

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas
3 COSAS
importantes:

1

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

2

¿En qué BANCO te resuelven más a tu favor?

3

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en resolverte?

COMPARATIVO 2° VS 3° TRIMESTRE 2021



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

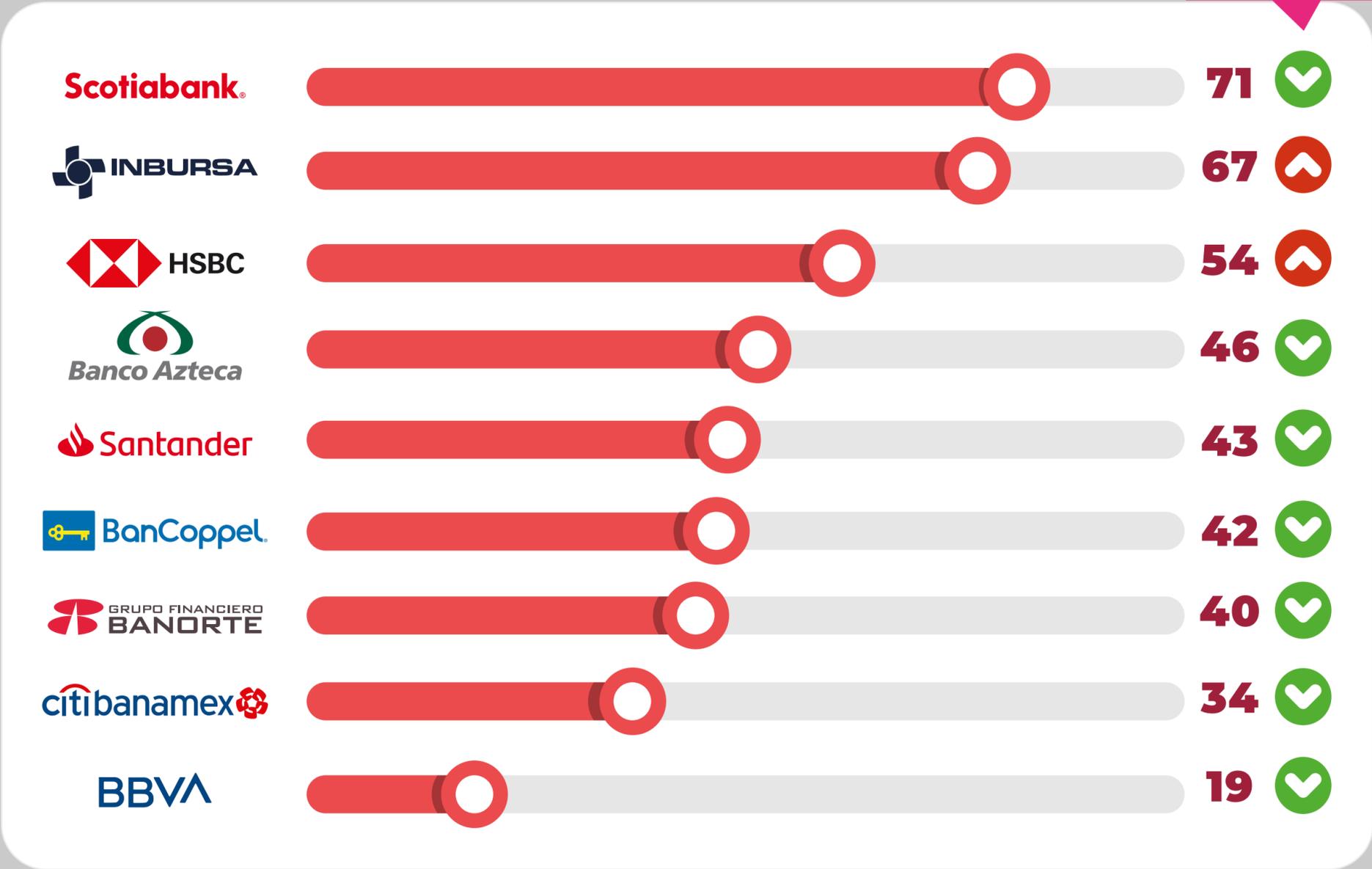


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

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

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

2° vs 3°
Trim.



¡CHECA ESTO!

Algunos Bancos bajaron el número de reclamos



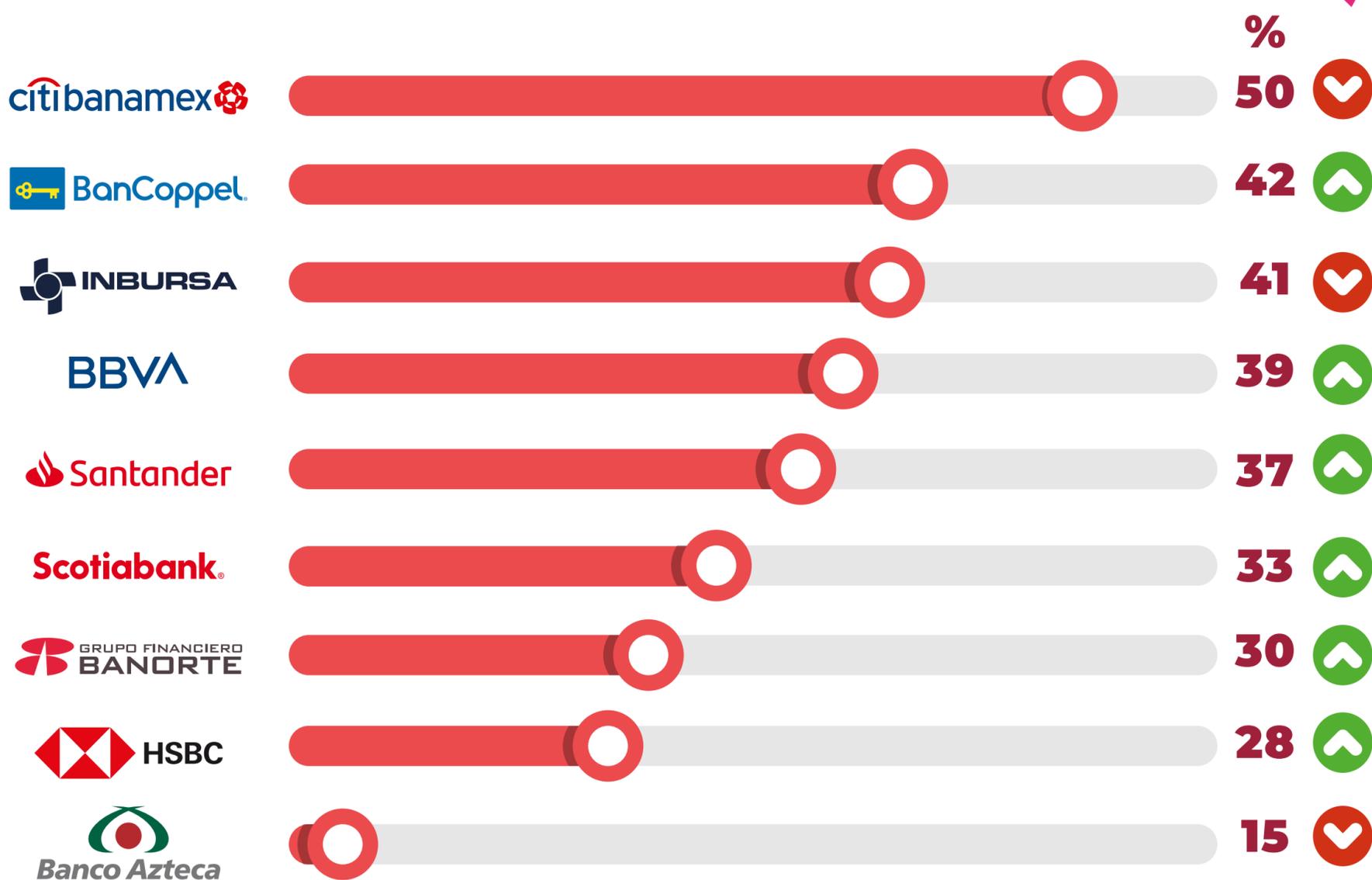
Nota: El Índice de Reclamación (IR) Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera por cada 10 mil. Para el 2° trimestre 2021 el IR fue 41. El IR del 3er trimestre de 2021 es 37.
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



¿En qué Banco TE RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

 Aumentó  Disminuyó  Permaneció igual

2° vs 3°
Trim.



**¡TOMA
NOTA!**

Este es el %
de casos que
tienen
resolución
favorable



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 2° Trim. de 2021 fue 33.
El PRF para el 3er trimestre es: 36.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

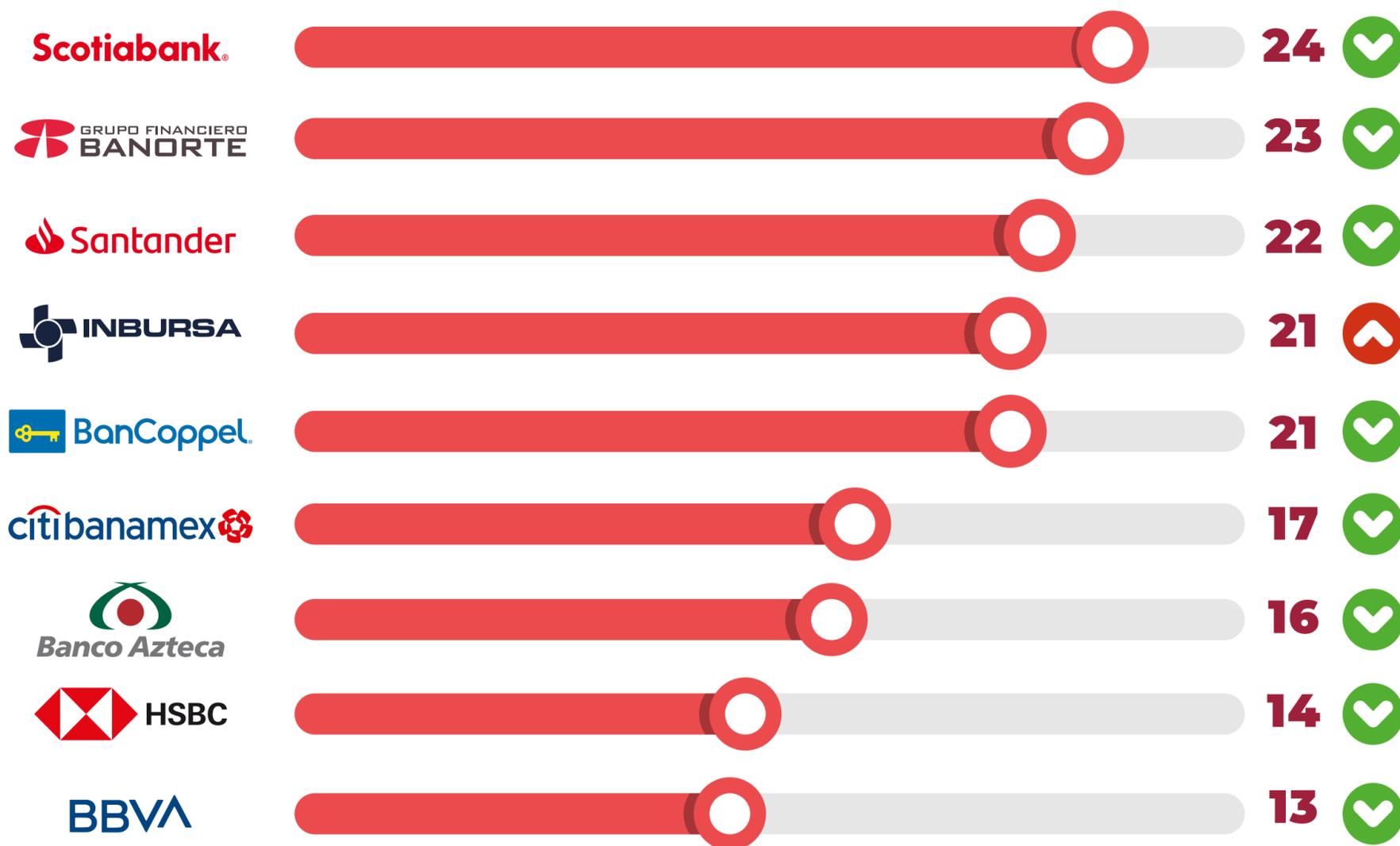


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

¿Cuánto tiempo **TARDA EL BANCO EN RESOLVERTE?**

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

2° vs 3°
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 2° trimestre 2021 fue 23. El TRP del 3er trimestre es 18. Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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