

BANCOS
ENERO -
MARZO
2021

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas
cómo se comportan los

BANCOS



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



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



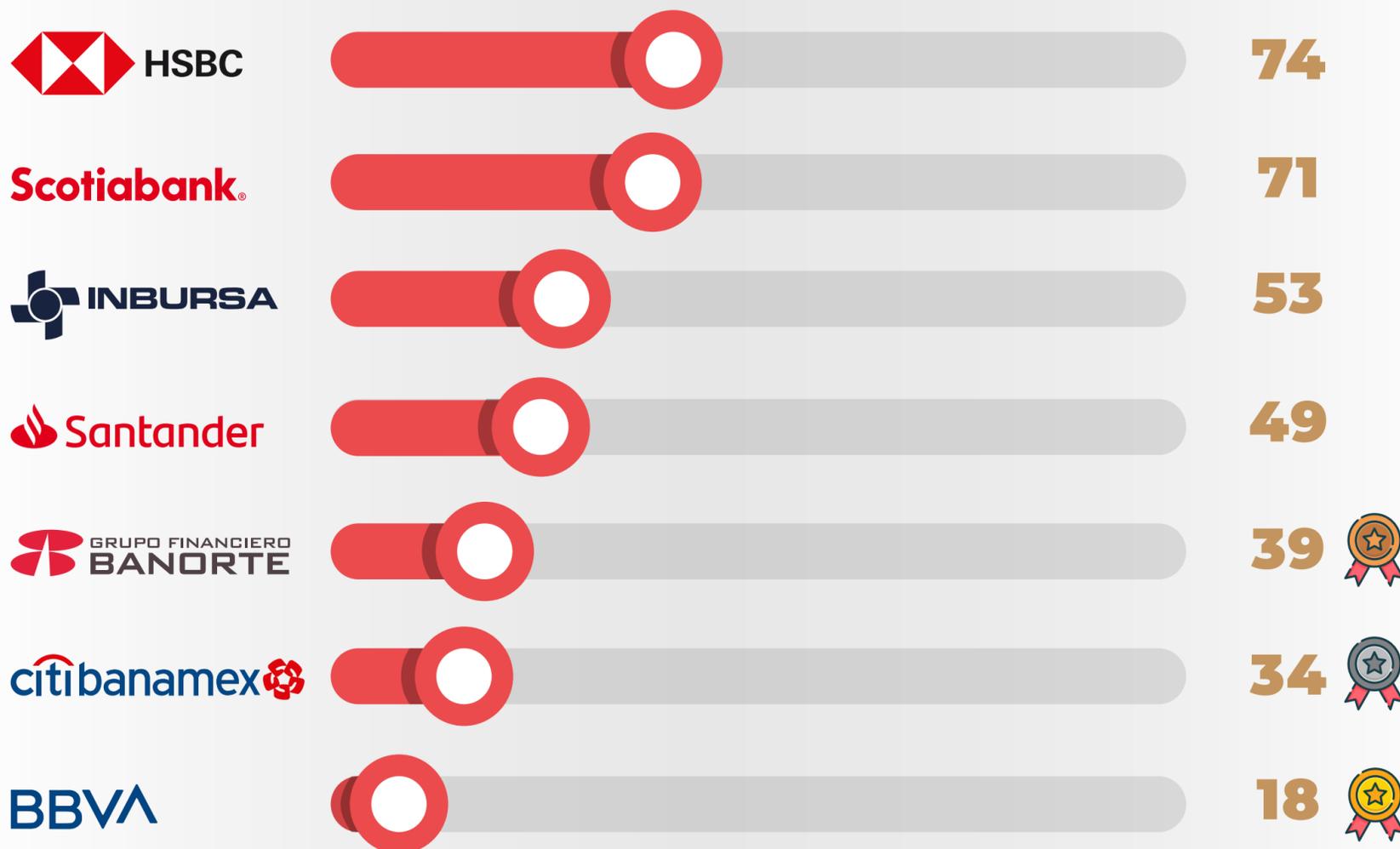
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
MARZO
2021

¡CONOCE!



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



Los que se pusieron las pilas para no tener tanto reclamo fueron.

Nota: Índice de reclamación del sector es 39. Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera por cada 10 mil.
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

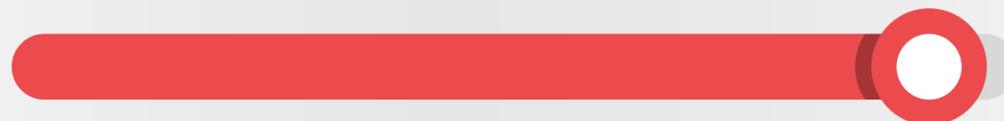
BANCOS
ENERO -
MARZO
2021

¡DATE CUENTA!



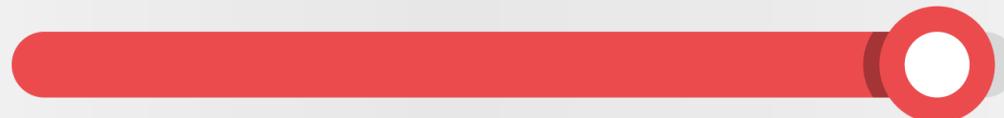
¿CÓMO TE TRATA EL BANCO si haces algún reclamo?

BBVA



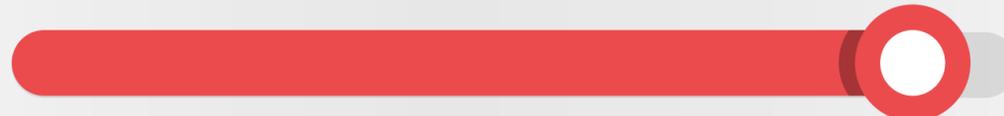
9.9

INBURSA



9.9

HSBC



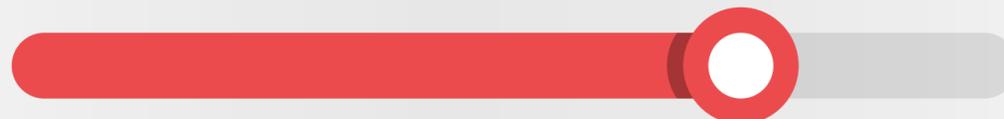
9.8

Scotiabank



9.0

citibanamex



8.8

**GRUPO FINANCIERO
BANORTE**



8.2

Santander



7.0



Estos son los
BANCOS que
prestaron más
atención a un
reclamo.

Nota: Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo. **El IDATU del sector es 9.2.** La información puede presentar modificaciones posteriores.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



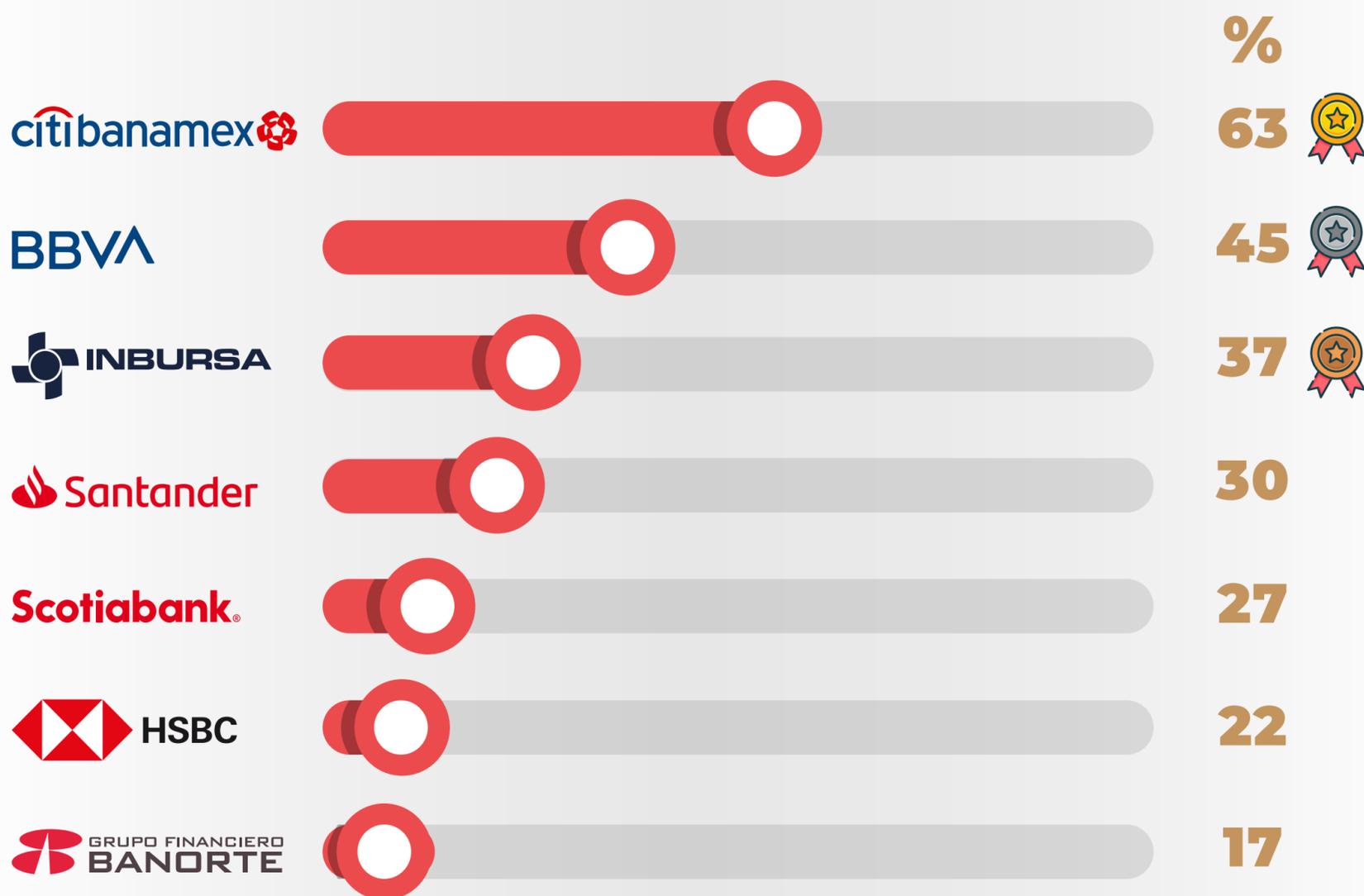
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
MARZO
2021

¡CHECA ESTO!



¿En qué Banco TE RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?



Estos son los Bancos que más decidieron a favor del usuario.



Nota: El porcentaje de Resolución Favorable (%) del sector es 36.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



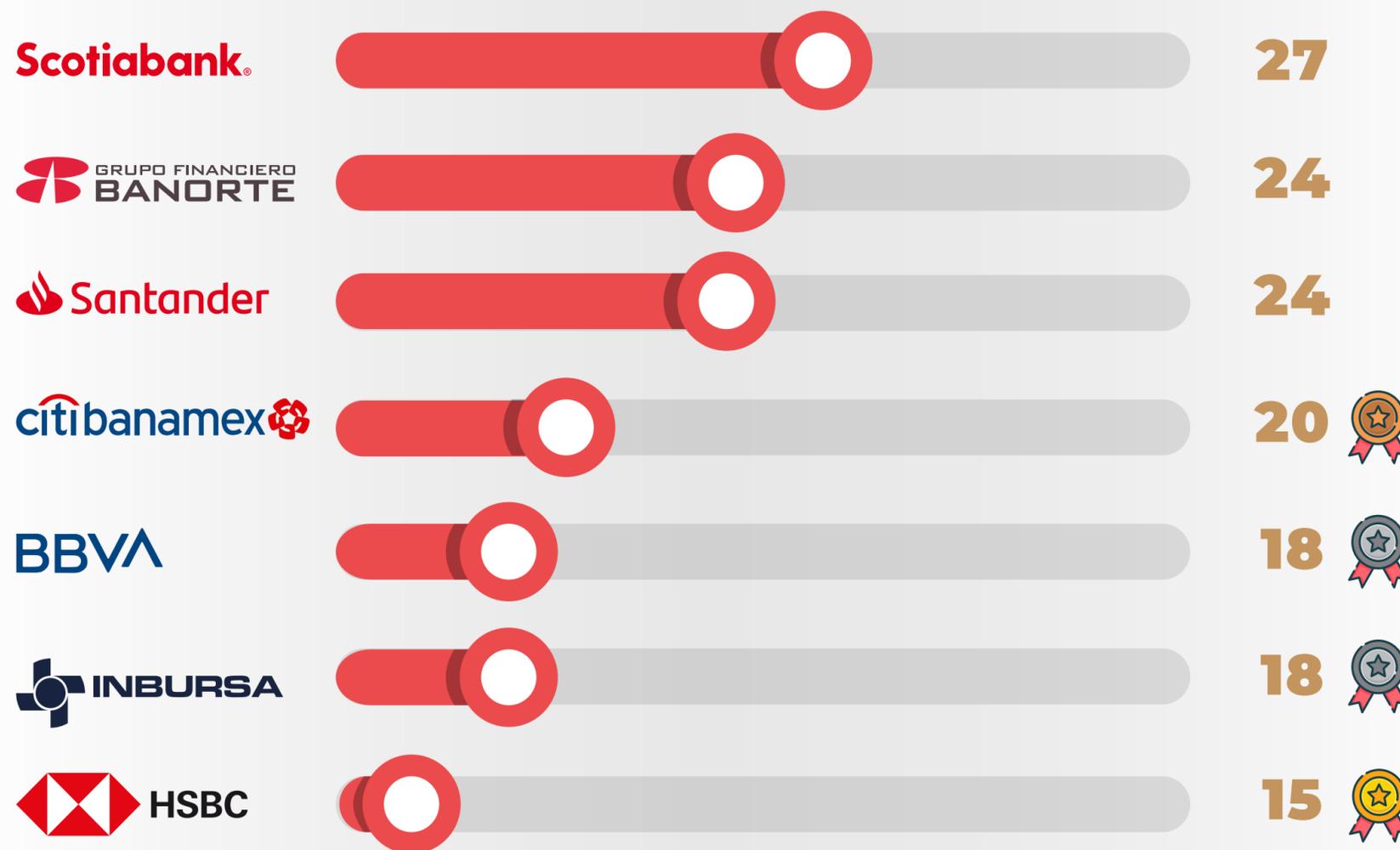
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
MARZO
2021

¡TOMA NOTA!



¿CUÁNTO TIEMPO promedio, TARDA el Banco en resolverte?



¡Estos son
los Bancos
que más se
pusieron
las pilas!

Nota: El tiempo de respuesta promedio del sector (días hábiles): 21.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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