS BANCOS?

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA MILLÓN DE CONTRATOS*

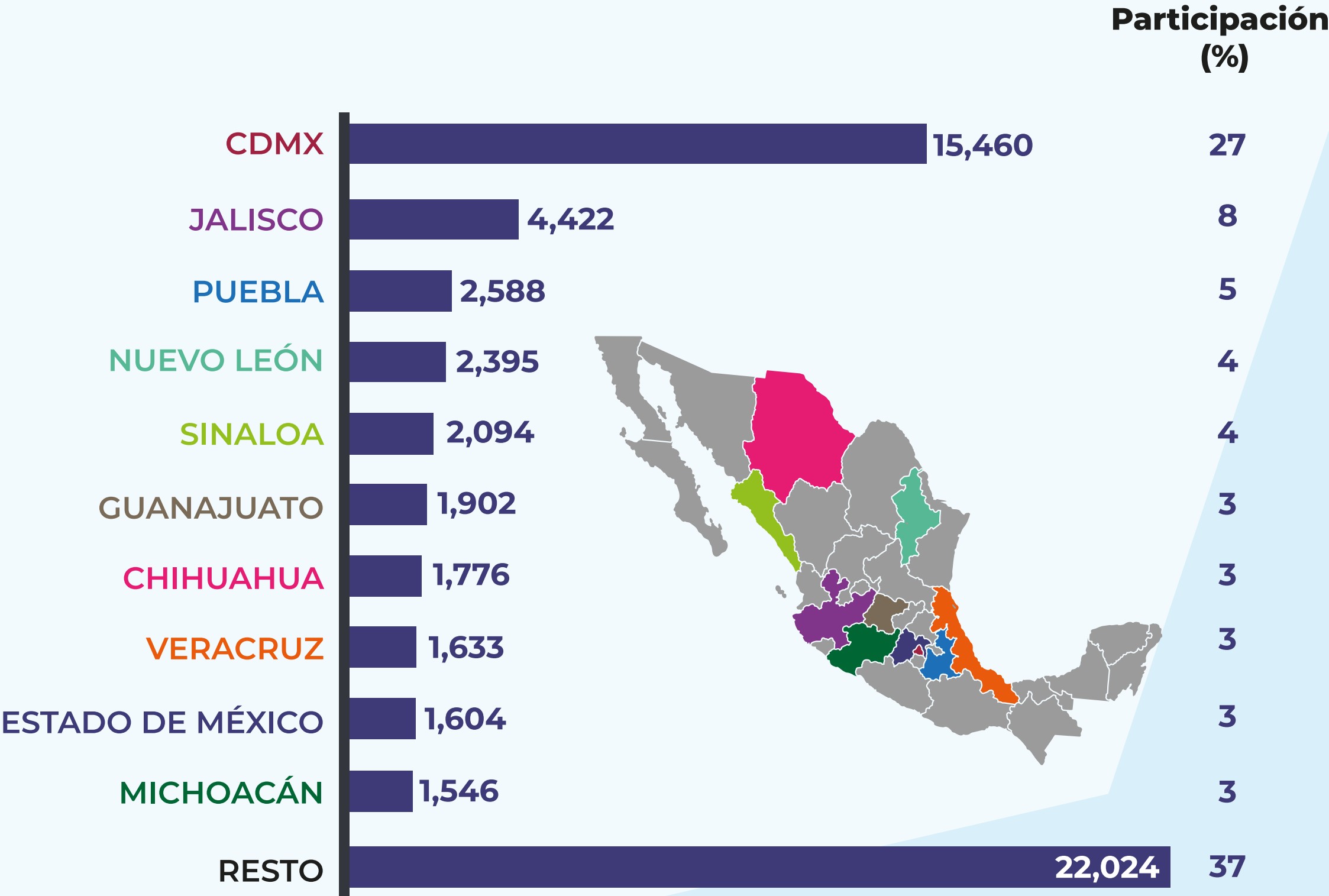


JUNIO 2024
TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 63,634
TOTAL RECLAMACIONES (G7+2)= 57,444
RESTO: 6,190

Nota: (*) Se tomaron contratos a diciembre de 2023



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

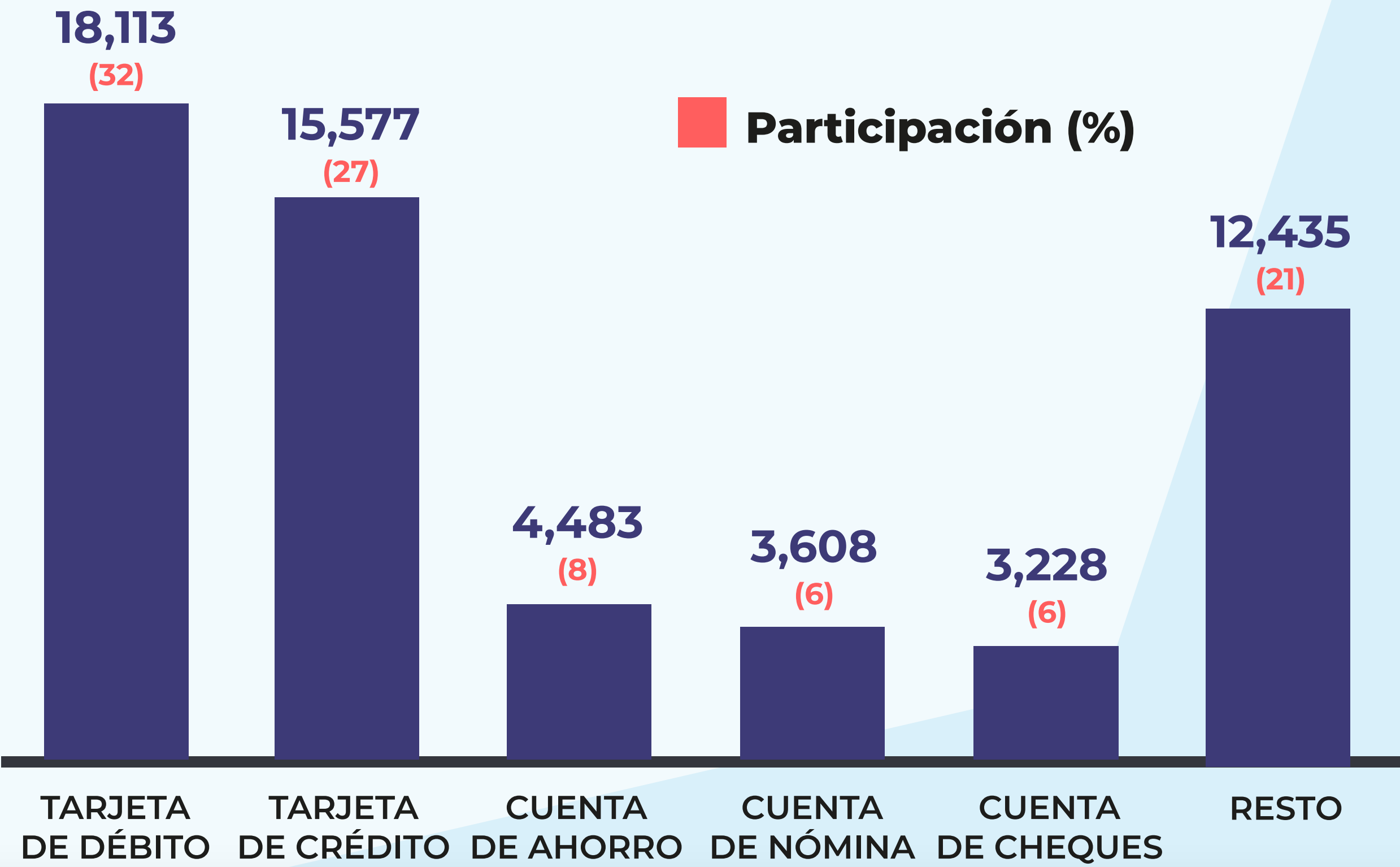


*Corresponde al estado de la Unidad de Atención a Usuarios en el que se presentó la reclamación.

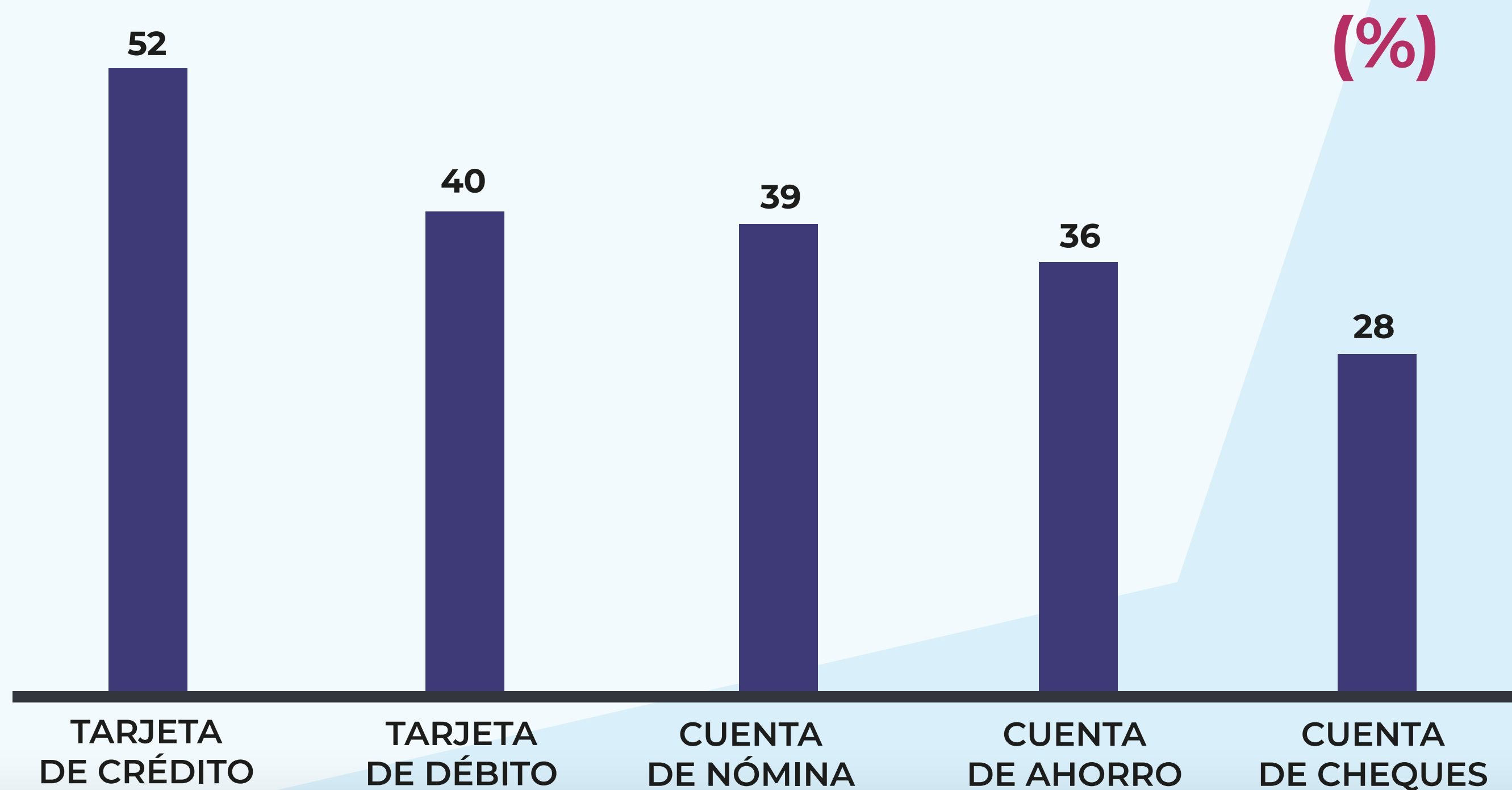
G7 +2
junio 2024
TOTAL = 57,444



¿QUÉ PRODUCTO ES
MÁS RECLAMADO?



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

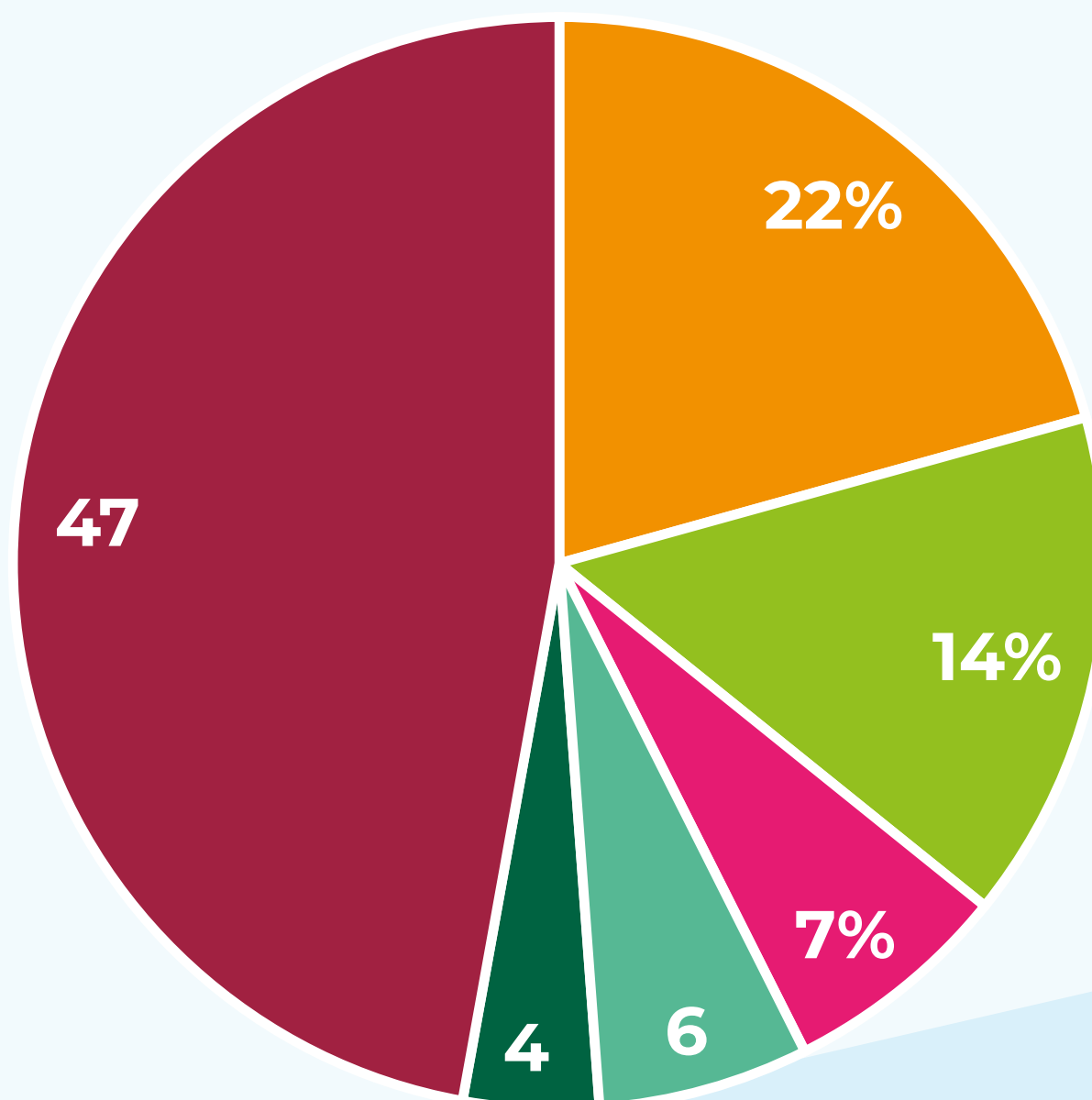


¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



¿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