



29/enero/2016



Índice de Desempeño de Atención a Usuarios

¿Buscas una tarjeta de crédito? ¿Vas a contratar un crédito de nómina? ¿Quieres ahorrar en una institución financiera? Es fundamental que compares entre las instituciones financieras para determinar con cuál te conviene contratar; por ello Condusef te facilita la tarea, de la mano con el Buró de Entidades Financieras, y te informa cuál es el nivel de calidad de la atención a las quejas que presentan los usuarios, a través del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).

¿Qué es el IDATU?
Es un dato numérico que te permite conocer la calificación -en una escala del cero al diez-, de la calidad (operativa) de la atención y el servicio de las Instituciones Financieras, en función de las reclamaciones o quejas que sus propios clientes presentan ante la Condusef. Es así que este índice te ayuda a identificar qué tan bien o mal atienden las instituciones a sus usuarios, y te permite comparar una institución frente a otra, por lo que este indicador fomenta la competencia y busca promover una mejor atención en la calidad del servicio.

Conoce el IDATU del sector de tu interés:

Sectores	Enero-Septiembre 2014 Índice desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)	Enero-Septiembre 2015 Índice desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)
Bancos	7.47	8.02
Aseguradoras	7.02	7.35
Burós de Crédito	5.96	7.09
Afore	7.96	7.33
SOFOM ENR	5.21	5.95
SOFOM ER	4.82	7.30
Sofipos	4.52	5.12
SOCAP	4.73	4.62
Banca de desarrollo	4.16	5.11
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3.37	3.37
Afianzadoras	4.24	4.73
Aseguradoras de Pensiones	4.74	5.97
Aseguradoras especializadas en salud	5.87	5.87
Casas de bolsa	4.50	4.78
Uniones de crédito	4.22	4.74
Sociedades Operadoras	4.82	5.28
Casas de cambio	4.82	NA

Te recomendamos que antes de contratar con alguna institución financiera un producto o servicio, revises el IDATU del sector y de la entidad que te interesa, ello te ayudará en la decisión que tomes.

Además, recuerda que el Buró de Entidades Financieras te permite conocer todos los productos y servicios financieros ofertados en el mercado por las Instituciones Financieras, asimismo, puedes consultar sus calificaciones, sanciones, reclamaciones, comisiones, tasas, prácticas no sanas, cláusulas abusivas de sus contratos entre otros elementos que te mantienen informado sobre su desempeño, acércate a él y conócelo en: www.buro.gob.mx