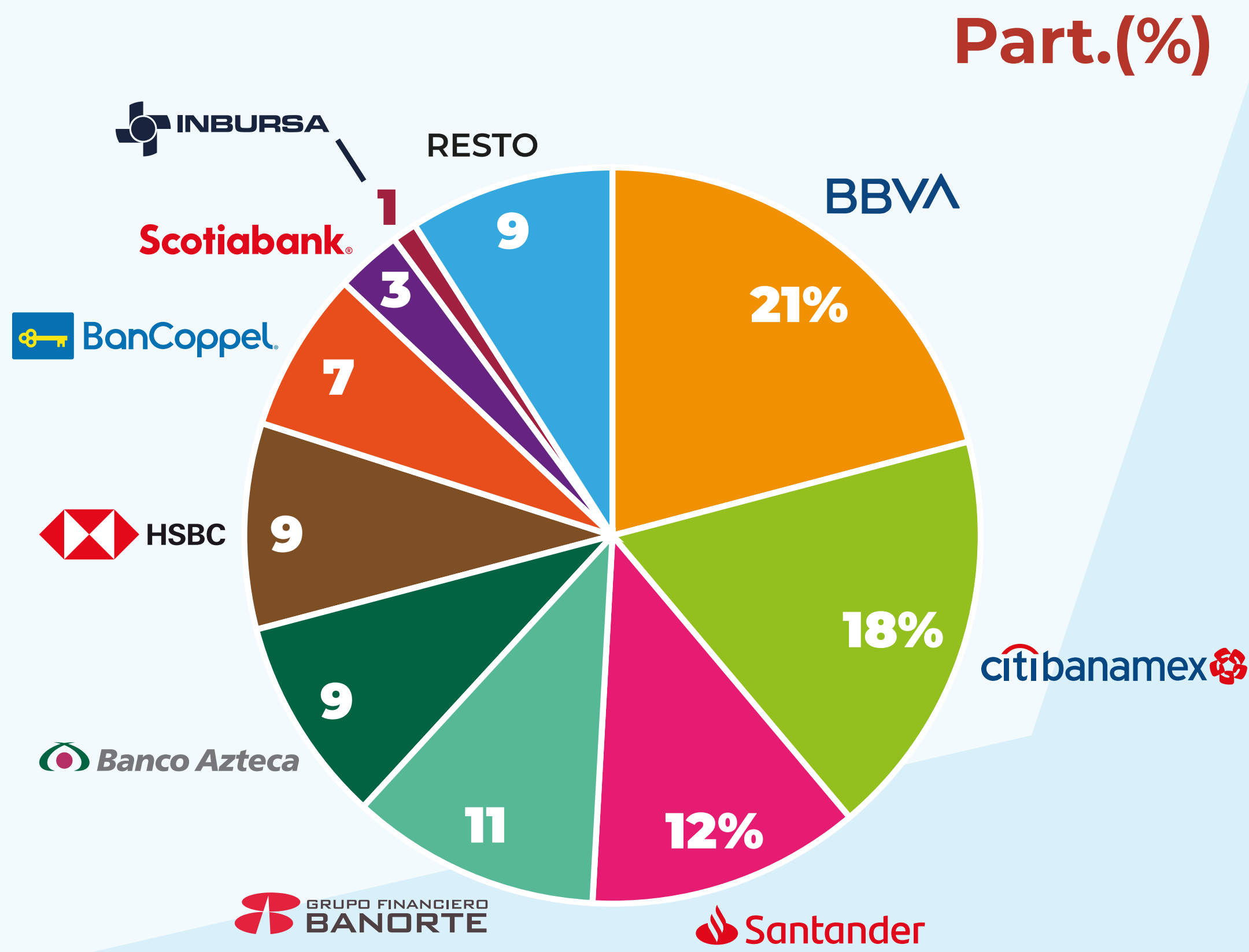
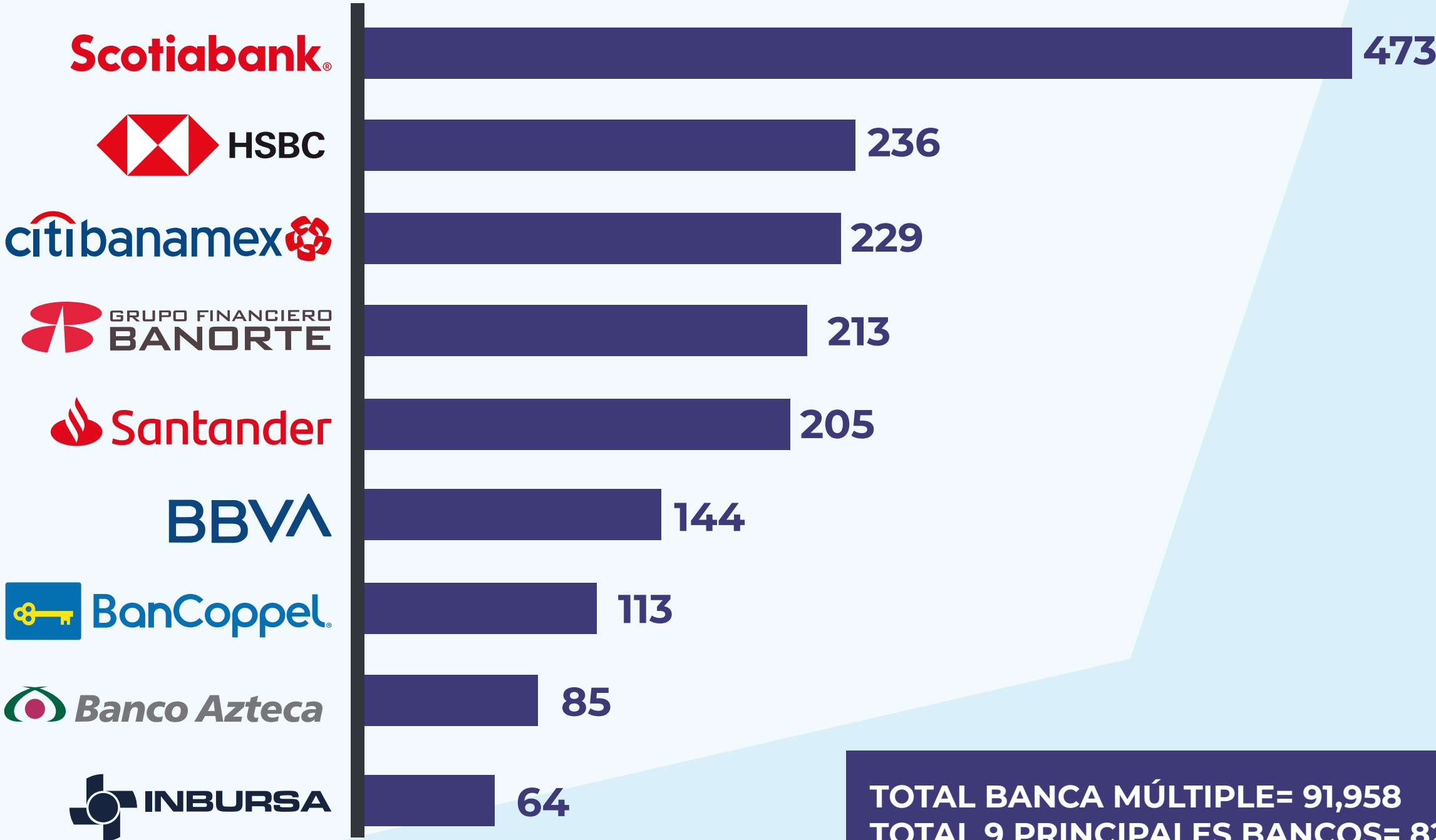


¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?



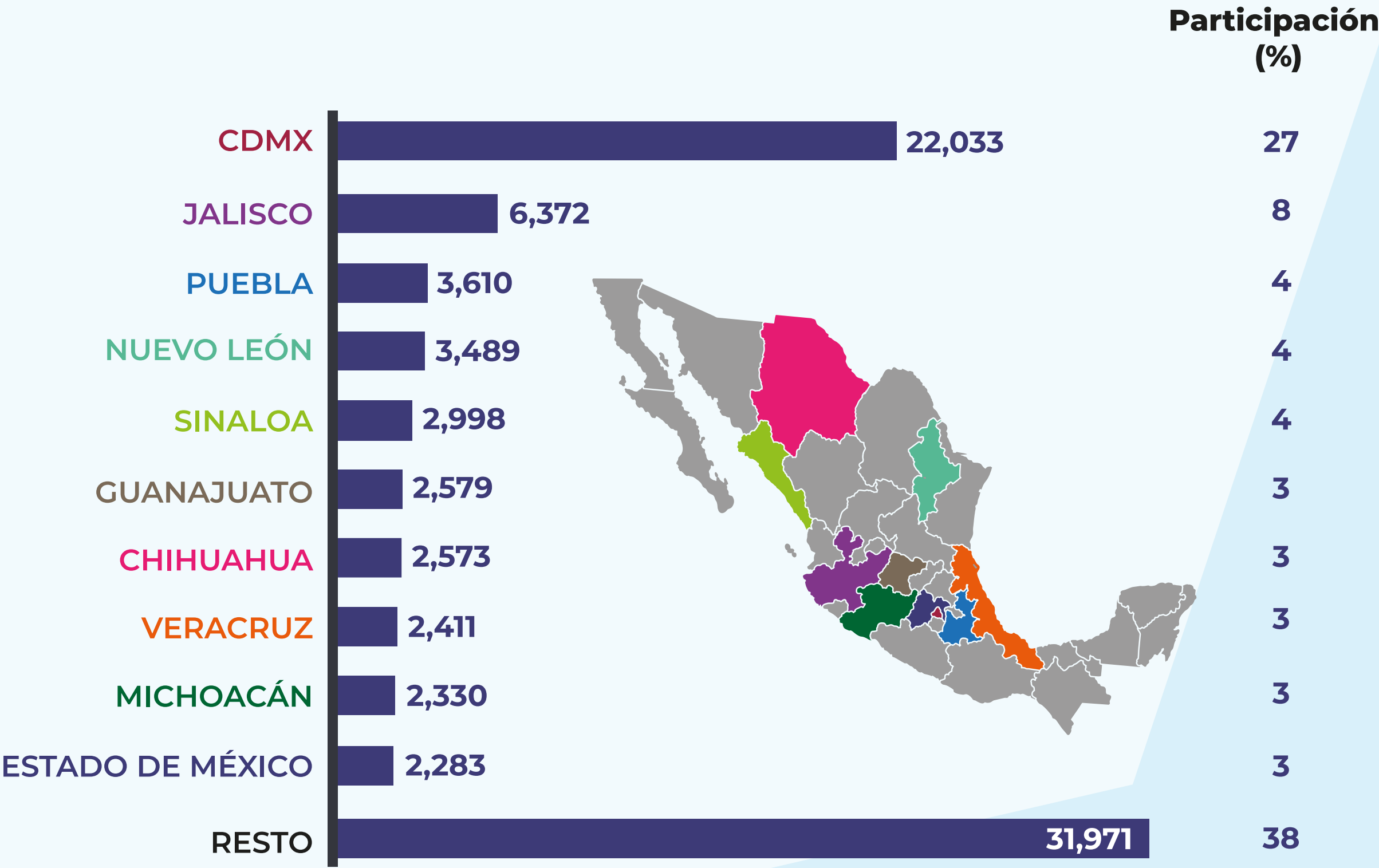
¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ
CONDUSEF DE LOS BANCOS?

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA MILLÓN DE CONTRATOS



TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 91,958
TOTAL 9 PRINCIPALES BANCOS= 82,649
RESTO: 9,309

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

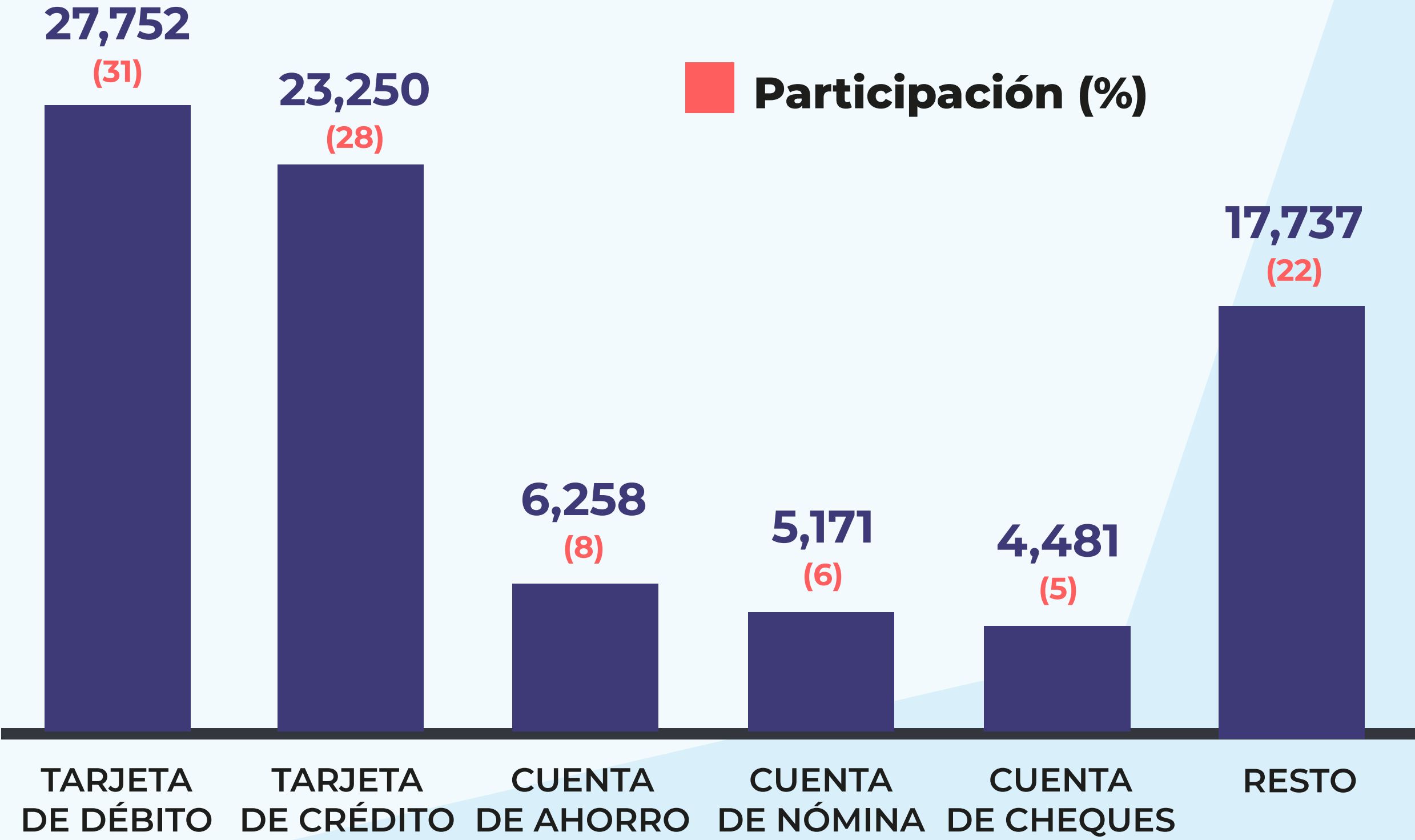


*Corresponde al estado de la Unidad de Atención a Usuarios en el que se presentó la reclamación.

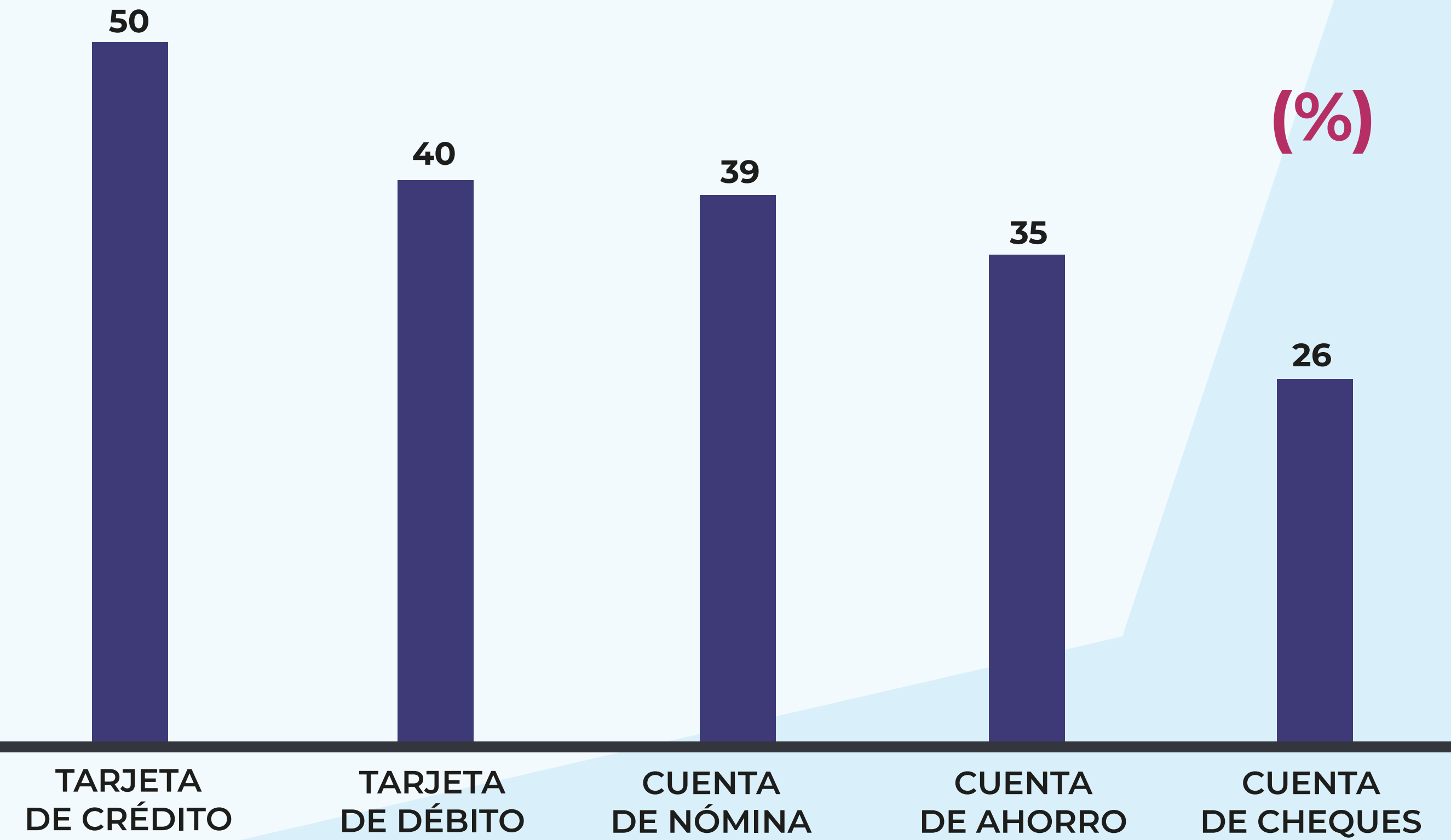
SEPTIEMBRE 2024
TOTAL
RECLAMACIONES= 82,649



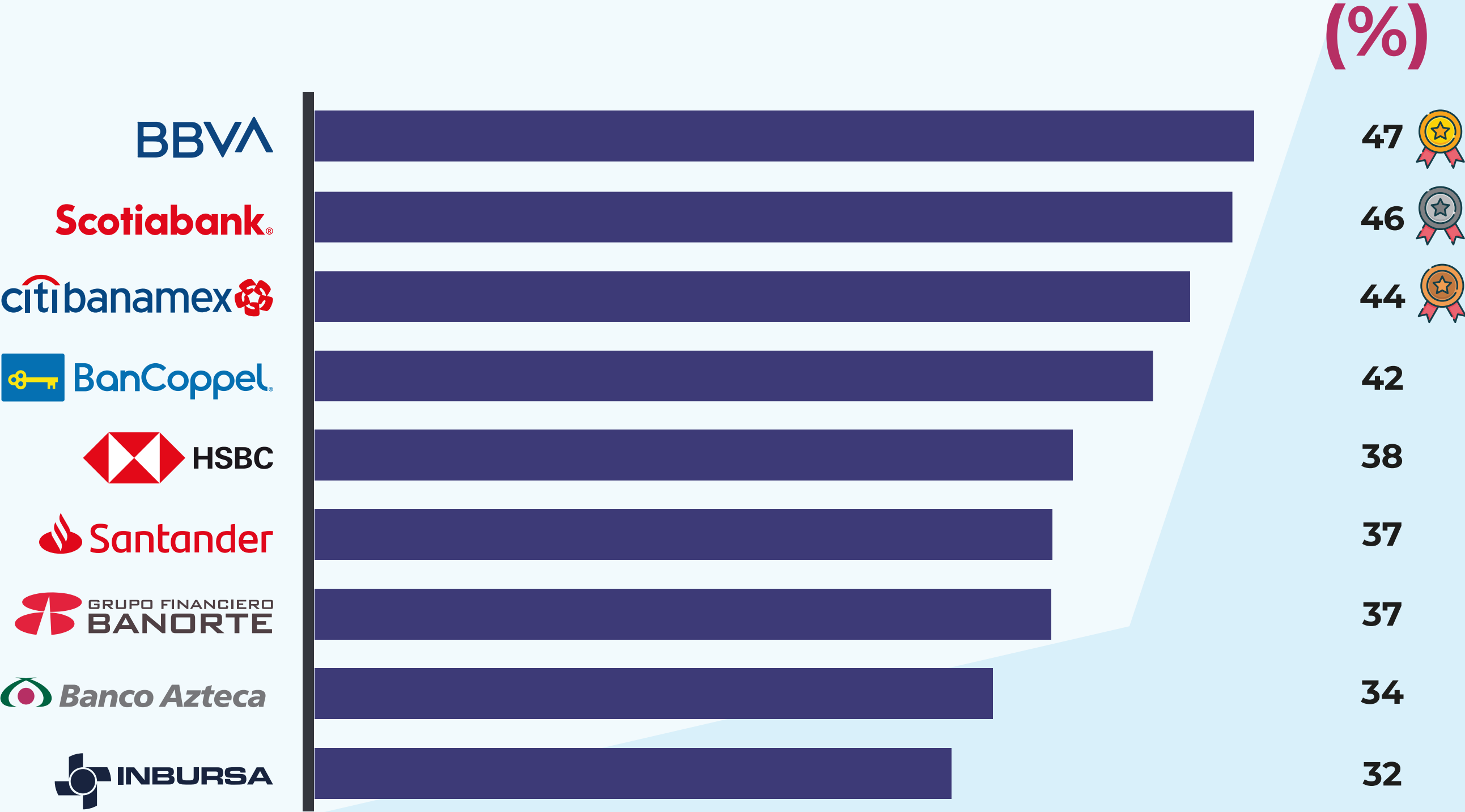
¿QUÉ PRODUCTO ES MÁS RECLAMADO?



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

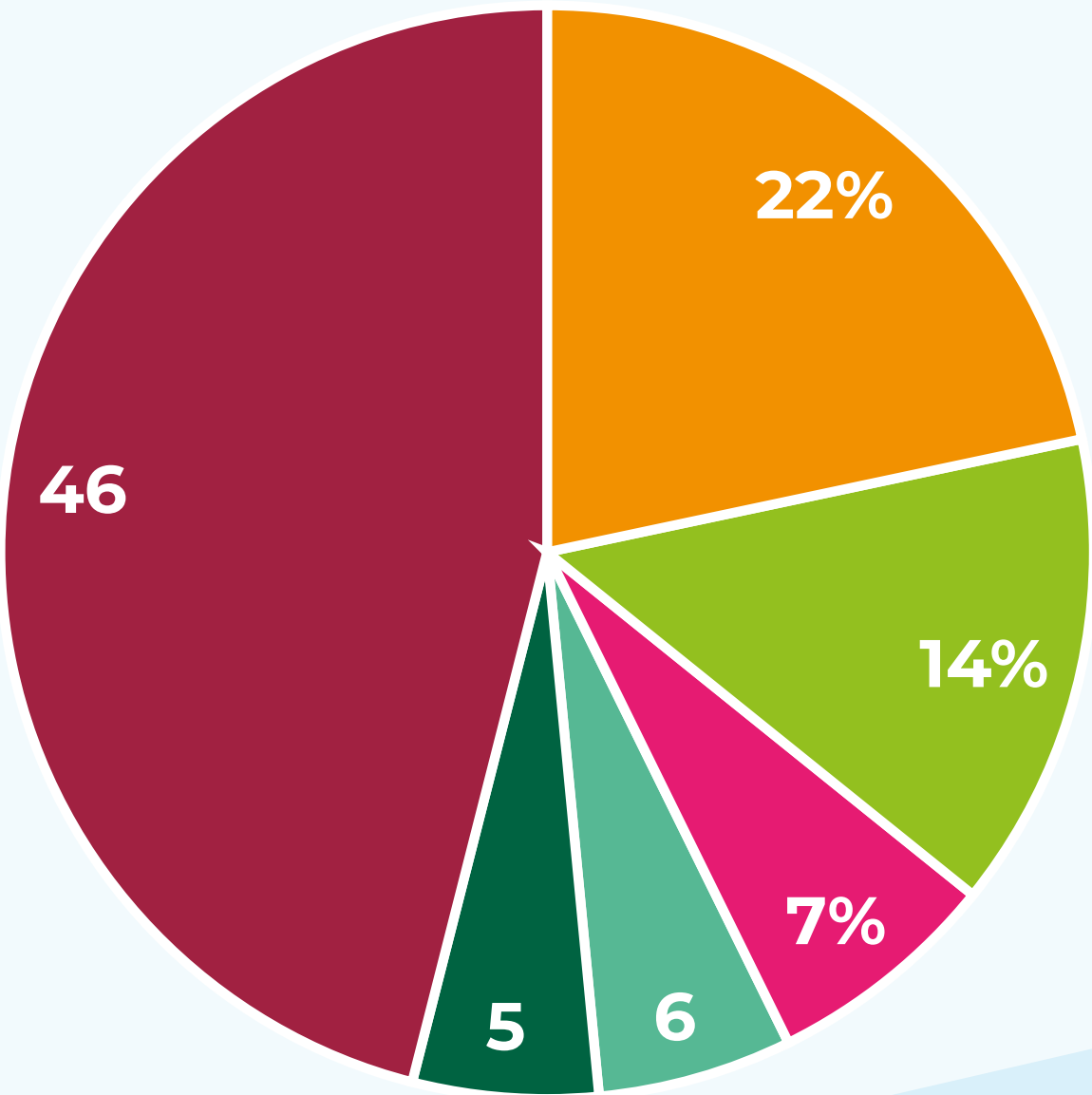


¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



¿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