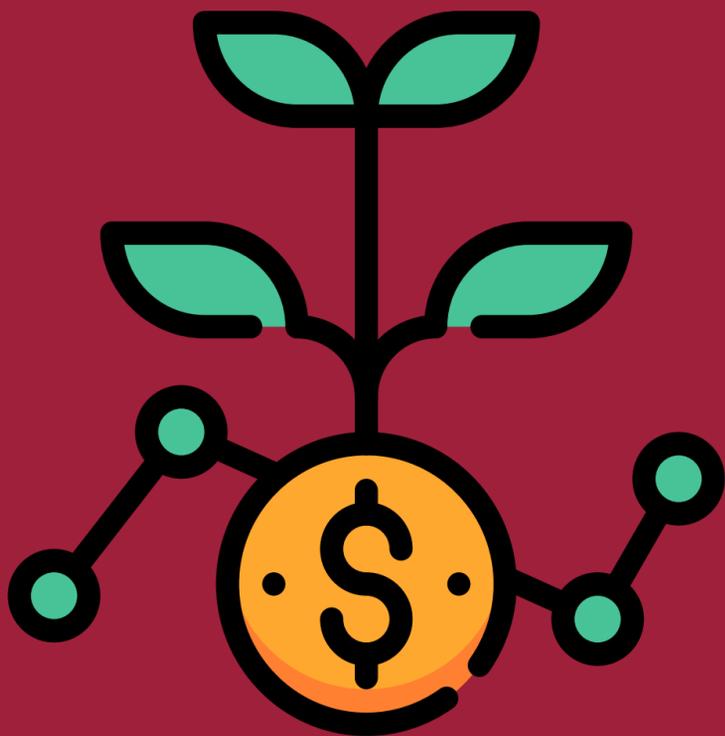


CONDUSEF

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 te resuelven más a tu favor?

3

¿Cuánto tiempo tarda la AFORE en resolverte?

COMPARATIVO 2° VS 3° TRIMESTRE 2021



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



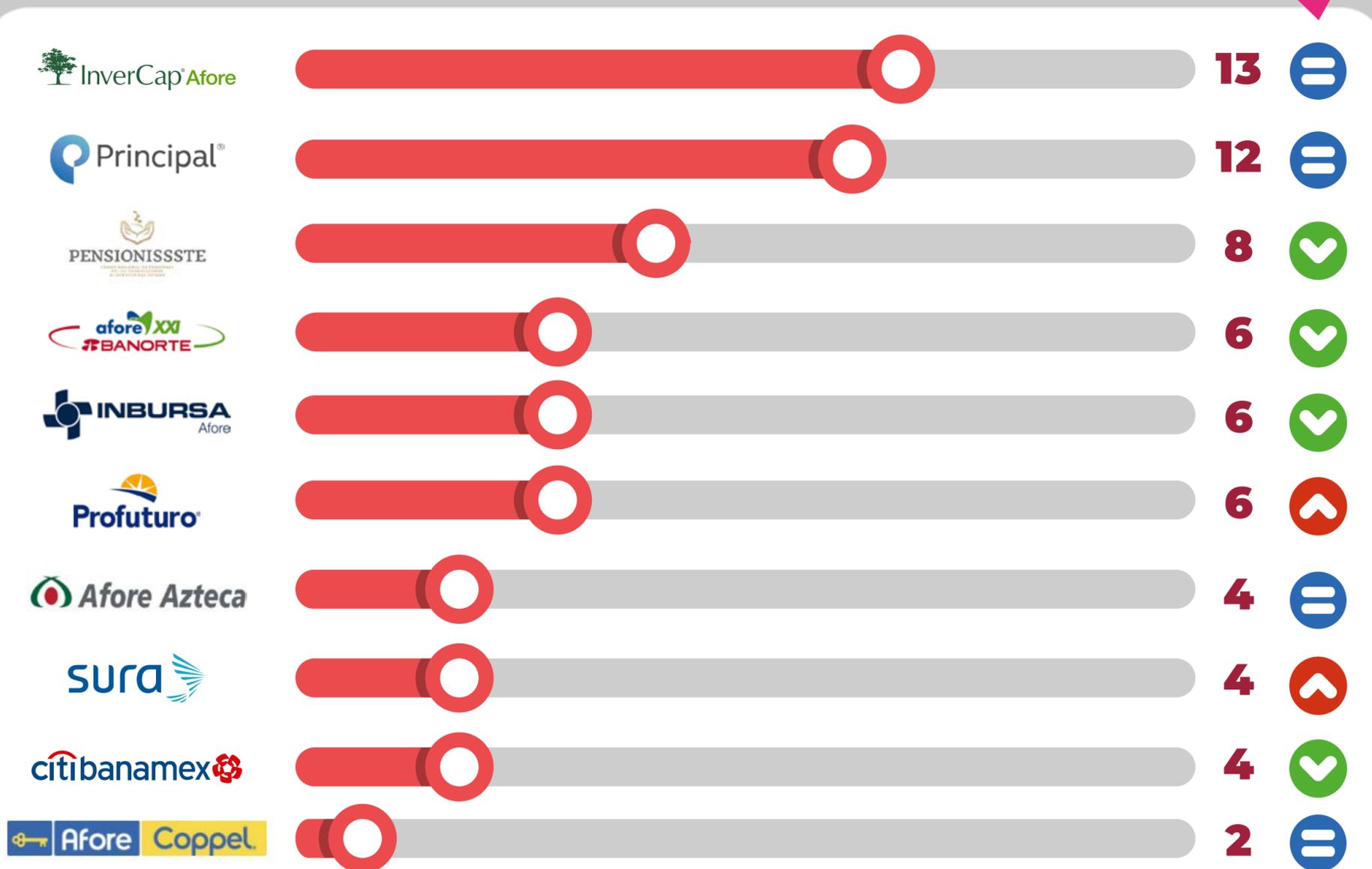
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

AFORES
JULIO -
SEPTIEMBRE
2021

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

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

2° vs 3°
Trim.



¡CHECA ESTO!

Algunas Afores bajaron el número de reclamos



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



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

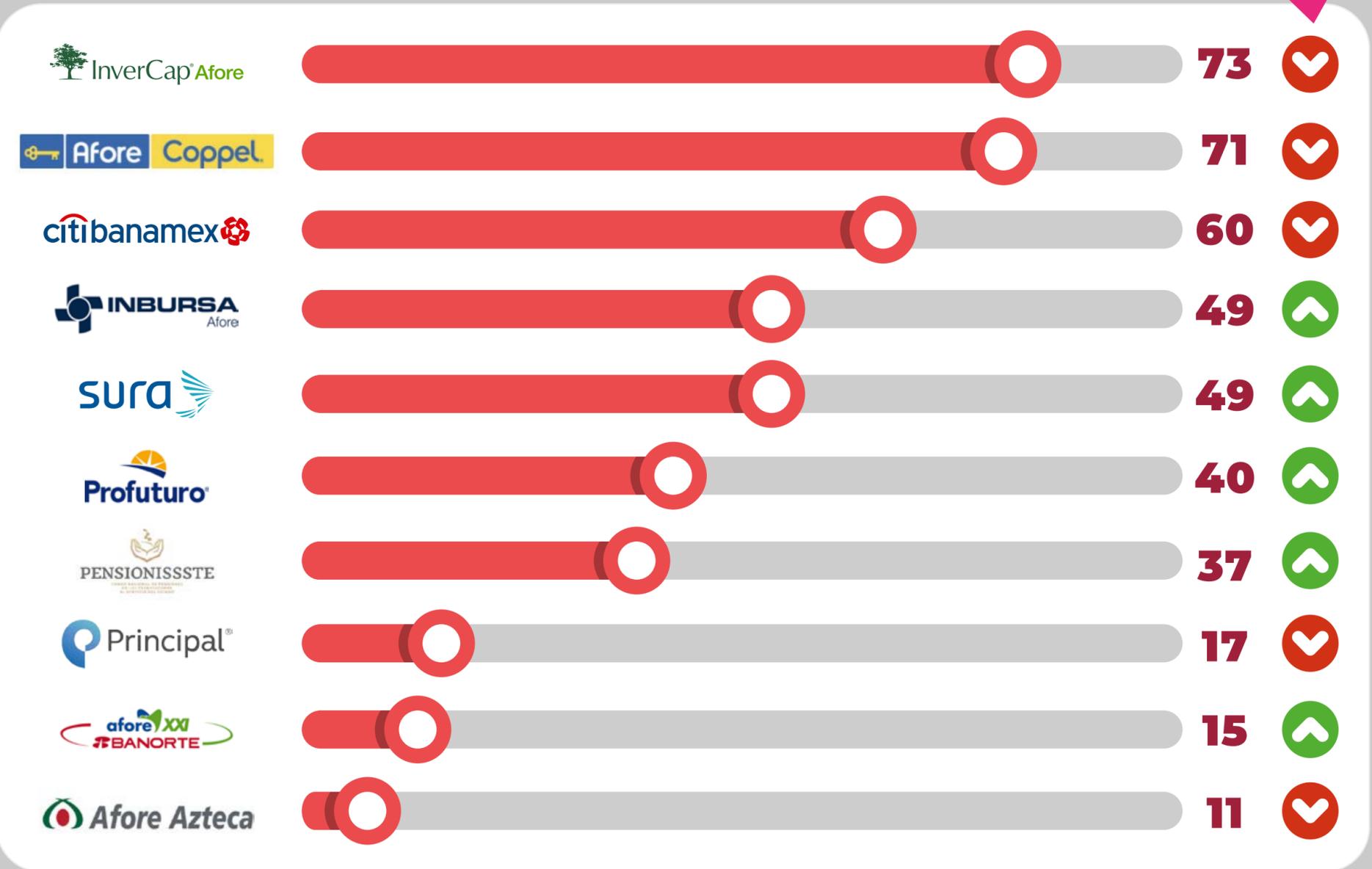


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

¿En qué Afore 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

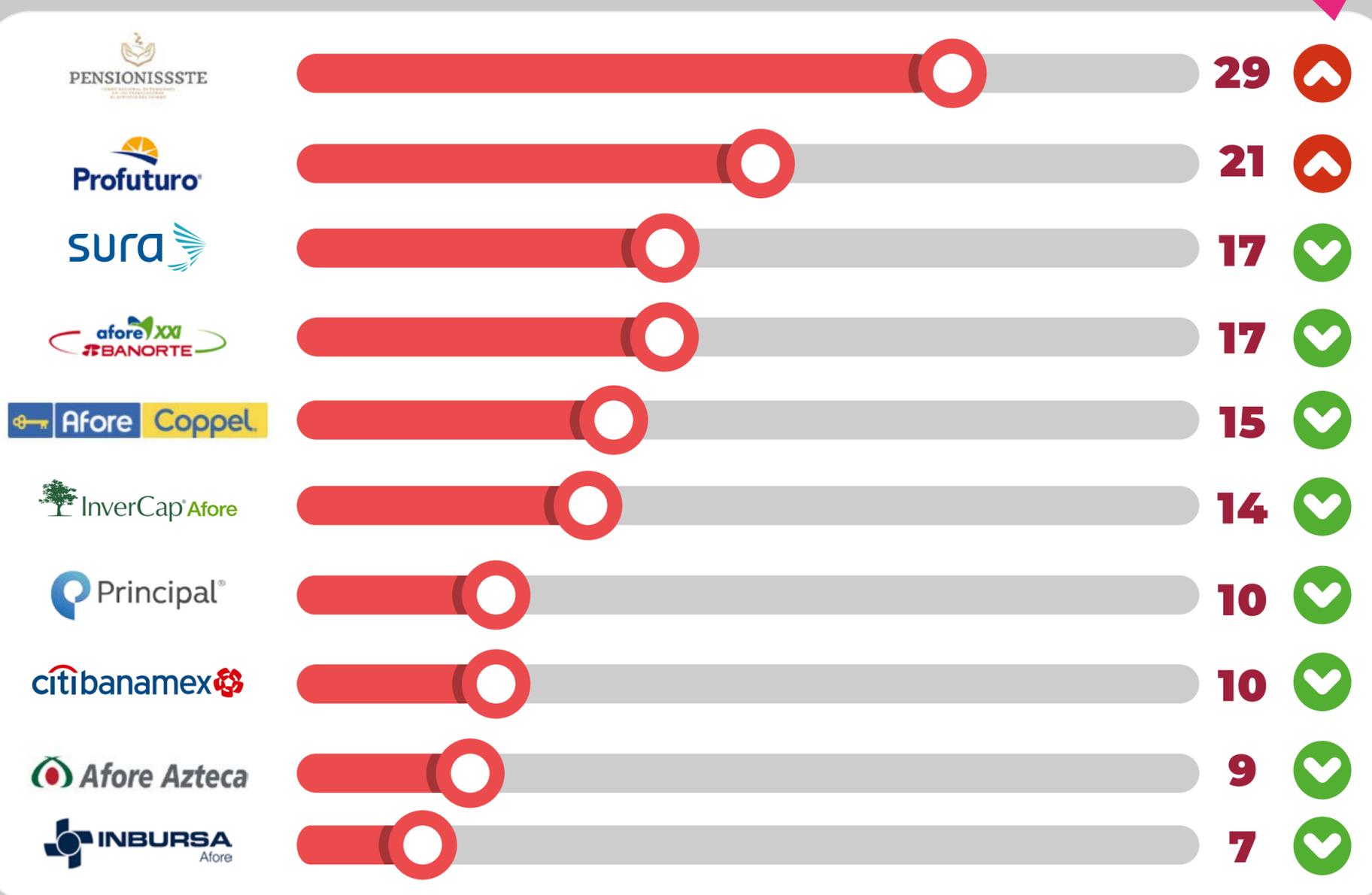


Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable al Usuario (PRF) del sector para el 2° Trim. de 2021 fue 39. El PRF para el 3er Trim. es: 37. Fuente: CONDUSEF.

¿Cuánto tiempo TARDA la Afore EN RESOLVERTE?

 Disminuyó
  Aumentó
  Permaneció igual

2° vs 3°
Trim.



¡DATE CUENTA!

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 2° Trim. 2021 fue 21. El TRP del 3er Trim. de 2021 es 15. Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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