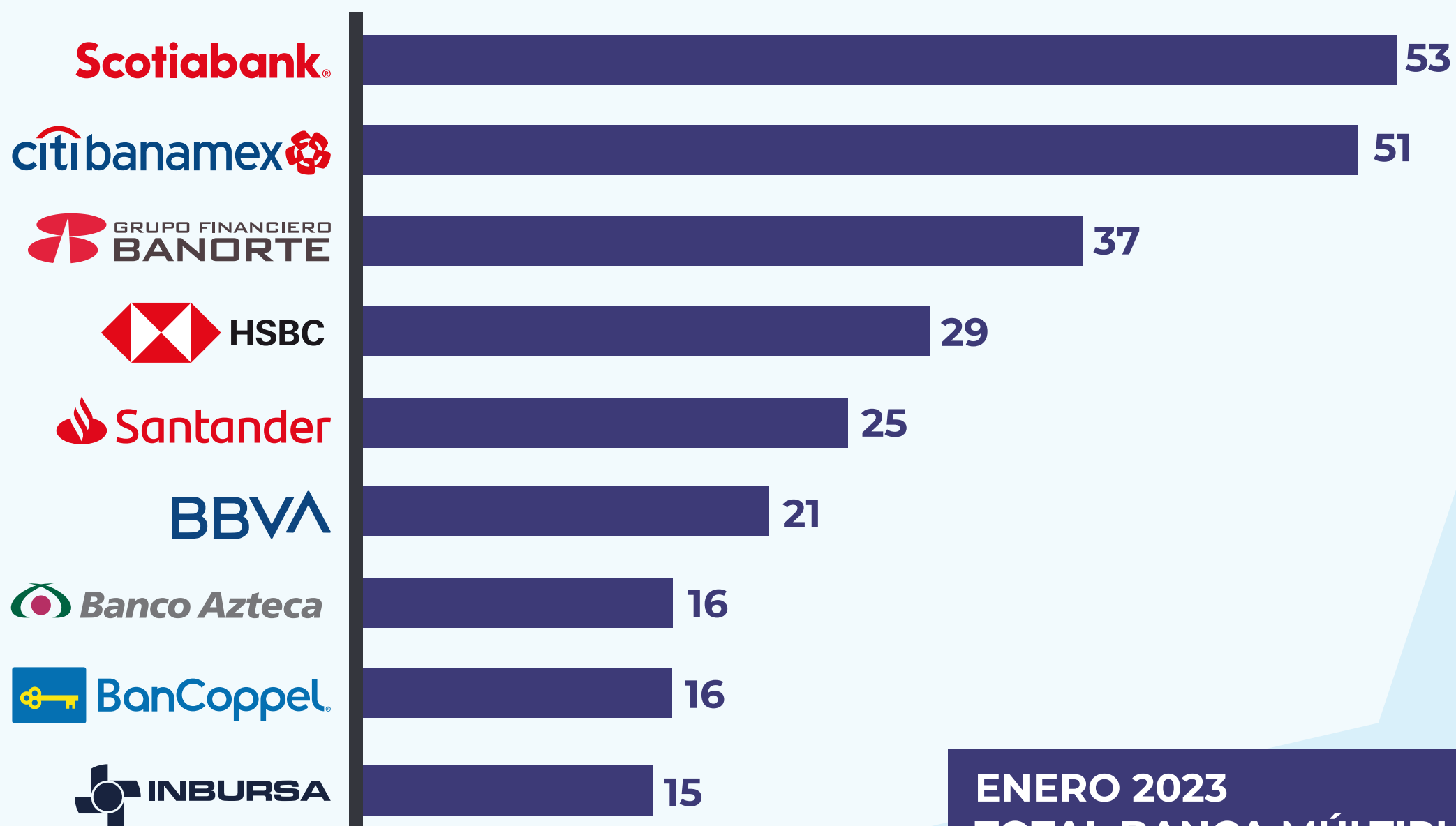


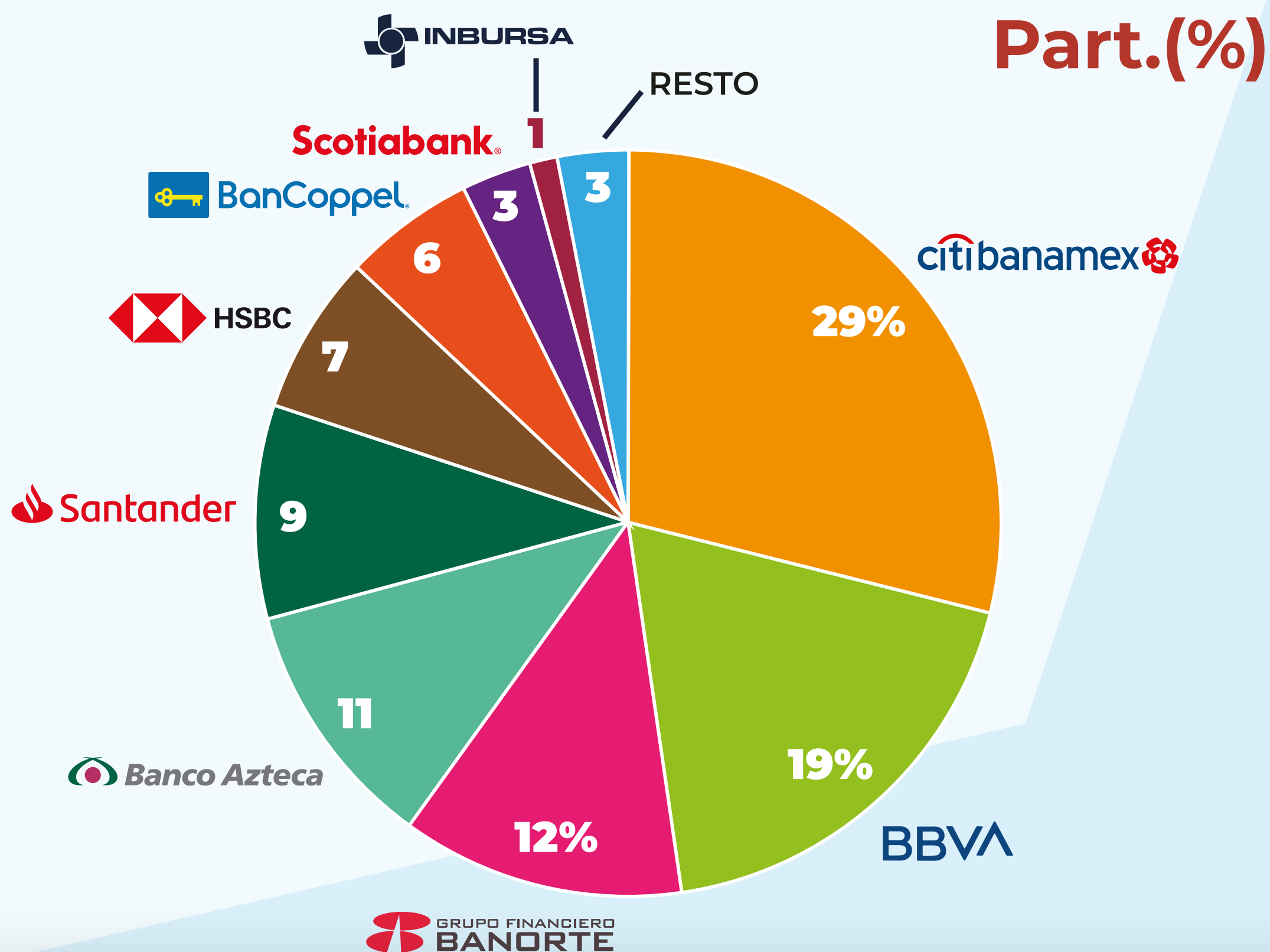
¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ CONDUSEF DE LOS BANCOS?

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN CONDUSEF POR CADA MILLÓN DE CONTRATOS

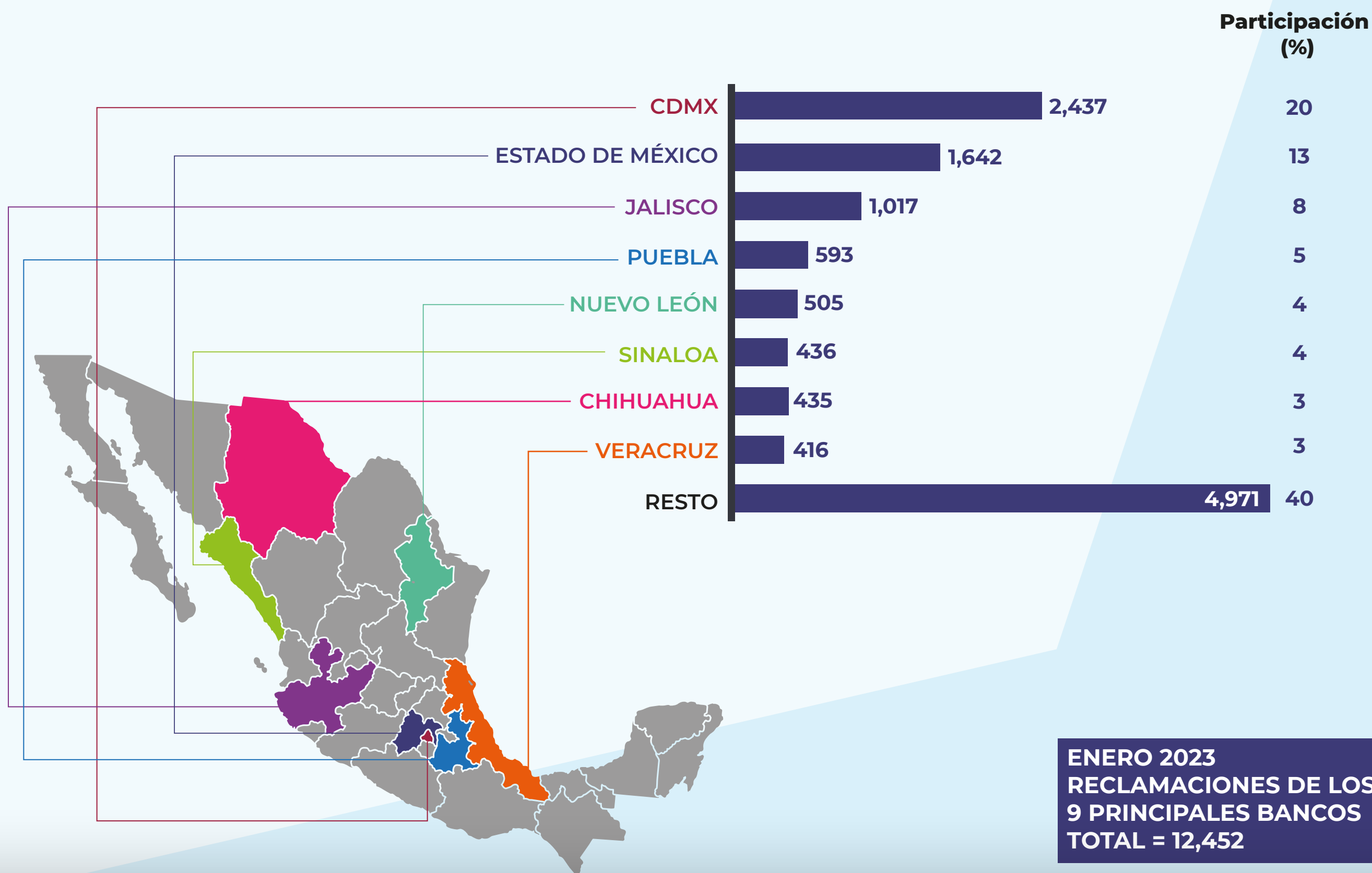


ENERO 2023
TOTAL BANCA MÚLTIPLE= 13,053
TOTAL 9 PRINCIPALES BANCOS= 12,452
RESTO= 601

¿QUÉ BANCO TIENE MÁS RECLAMACIONES?



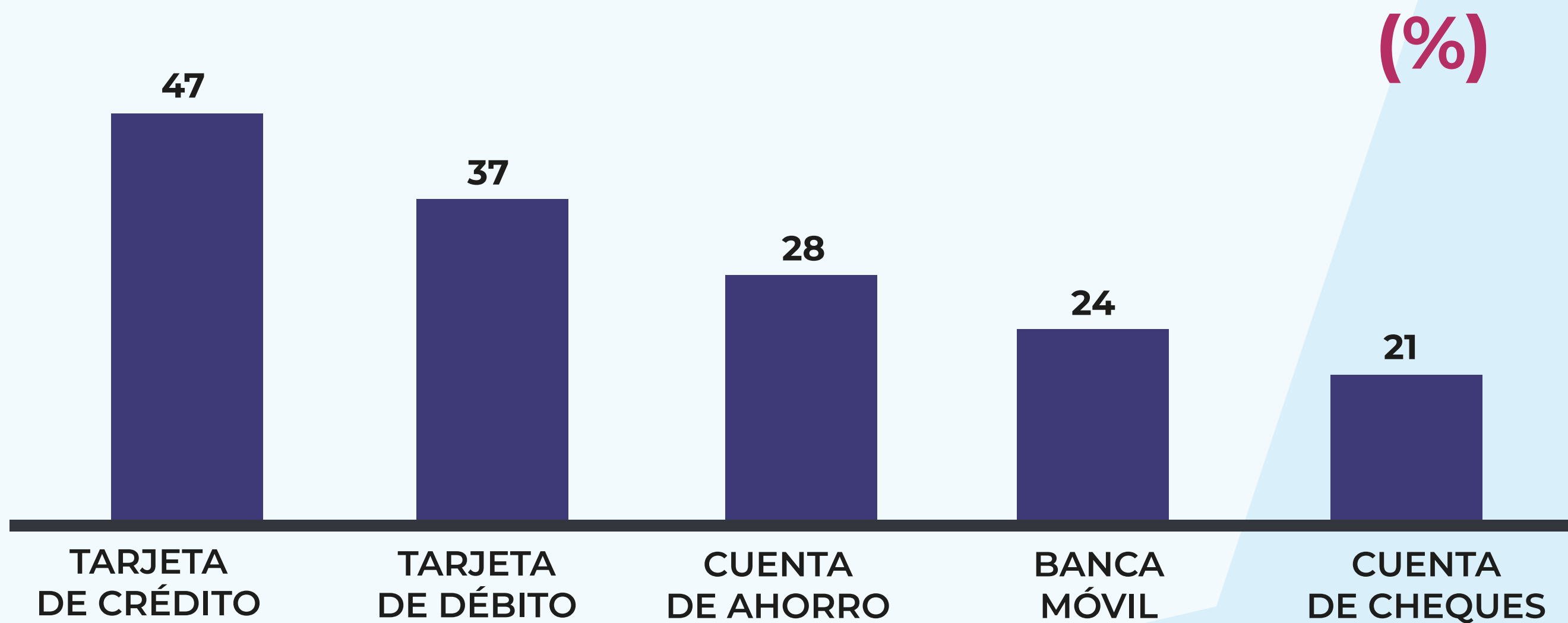
EN LOS PRINCIPALES BANCOS, ¿EN QUÉ ESTADOS SE PRESENTARON MÁS RECLAMACIONES?



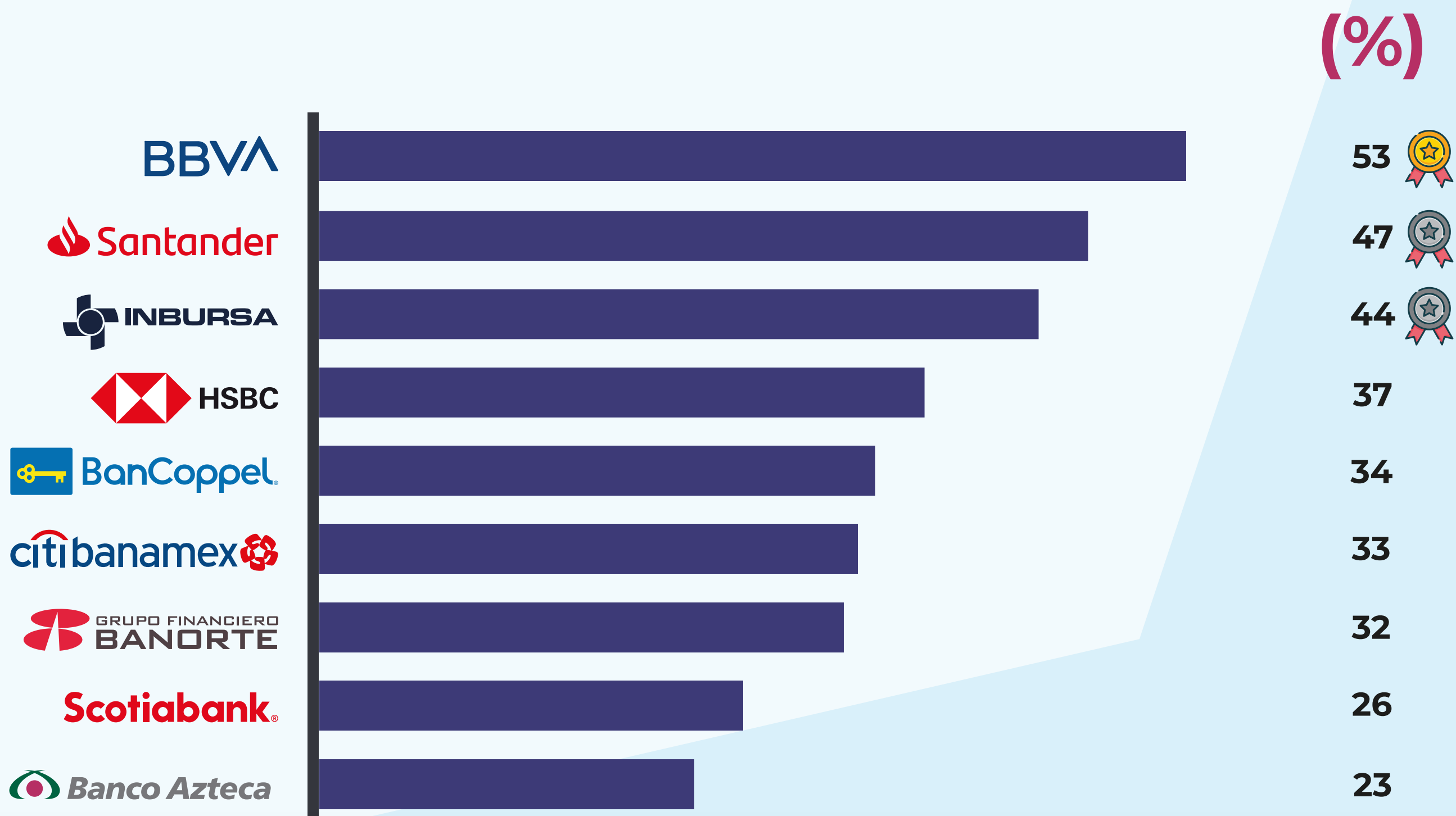
¿QUÉ PRODUCTO ES MÁS RECLAMADO?



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

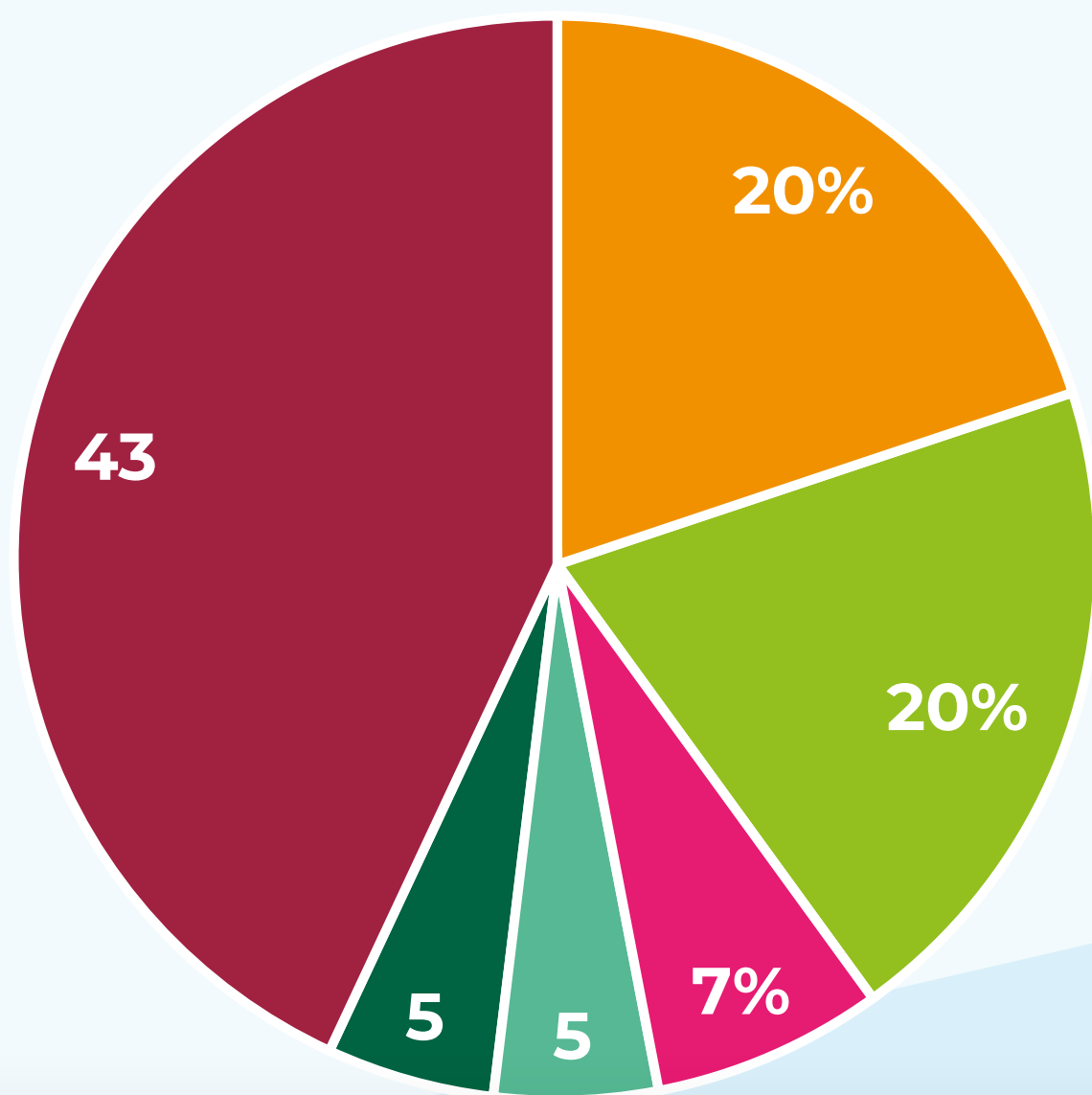


¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?

Part.(%)



- TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA NO RECONOCIDA
- CONSUMOS NO RECONOCIDOS
- CARGOS NO RECONOCIDOS EN LA CUENTA
- DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO NO RECONOCIDA POR EL USUARIO, CLIENTE Y/O SOCIO
- CONSUMOS VÍA INTERNET NO RECONOCIDOS
- RESTO

