

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas cómo se comportan las instituciones financieras.



**¡SI ESTÁS  
INFORMADO,  
NO SERÁS  
DEFRAUDADO!**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



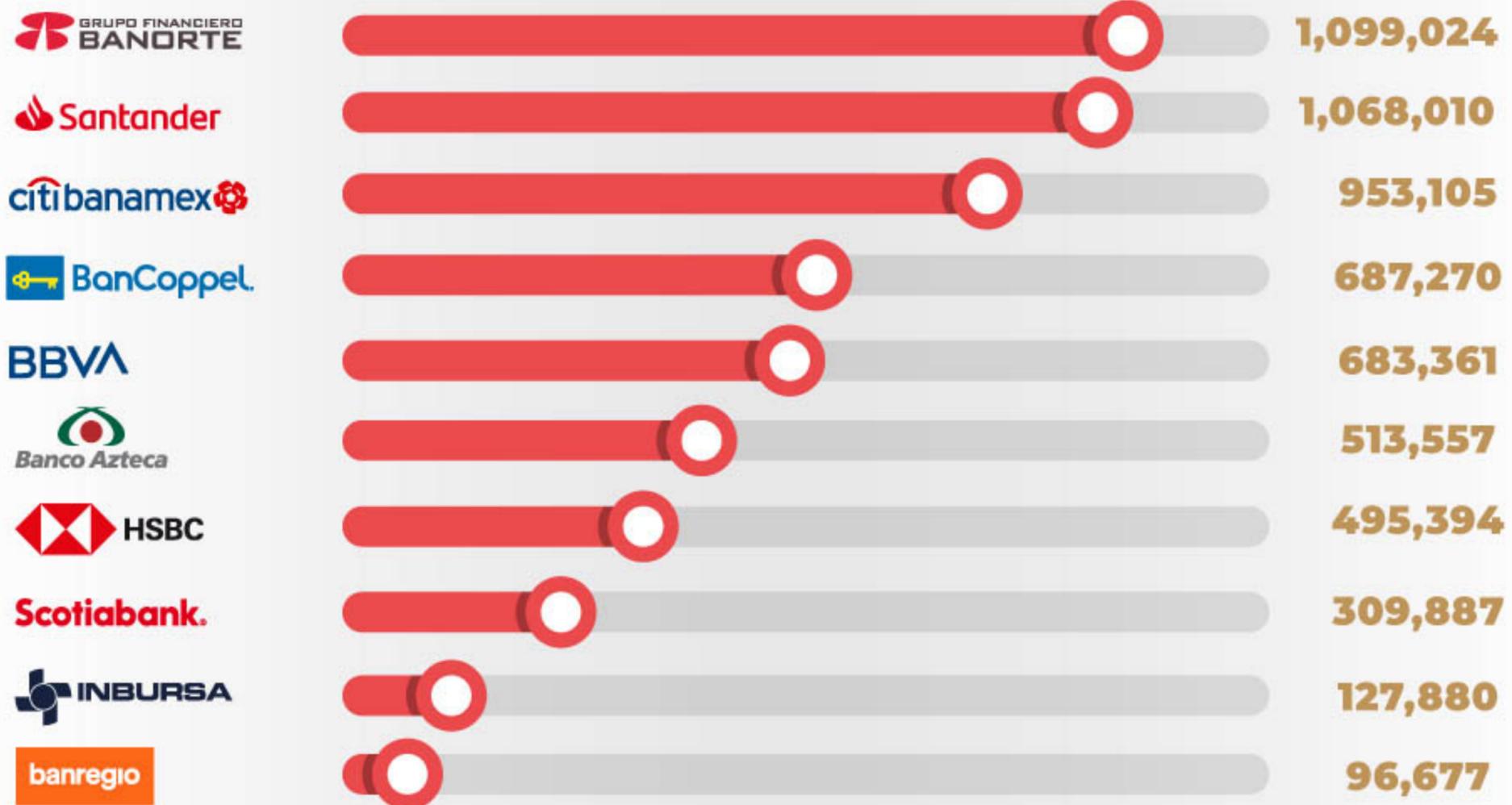
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

**BANCOS**

ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¿En qué Bancos hay más RECLAMACIONES?

¡Aguas! Con los Bancos que encabezan la lista de reclamos.



(\*) Reclamaciones presentadas en la institución financiera y reportadas a través del Registro de Unidades Especializadas (REUNE), más las reclamaciones presentadas en CONDUSEF; sin considerar el número de contratos.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

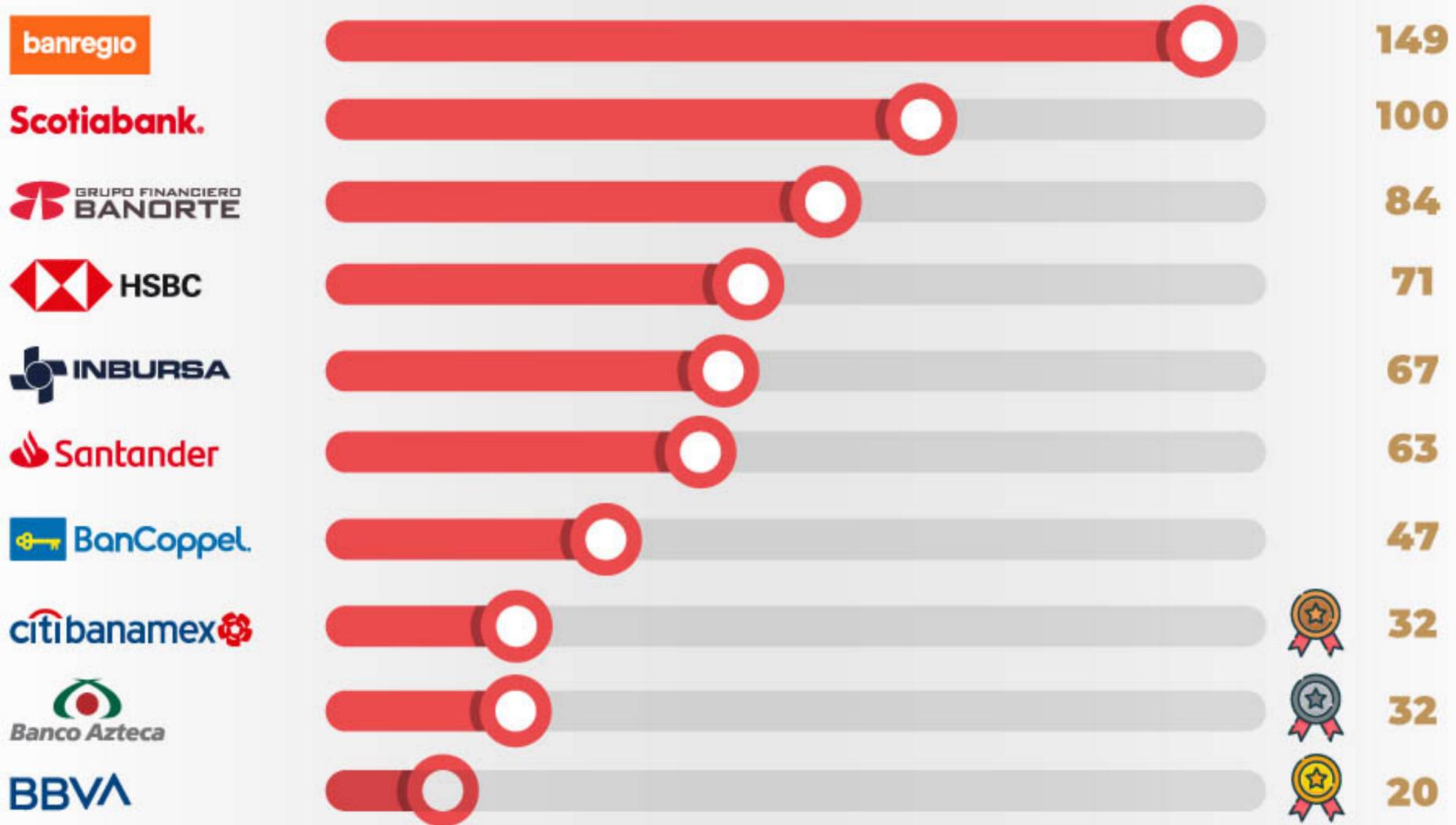


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

**BANCOS**  
ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¡CONOCE!

¿En qué Banco es más probable que hagas una RECLAMACIÓN?



Las que se pusieron las pilas para no tener tanto reclamo fueron:

Nota: Índice de reclamación por cada 10 mil contratos. Es el total de reclamaciones en la CONDUSEF y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera. El Índice de reclamación x cada 10 mil contratos, del sector: 43.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

**BANCOS**

ENERO -  
DICIEMBRE

2020

# ¡MIRA!

Estas son las principales  
**CAUSAS DE RECLAMACIÓN**  
que las personas hicieron  
directamente en los **BANCOS**.



**6%**  
El cajero automático  
no entrega la cantidad  
solicitada (364,640)

**39%**  
Otras causas  
(2,397,887)

**22%**  
Consumos no  
reconocidos  
(1,387,498)

**33%**  
Consumos vía internet  
no reconocidos  
(2,085,632)



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

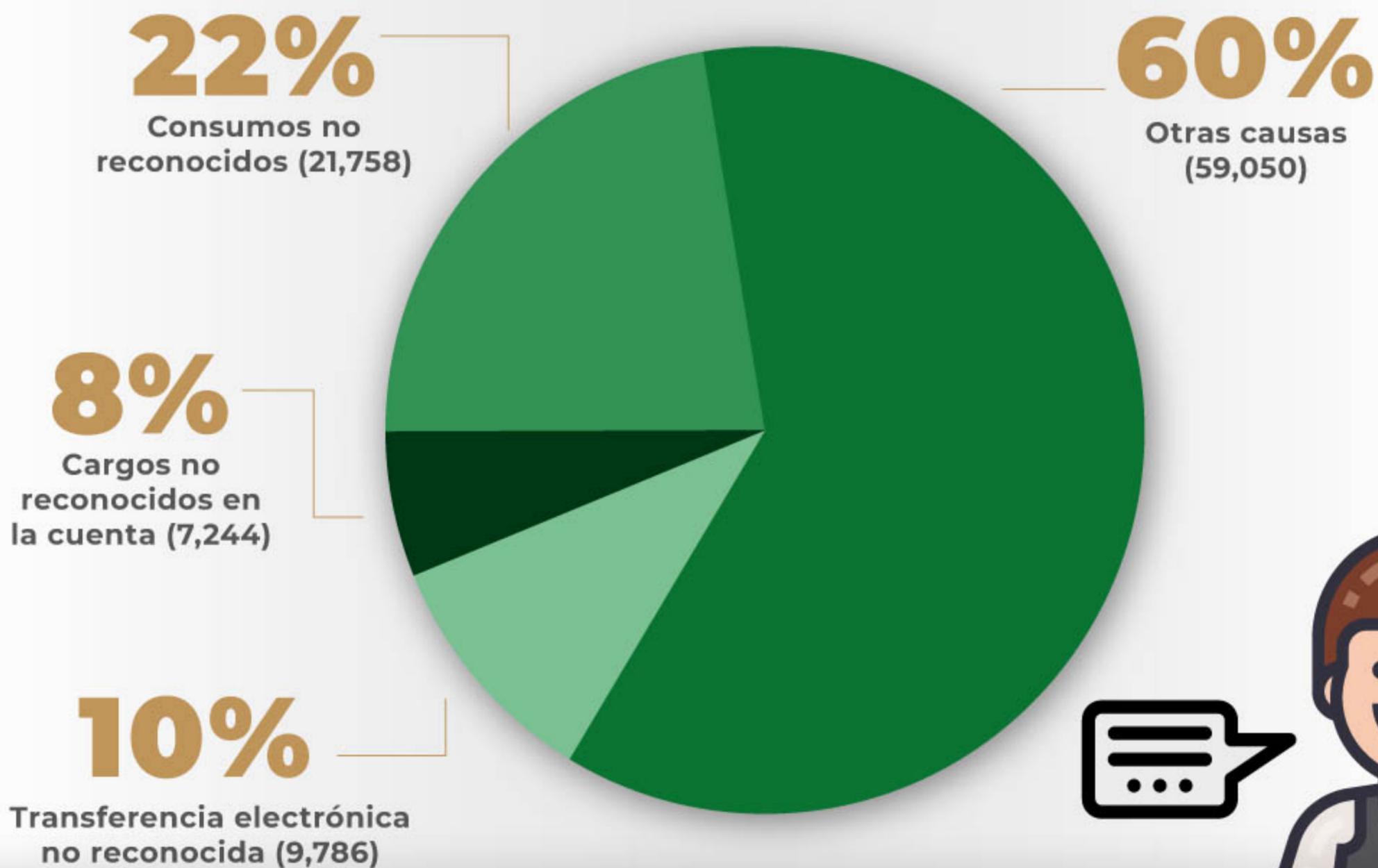


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

**BANCOS**  
ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¡CONOCE!

Las principales CAUSAS DE RECLAMACIÓN que las personas PRESENTARON EN CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

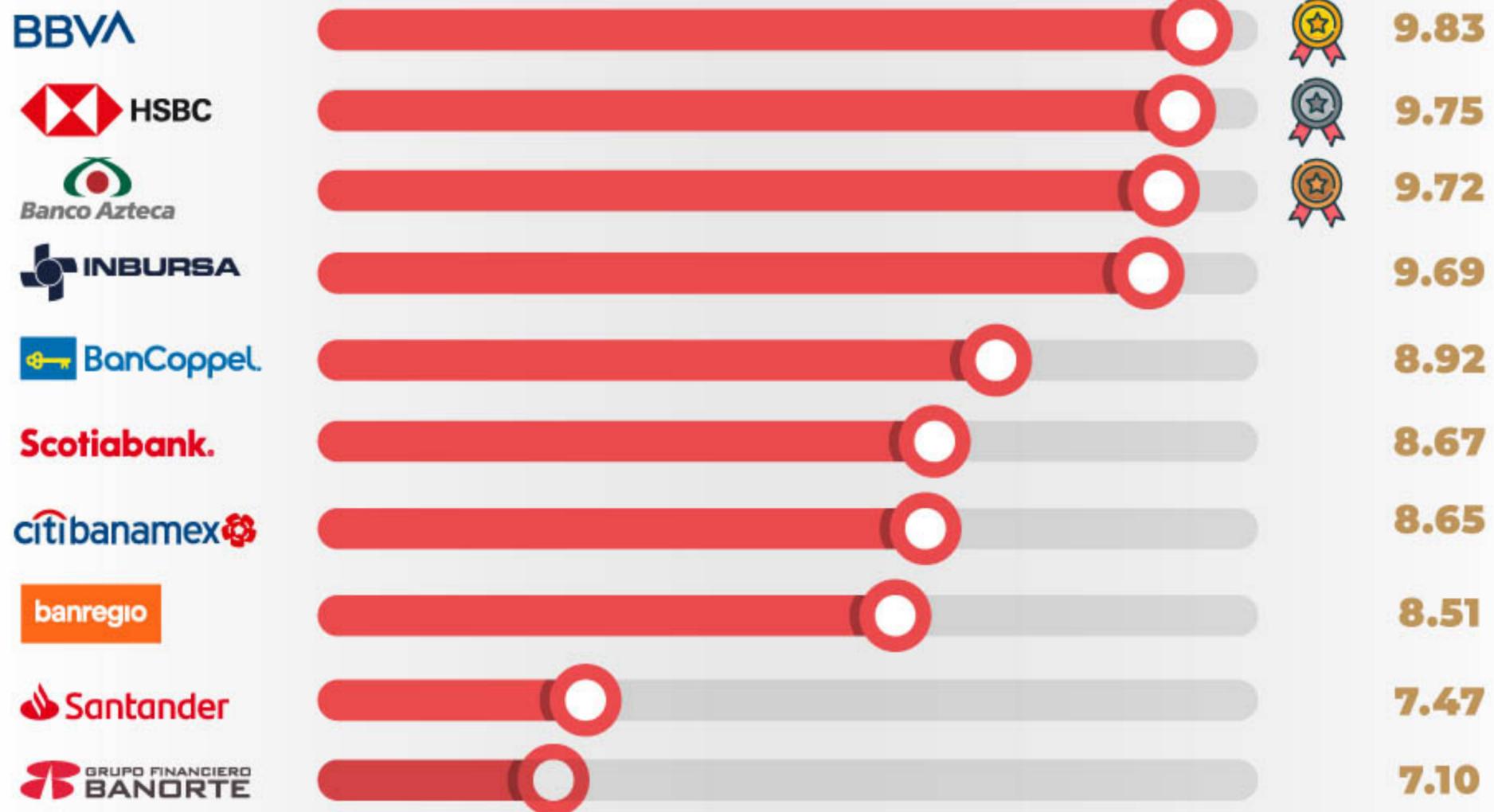
**BANCOS**  
ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¡DATE CUENTA!

¿Cómo te trata el Banco si haces algún reclamo ante CONDUSEF?



Estos son los bancos que mejor atendieron un reclamo



El IDATU del sector es: 9.23.

IDATU (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo.

Nota: Los datos pueden presentar modificaciones posteriores.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



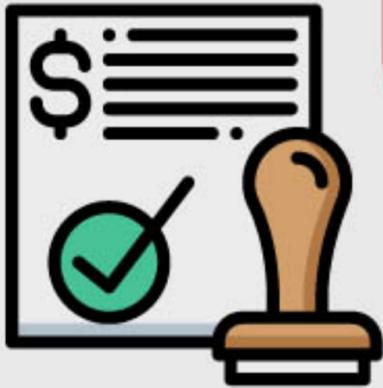
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

**BANCOS**  
ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¡CHECA ESTO!

## ¿En qué Banco te resuelven más a tu favor?

Estos son los Bancos que más revisaron, analizaron y decidieron a favor del usuario en CONDUSEF.



**citibanamex**

**banregio**

**BBVA**

**INBURSA**

**BanCoppel**

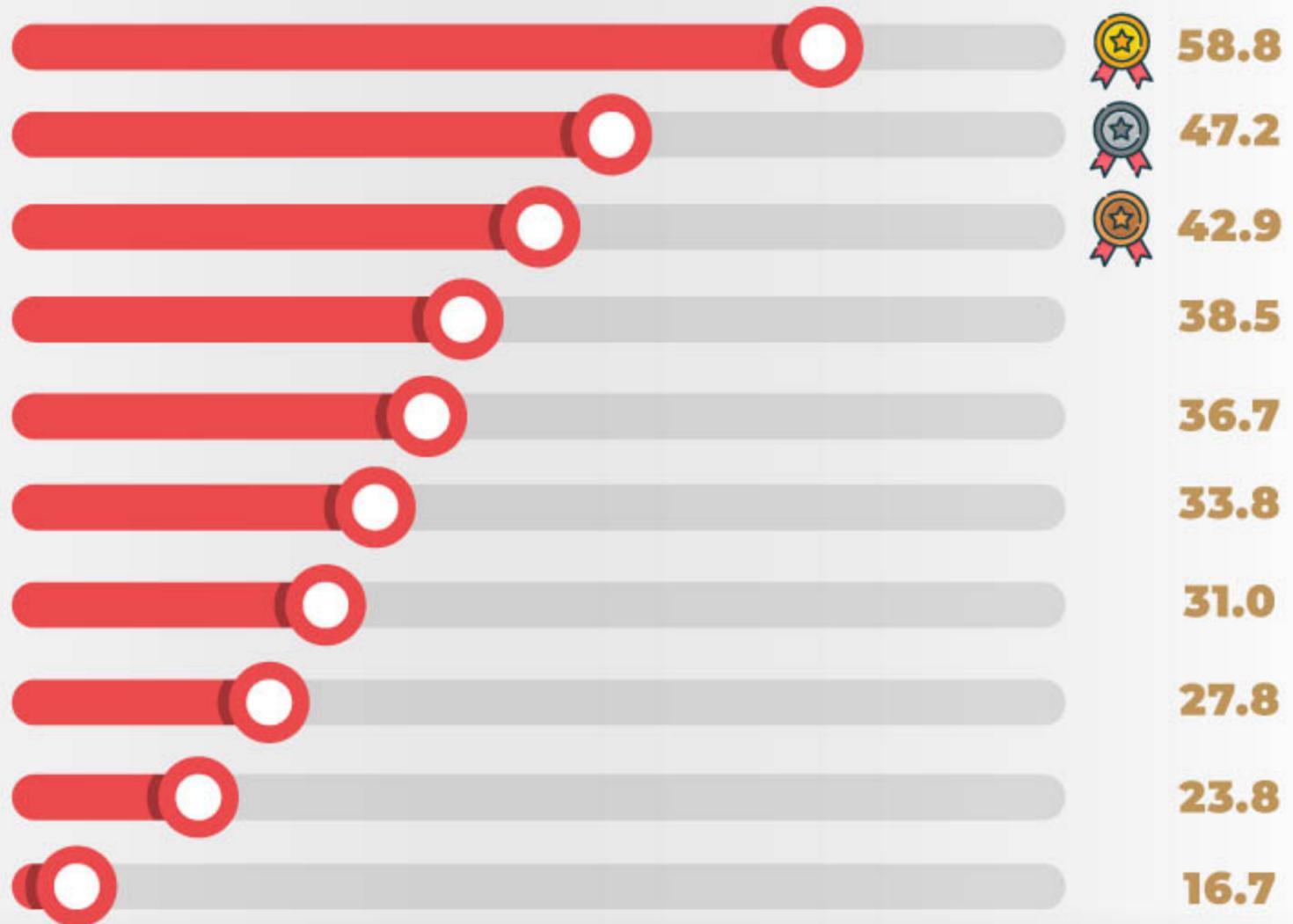
**Banco Azteca**

**Santander**

**HSBC**

**Scotiabank.**

**GRUPO FINANCIERO BANORTE**



El porcentaje de resolución favorable del sector es: 36.1%



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

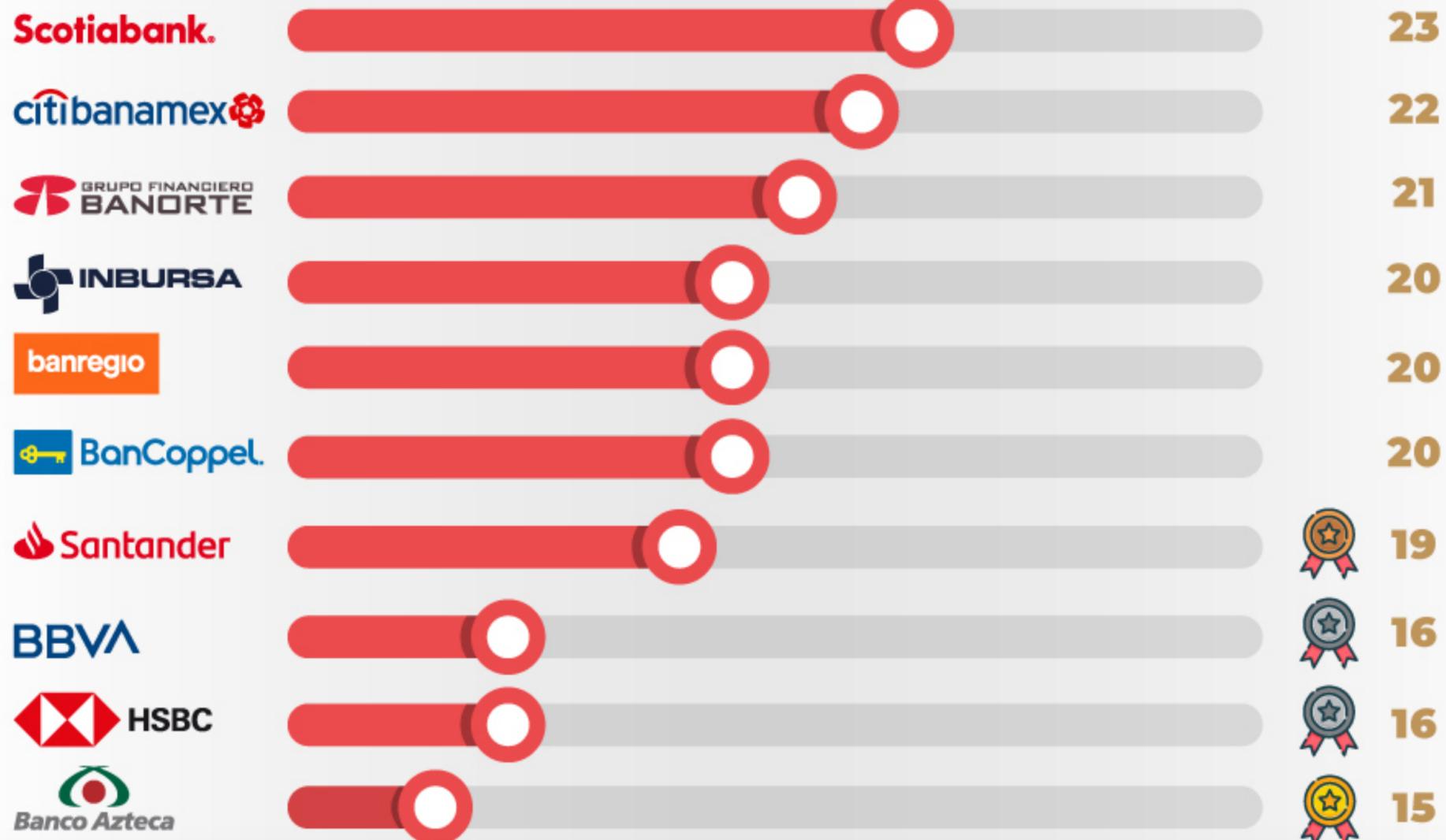
**BANCOS**  
ENERO -  
DICIEMBRE  
2020

# ¡TOMA NOTA!

## ¿Cuánto tiempo tarda el Banco en resolverte?



¡Estos son los Bancos que se pusieron las pilas en CONDUSEF!



El tiempo de respuesta promedio del sector (días hábiles): 20.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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