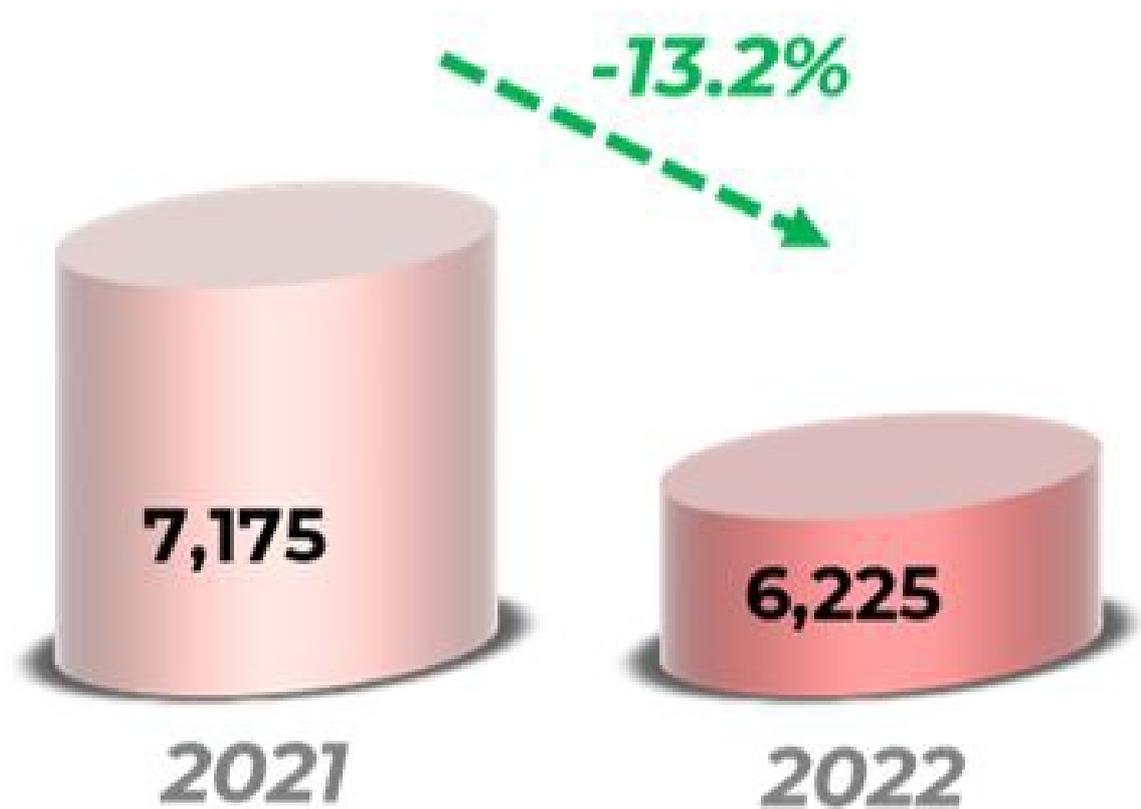

La CONDUSEF atendió 6,225 reclamaciones en el estado de Sinaloa durante el periodo enero-diciembre de 2022

·El municipio de Culiacán fue el que mayor número de reclamaciones registró: 43.9% del total. ·La causa más reclamada fue la relacionada con -las malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza de créditos-. ·De las reclamaciones concluidas, se recuperó un monto de 43.1 millones de pesos en favor de las y los usuarios.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros | 24 de marzo de 2023 | Comunicado

Durante 2022 el estado de Sinaloa registró **6,225** reclamaciones, que significó un decremento de **13.2%** respecto a 2021, cuando se reportaron 7,175. En este estado se cuenta con una Unidad de Atención al Usuario (UAU) ubicada en Culiacán, Sinaloa.

Respecto a las reclamaciones recibidas a nivel nacional, esta entidad participó con el 2.7%.



Por proceso de atención, la distribución de las reclamaciones en el estado de Sinaloa fue la siguiente:

RECLAMACIONES POR PROCESO DE ATENCIÓN, ENERO-DICIEMBRE ESTADO DE SINALOA

Subproceso	2021	2022	Var. %
Gestión Electrónica	5,398	4,528	-16.1
Conciliación	855	836	-2.2
Gestiones REDECO (Cobranza)	653	662	1.4
Gestión Ordinaria	185	105	-43.2
Solicitud de Dictamen	73	89	21.9
Solicitud para la Defensa Legal	6	3	-50.0
Defensa Legal	5	2	-60.0
TOTAL	7,175	6,225	-13.2

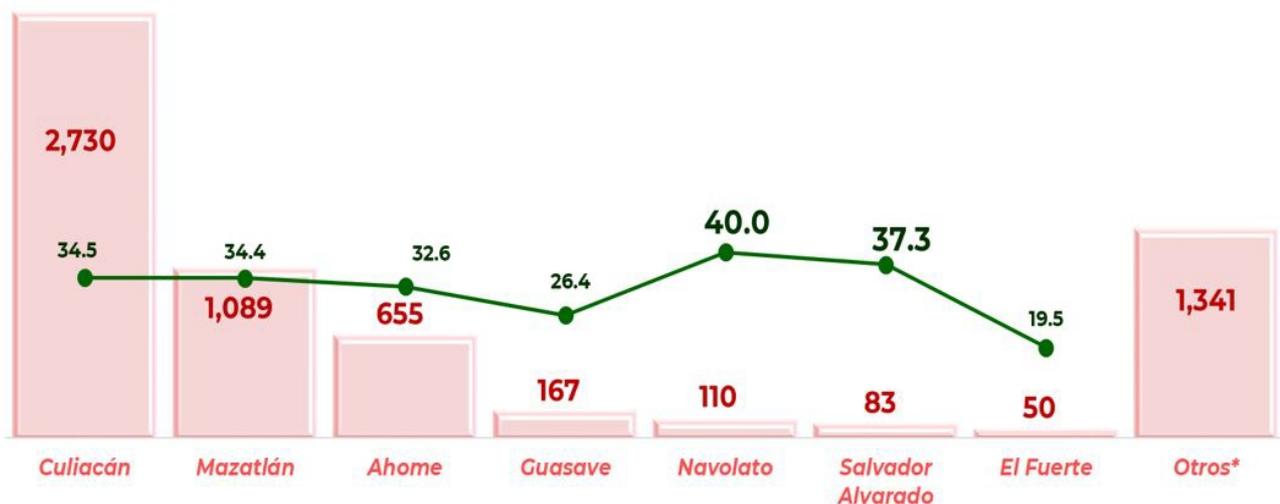
Conviene señalar que en los dos primeros meses de 2023 se han recibido 1,359 reclamaciones, lo que representó un incremento de 46.0% respecto a las registradas en el mismo periodo de 2022 (931). En 2022 en esta entidad se recuperó un monto de 43.1 millones de pesos, lo que significó un incremento de 15.6% respecto a lo recuperado en 2021.

	2021	2022	Var. (%)
Reclamaciones Edo. de Sinaloa	7,175	6,225	-13.2
Monto recuperado (mdp)	37.3	43.1	15.6

Las reclamaciones recibidas por CONDUSEF en esta entidad, se interpusieron por personas usuarias que habitan en 19 municipios, siendo el de Culiacán el que concentró el 43.9% del total, seguido por el municipio de Mazatlán con el 17.5%.

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MUNICIPIO, ESTADO DE SINALOA ENERO-DICIEMBRE 2022

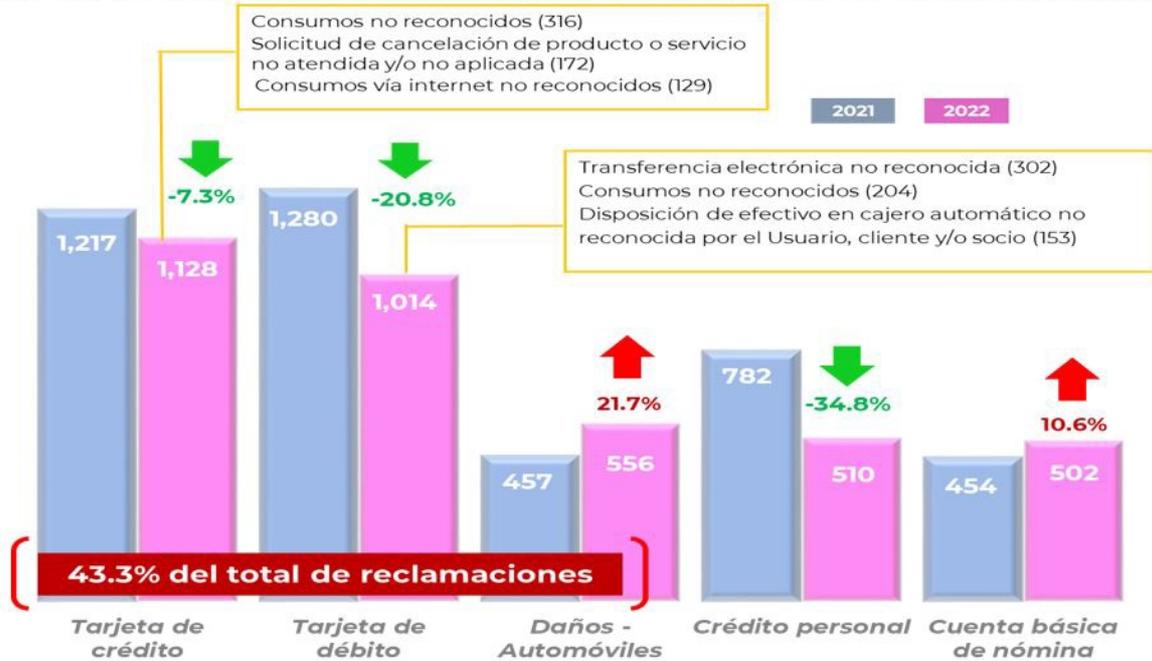
Reclamaciones % Favorable



* En 1,152 asuntos no se especificó el municipio

Fue el municipio de Navolato el que registró la mayor resolución a favor del usuario, con el 40.0%, seguido por el de Salvador Alvarado con el 37.3%. Los productos más reclamados en el periodo, fueron: tarjeta de crédito, tarjeta de débito y seguro de daños - automóviles, que en conjunto representaron el 43.3% del total de las reclamaciones en esta entidad.

PRINCIPALES PRODUCTOS Y CAUSAS MÁS RECLAMADOS EN EL ESTADO DE SINALOA

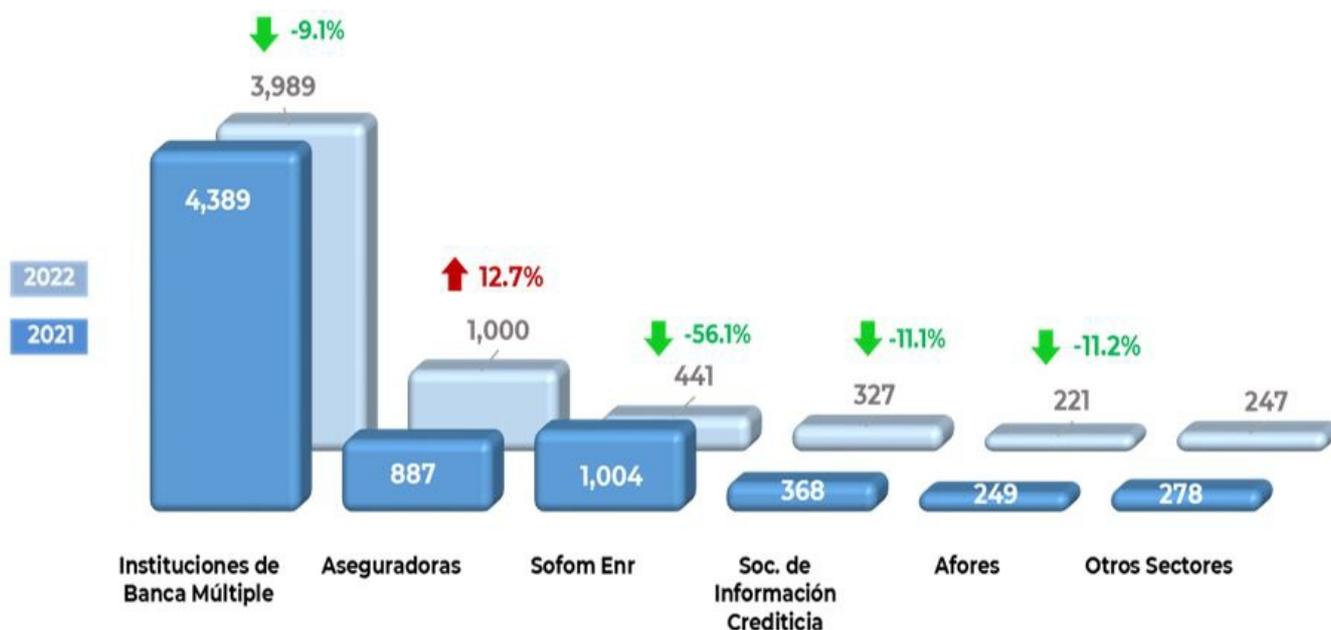


En este periodo, de los cinco principales productos, el seguro de daños – automóviles y la cuenta básica de nómina mostraron un incremento en sus reclamaciones de 21.7% y 10.6% respecto al mismo periodo de 2021, mientras que crédito personal, tarjeta de débito y tarjeta de crédito, mostraron un decremento en relación a 2021.

En términos generales, las causas más reclamadas fueron las malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza de créditos, la negativa en el pago de la indemnización en el caso de seguros y los consumos no reconocidos, que en conjunto representaron el 28.1% del total de las reclamaciones en esta entidad.

Al analizar los asuntos por sector, destaca la Banca Múltiple con el 64% del total de los asuntos recibidos (3,989 reclamaciones), seguida por las Aseguradoras con el 16% (1,000 asuntos). En este periodo, cuatro de los cinco sectores financieros más importantes mostraron un decremento, destacando las Sofom ENR con el 56.1%, respecto al mismo periodo de 2021, mientras que solo las Aseguradoras registraron un incremento de 12.7%, en relación a 2021.

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SECTOR, ESTADO DE SINALOA ENERO-DICIEMBRE 2021 y 2022



Por su parte, las instituciones que de manera individual registraron el mayor número de reclamaciones en el estado de Sinaloa fueron: Banco Nacional de México, BBVA México, BanCoppel, Banco Mercantil del Norte y Banco Azteca que en conjunto concentraron el 48.4% del total.

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN ESTADO DE SINALOA, ENERO-DICIEMBRE 2022

	Ranking	Institución	2021	2022			
			asuntos	asuntos	Part. (%)	Var. (%)	Fav. (%)
48.4% del total de las reclamaciones	1	Citibanamex	670	797	12.8%	19.0	32.8
	2	BBVA	587	639	10.3%	8.9	46.3
	3	BanCoppel	792	617	9.9%	-22.1	20.8
	4	BANORTE GRUPO FINANCIERO	726	568	9.1%	-21.8	30.6
	5	Banco Azteca	284	393	6.3%	38.4	28.9

De las 5 instituciones con mayor número de reclamaciones en la entidad, destacó Banco Azteca con un incremento de 38.4% en relación a 2021.

Por su parte, de las que mostraron un decremento en las reclamaciones, destacó BanCoppel con 22.1% de disminución con relación a 2021.

Datos destacados

*Del total de las reclamaciones, el 49% fue presentado por mujeres y el 51% por hombres.

*El segmento de las personas adultas mayores representó el 30.9% de las reclamaciones totales al cierre de 2022, y los productos con más reclamaciones en este grupo fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y el crédito personal.

*La resolución favorable al usuario se ubicó de manera global en 32.9%.

*Del total de reclamaciones recibidas en este estado, el 32.0% estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por consumos no reconocidos y cargos no reconocidos en la cuenta.

La CONDUSEF ha dispuesto en su página de internet distintos canales de atención a distancia como el Portal de Queja Electrónica, disponible en: <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>; el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) para quejas por malas prácticas de cobro: <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>; para orientación el Chat en línea, el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos: 55 53 400 999, así como el correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, entre otros, para atender sus dudas, consultas o reclamaciones.

También se puso en servicio el procedimiento de Audiencia de Conciliación a través de Conferencia Telefónica (COT), con lo que se evita el traslado a las oficinas de la Comisión para tener una audiencia presencial.

Es importante recordar que todos los trámites presentados ante la CONDUSEF son completamente gratuitos y no es necesario contar con un gestor o representante para realizarlos. Se recomienda tener cuidado con personas que se ostentan como gestores, representantes o empleados de esta Comisión Nacional y solicitan dinero para la realización de algún trámite.

Síguenos en Twitter: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial, Youtube: CondusefOficial y Tiktok: condusefoficial Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos: 55 53 400 999, www.condusef.gob.mx

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.

Contacto de prensa: Mónica L. Mendoza Archer, Directora de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera. mmendoza@condusef.gob.mx. Tel. 55 5448 7143.

Contesta nuestra encuesta de satisfacción.

¿Cómo fue tu experiencia en gob.mx?

