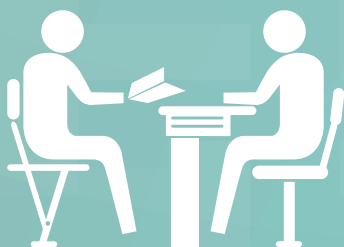


¿Quién reclama ante la CONDUSEF?

Acciones de defensa realizadas durante el 2016

Durante el 2016 la CONDUSEF realizó, entre otras cosas, la labor de defensa en beneficio de los usuarios de productos y servicios financieros, elevando sus números en comparación con el año pasado. Así es como llevó a cabo **más de 1.6 millones de acciones de defensa**, 114 mil más respecto del 2015. Pero, ¿quién reclama más?



1 millón 415 mil 27
asesorías



243 mil 767
reclamaciones

¿Sabías que...

El año pasado, de cada **100 reclamaciones** atendidas en la CONDUSEF...

Estas son las **principales causas** por las que estos sectores presentaron una reclamación:

9



Jóvenes

64

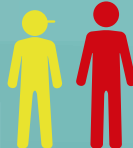


Adultos

27



Adultos mayores



Consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito.

Actualización de historial crediticio no realizada.



Consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito.

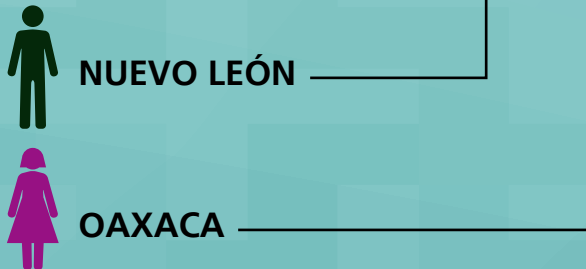
Solicitud de cancelación de producto no atendida.

Las **entidades** en donde se presentaron un mayor número de reclamaciones fueron:

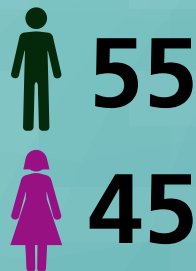


POR GÉNERO

Se presentó el mayor número de reclamaciones en:



De cada 100 reclamaciones:



Las causas principales de reclamación por parte de ambos géneros siguen siendo:

