

BANCOS

ABRIL -
JUNIO

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

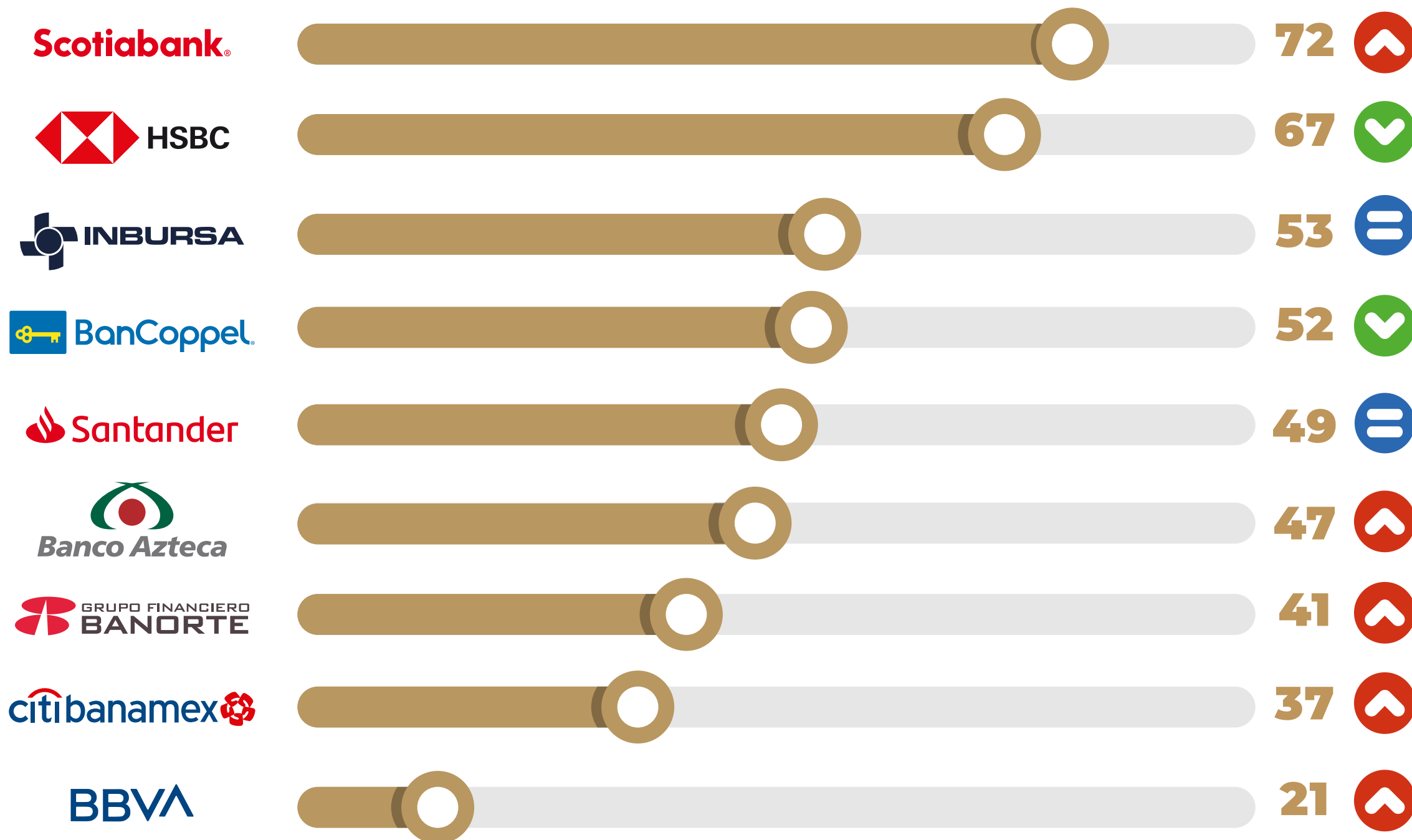
ABRIL - JUNIO

2021

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

✔ Disminuyó ▲ Aumentó = Permaneció igual

1° vs 2°
Trim.



¡DATE CUENTA!

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 1° Trim. 2021 el IR fue 39. El IR del 2° Trim. de 2021 es 41.
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

ABRIL - JUNIO

2021

¿Cómo te trata el Banco SI HACES UN RECLAMO?

 Aumentó  Disminuyó  Permaneció igual

1° vs 2°
Trim.



BBVA



Scotiabank



¡TOMA
NOTA!

Estos son los
Bancos que
mejoraron
al atender

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 para el 1° Trim. 2021 fue 9.2. El IDATU para el 2° Trim. 2021 es 9.3. 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

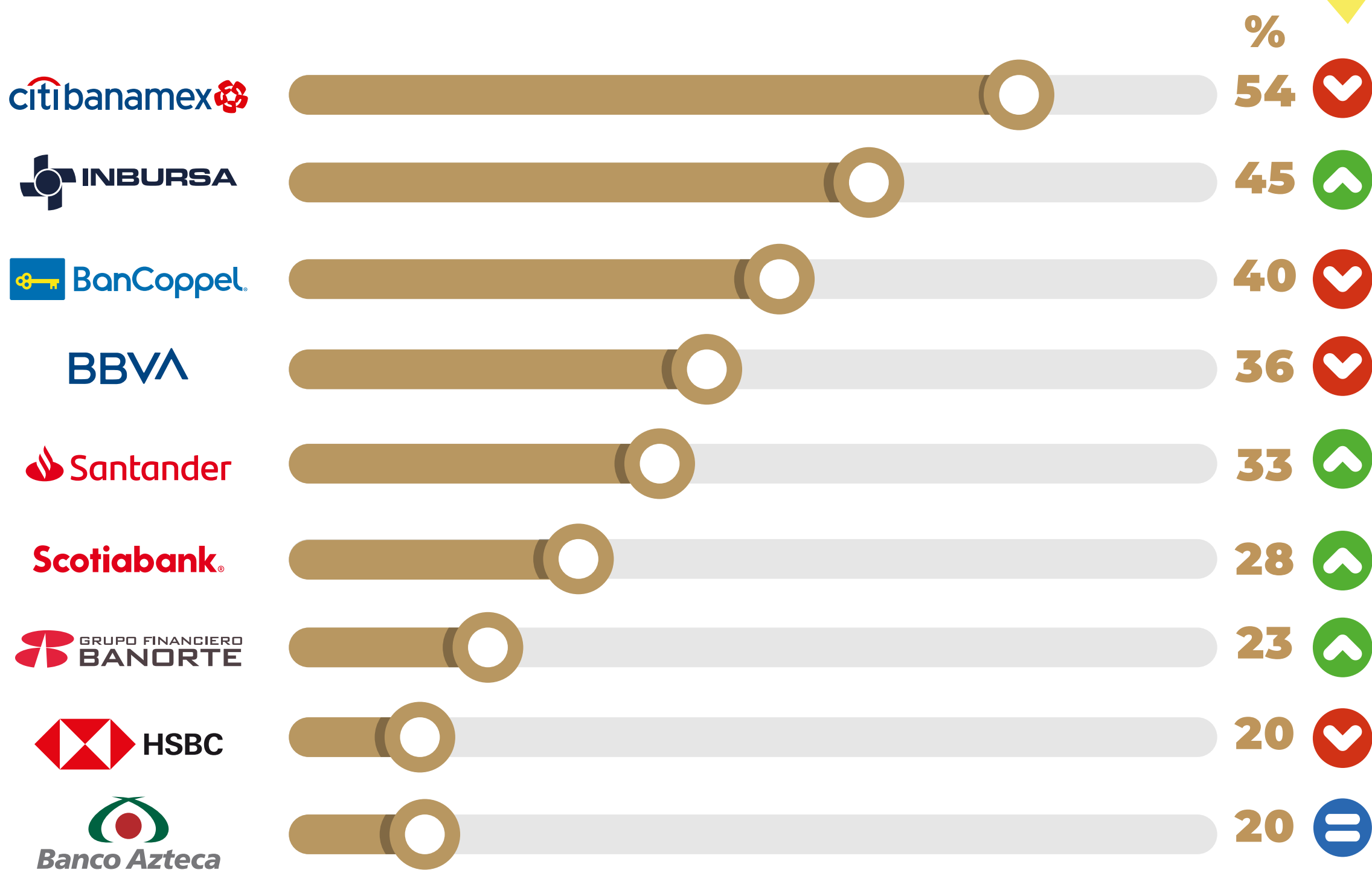
ABRIL - JUNIO

2021

¿En qué Banco TE RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

 Aumentó  Disminuyó  Permaneció igual

1° vs 2°
Trim.



¡TOMA
NOTA!

Este es el %
de casos que
tienen
resolución
favorable



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) del sector para el 1° Trim. de 2021 fue 36.
El PRF para el 2° Trim. es: 33.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

BANCOS

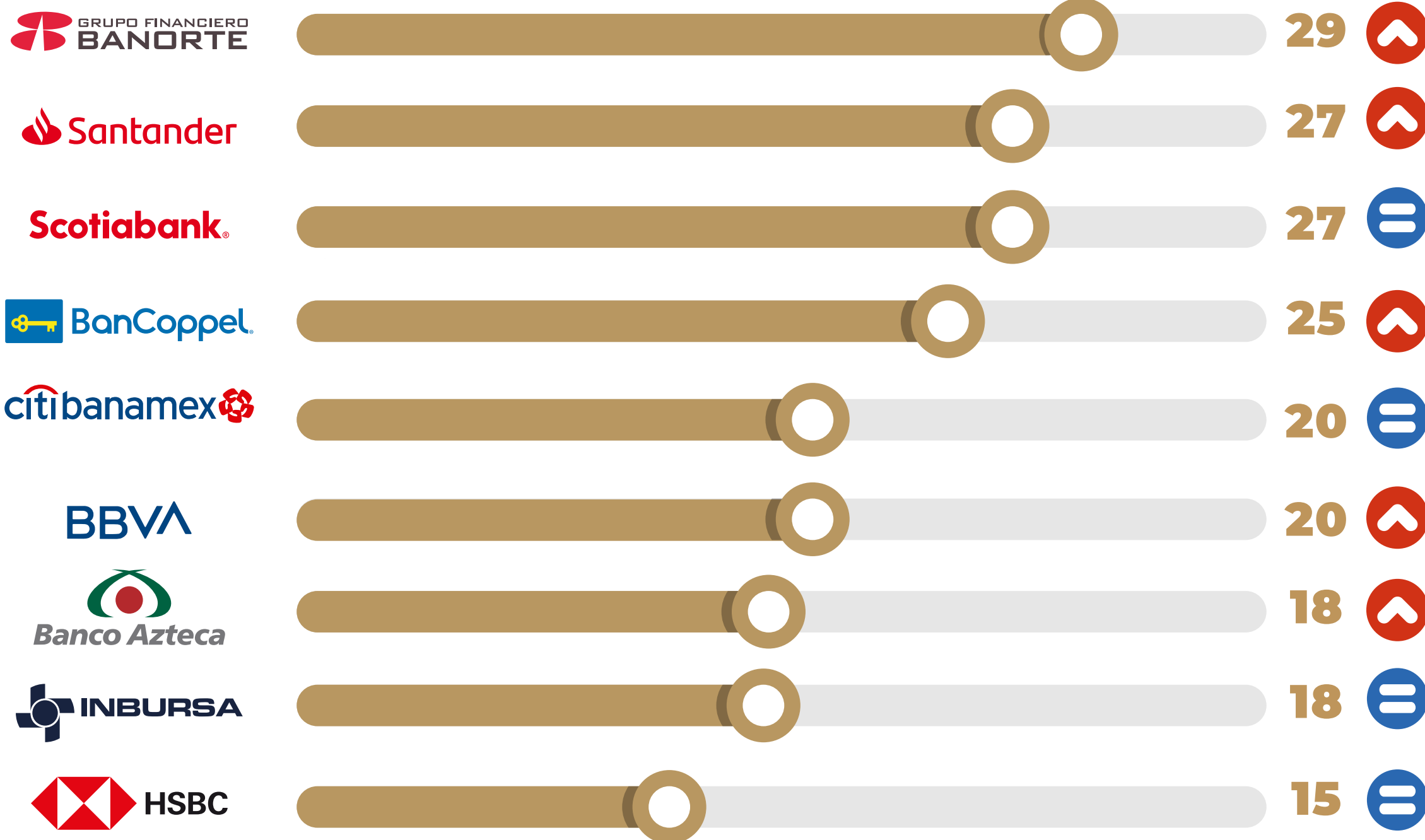
ABRIL -
JUNIO

2021

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

✔ Disminuyó ▲ Aumentó = Permaneció igual

1° vs 2°
Trim.



¡CHECA ESTO!

Estos son los días hábiles que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 1° Trim. 2021 fue 21.
El TRP del 2° Trim. de 2021 es 23.
Fuente: CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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