

La CONDUSEF atendió 10,712 reclamaciones en el Estado de México en el periodo enero-abril de 2022

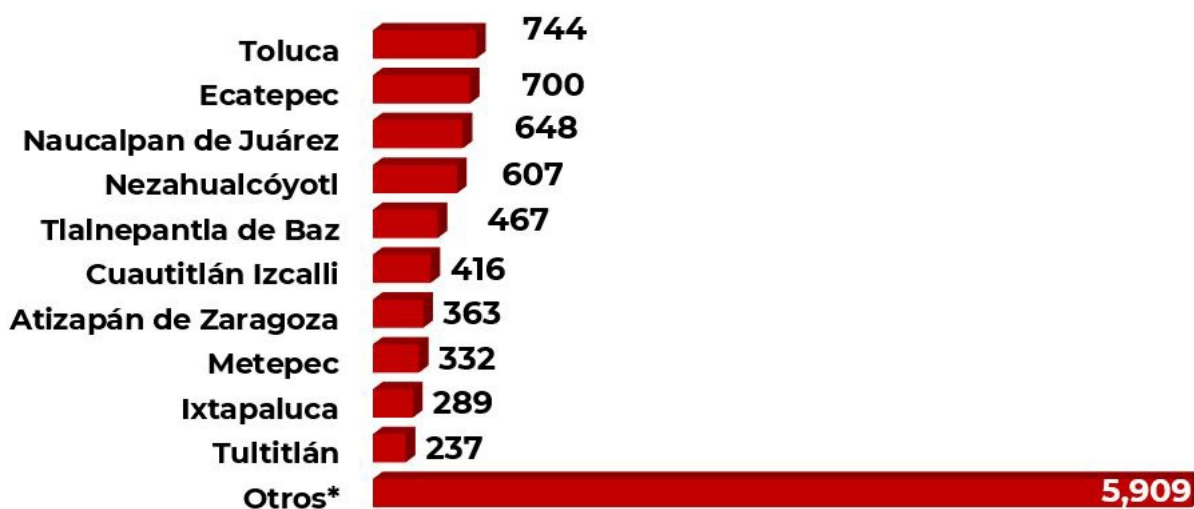
- El municipio de Toluca fue el que mayor número de reclamaciones registró: 6.9% del total
- La causa más reclamada fue las malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros | 10 de junio de 2022 | Comunicado

En los primeros cuatro meses de 2022 la Unidad de Atención a Usuarios (UAU) de la CONDUSEF, registró 10,712 reclamaciones en el Estado de México, lo que representó un incremento de 6.4% respecto al mismo periodo de 2021, cuando se registraron 10,065 reclamaciones.

Las reclamaciones recibidas por la CONDUSEF en 2022, se interpusieron por usuarios que habitan en **116 municipios de la entidad**, siendo el de Toluca el que concentró el 6.9%, seguido por Ecatepec con 6.5% y Naucalpan de Juárez con el 6% del total.

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MUNICIPIO ESTADO DE MÉXICO, ENERO-ABRIL 2022



*** De los 5,909 asuntos, en 2,898 no se especifica el municipio**

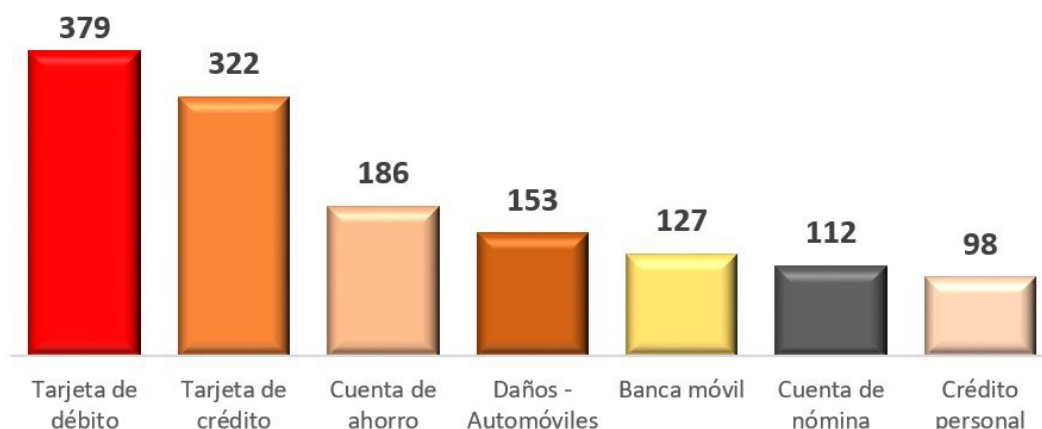
Los productos más reclamados en la entidad fueron: la tarjeta de crédito, crédito personal y la tarjeta de débito, que en conjunto representaron el 40% del total de las reclamaciones.

PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO ENERO – ABRIL 2021 Y 2022



Las causas más representativas por las cuales se presentaron las reclamaciones en el Estado de México fueron: las malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza de créditos con 2,688 asuntos, consumos no reconocidos con 1,131 y transferencia electrónica no reconocida con 1,033 asuntos. En conjunto, estas 3 causas concentraron el 45.3% del total. Por su parte, el segmento de personas adultas mayores representó el 26.4% de las reclamaciones totales en el periodo enero - abril de 2022 y los productos que más reclamó este grupo etario fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y la cuenta de ahorro.

PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS POR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES ESTADO DE MÉXICO, NÚMERO DE ASUNTOS, ENERO-ABRIL 2022



Por sector, destaca la Banca Múltiple con el 66% del total de los asuntos recibidos (7,123 reclamaciones), seguida por las Aseguradoras con el 15% (1,606 asuntos).

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SECTOR ESTADO DE MÉXICO, ENERO-ABRIL 2022

Sector	2022
BANCA MÚLTIPLE	7,123
ASEGURADORAS	1,606
SOFOM ENR	979
AFORES	309
SOFOM ER	254
Otros sectores	441
Total	10,712

Las instituciones que registraron el mayor número de reclamaciones fueron: Banco Azteca, Banco Nacional de México, BBVA México y Banco Mercantil del Norte, que en conjunto concentraron el 45% del total. De las 10 instituciones con mayores reclamaciones en la entidad, 2 de ellas mostraron un incremento importante respecto a 2021: Banco Azteca al pasar de 983 a 1,759 asuntos (79.8%), y Banco Nacional de México al pasar de 986 a 1,184 asuntos (20.1%).

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN ESTADO DE MÉXICO, ENERO-ABRIL 2022

Institución	2022
Banco Azteca	1,759
Banco Nacional de México	1,184
BBVA México	1,110
Banco Mercantil del Norte	768
Banco Santander México	696
HSBC México	580
BanCoppel	307
Grupo Nacional Provincial	214
Banco Inbursa	205
Quálitas Compañía de Seguros	190
Otras	3,699
Total	10,712

Para cuidar tu salud y la de terceros, 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 y Youtube: 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 General 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?



