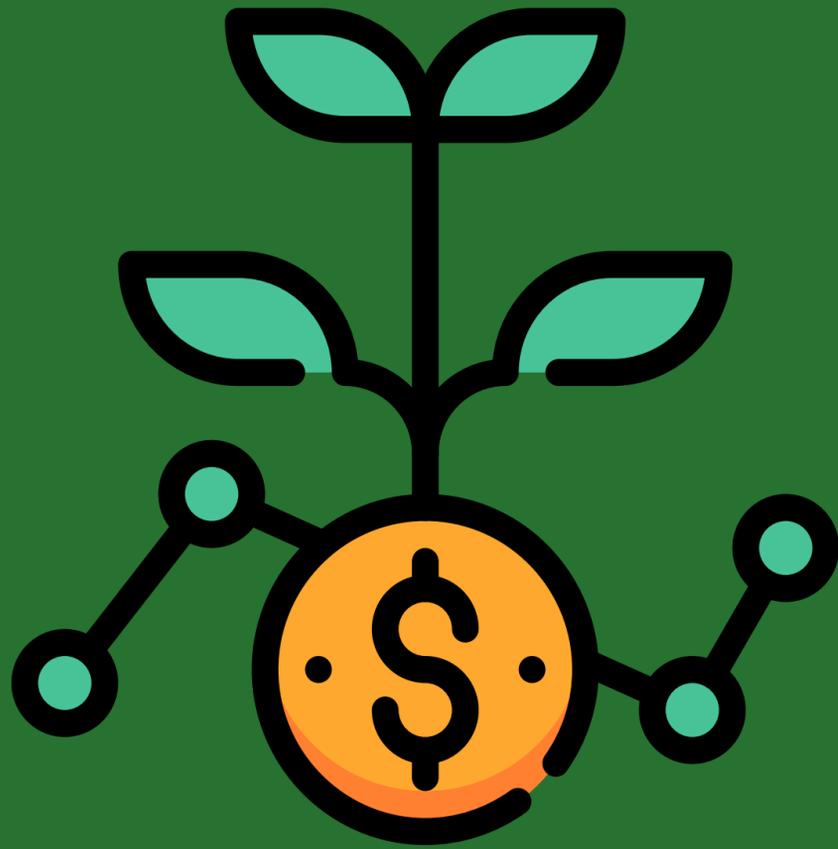


CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas

3 COSAS

importantes:

1

¿En qué AFORE es más probable que hagas una reclamación?

2

¿En qué AFORE resuelven más a tu favor?

3

¿En qué AFORE TARDAN MÁS EN RESOLVERTE?

COMPARATIVO 3° VS 4° TRIMESTRE 2021



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

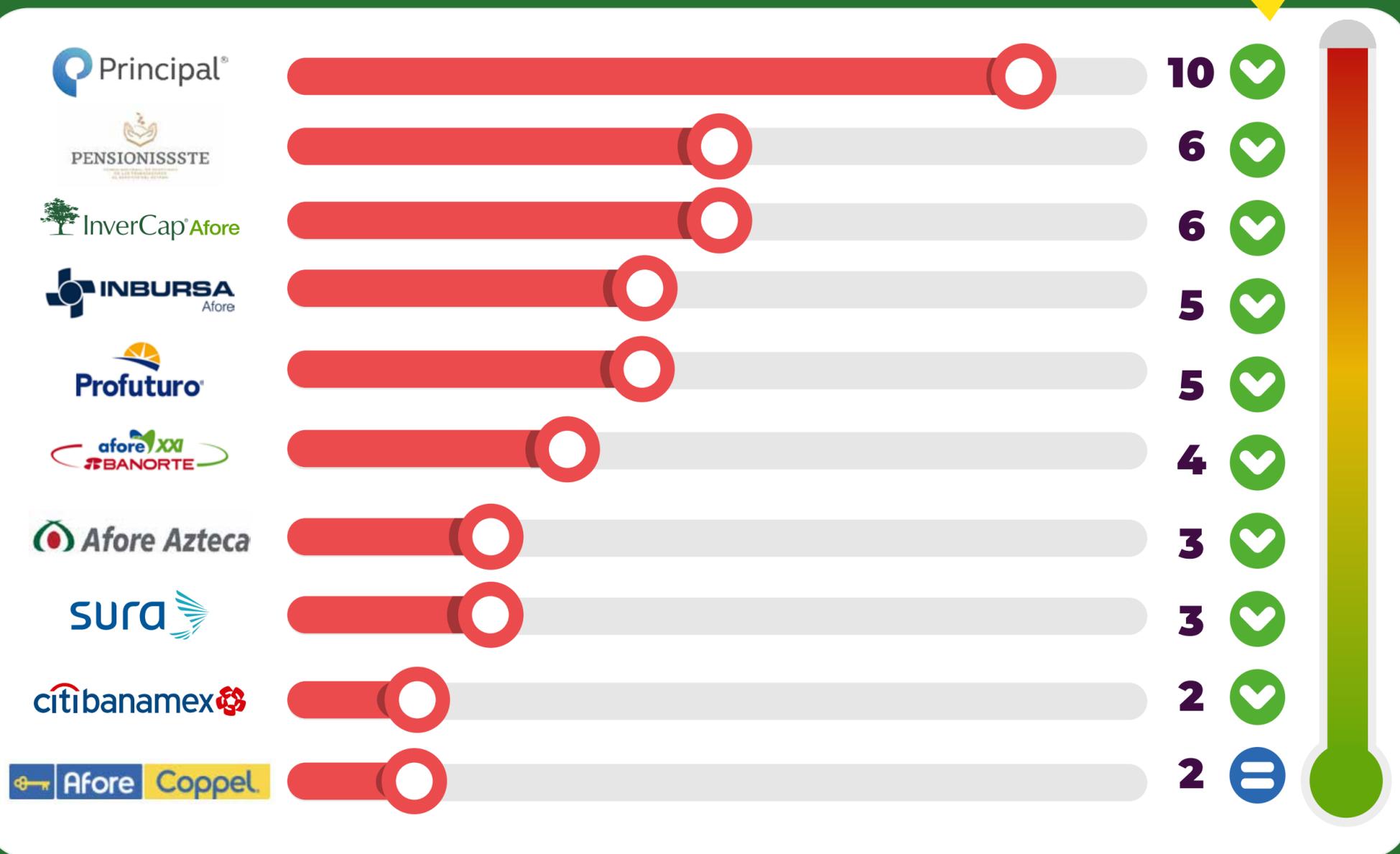


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

¿En qué Afore es más probable QUE HAGAS UNA RECLAMACIÓN?

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

**3° vs 4°
Trim.**



Algunas Afores bajaron el número de reclamos

¡CHECA ESTO!

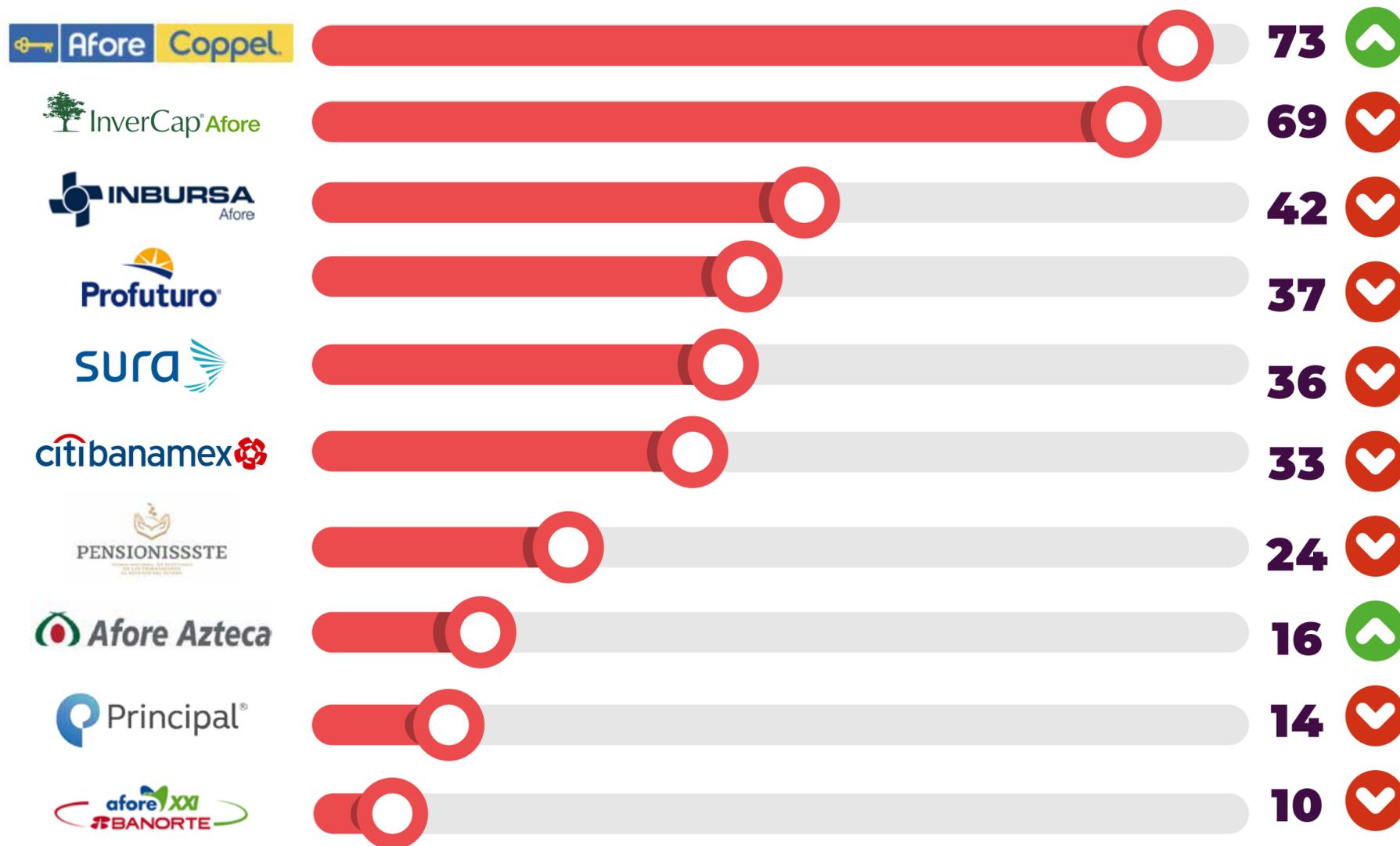
Nota: El Índice de Reclamación (IR) corresponde al total de reclamaciones dividido entre el número de el número de cuentas registradas de la institución financiera por 100 mil. Para el 3er trimestre 2021 fue 5. El IR del 4to trimestre es 4.
Fuente: Cuentas registradas: CONSAR. Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



¿En qué Afore RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

 Aumentó
  Disminuyó
  Permaneció igual

**3° vs 4°
Trim.**



**¡TOMA
NOTA!**

Este es el %
de casos que
tienen
resolución
favorable



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable al Usuario (PRF) del sector para el 3er trimestre de 2021 fue 37 y para el 4to trimestre es 32.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

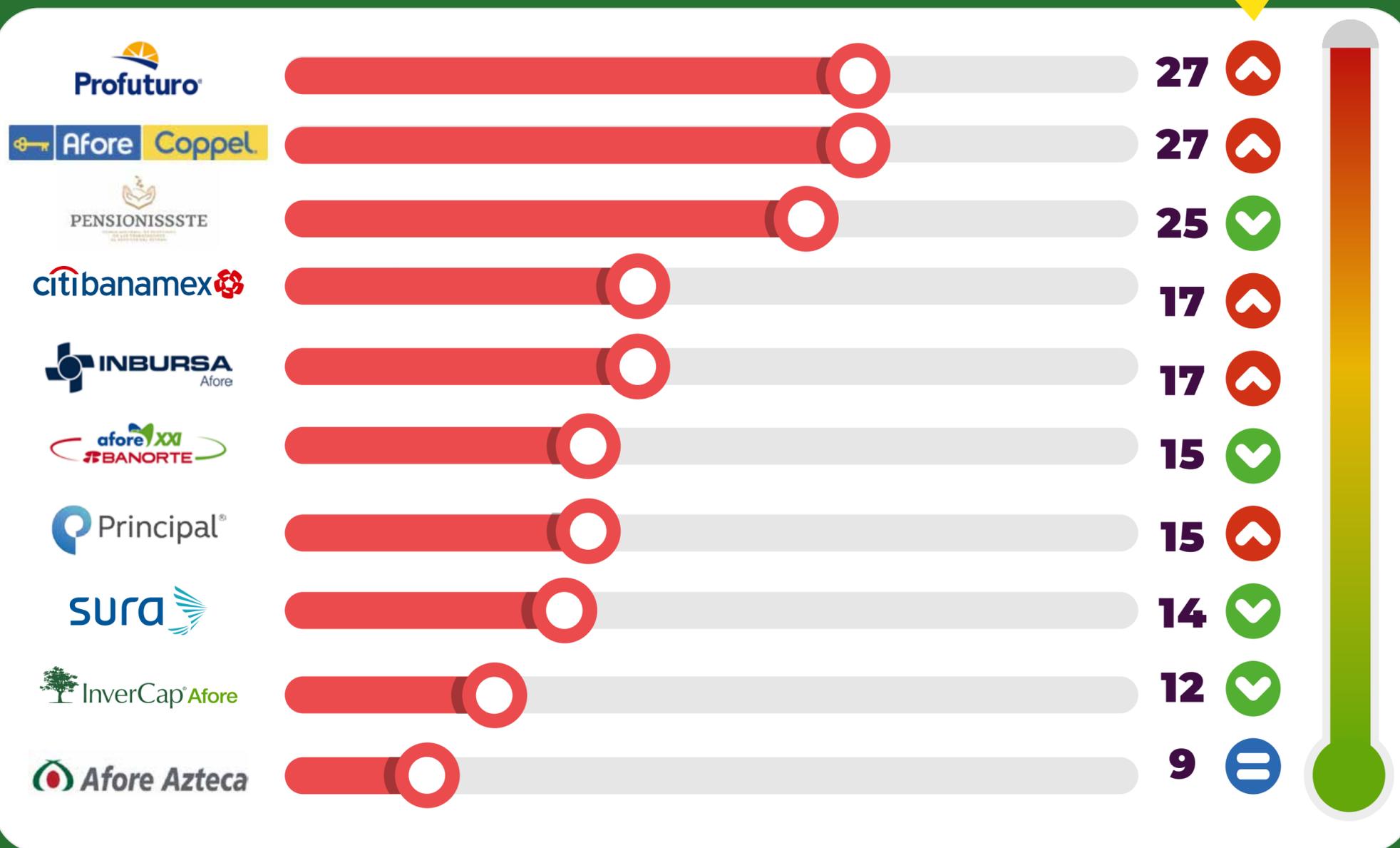


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

¿En qué AFORE TARDAN MÁS EN RESOLVERTE?

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

**3° vs 4°
Trim.**



¡DATE CUENTA!

Es el tiempo que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 3er trimestre de 2021 fue 15, y para el 4to trimestre es 17.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS