

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas cómo se comportan las instituciones financieras.



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



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



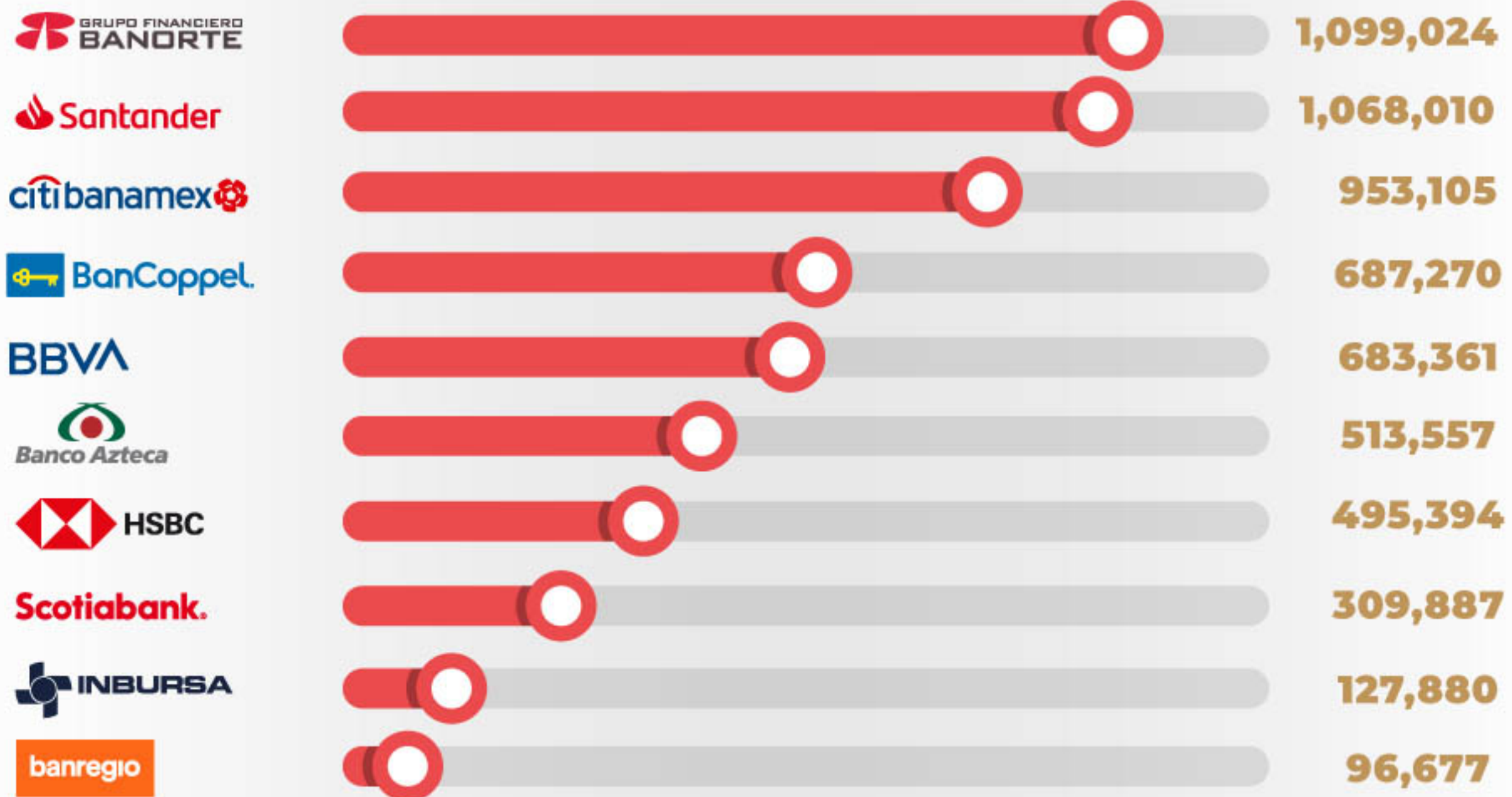
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS

ENERO -
DICIEMBRE
2020

¿En qué Bancos hay más RECLAMACIONES?

¡Aguas! Con los Bancos que encabezan la lista de reclamos.



(*) Reclamaciones presentadas en la institución financiera y reportadas a través del Registro de Unidades Especializadas (REUNE), más las reclamaciones presentadas en CONDUSEF; sin considerar el número de contratos.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

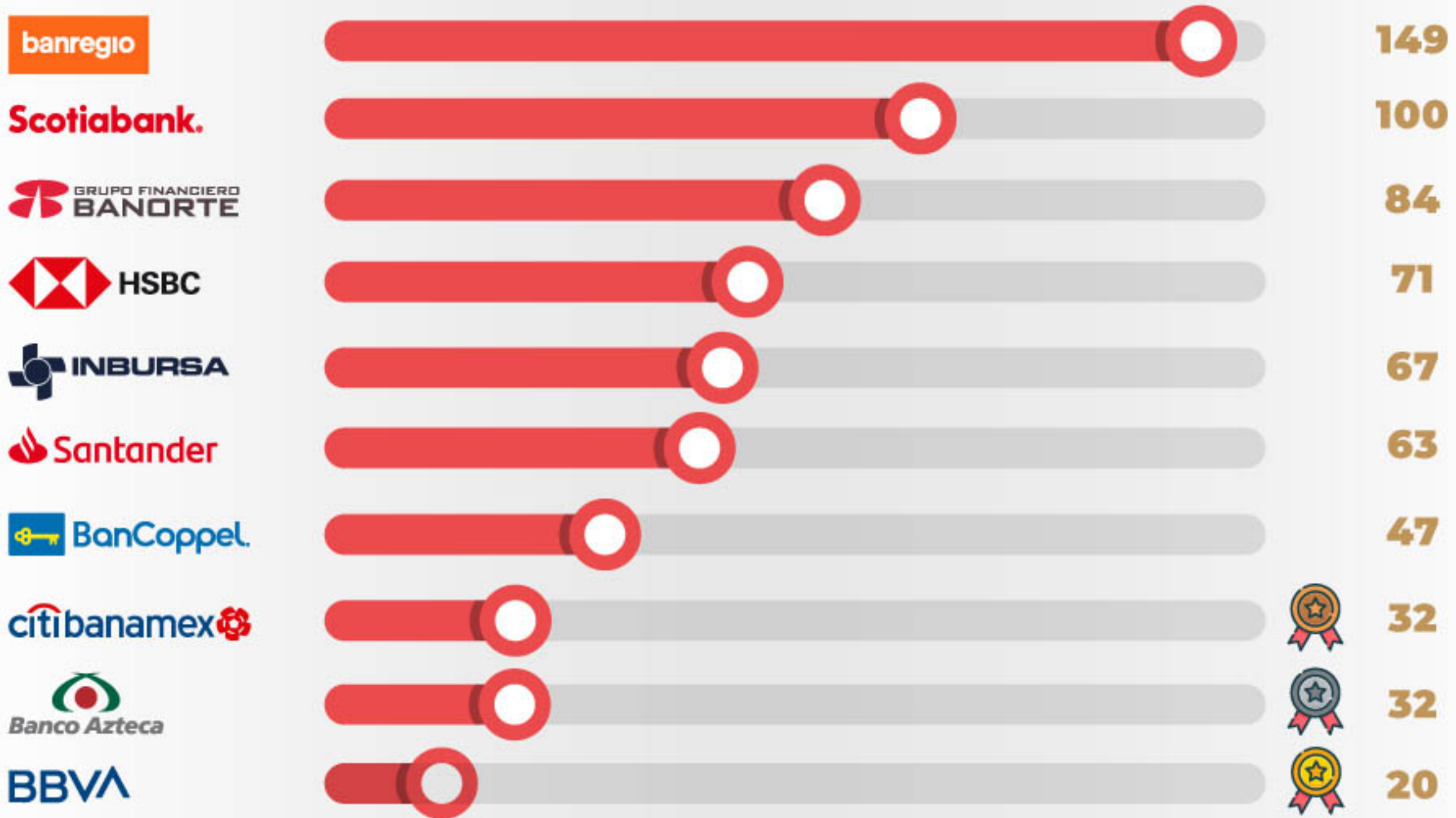


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
DICIEMBRE
2020

¡CONOCE!

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



Las que se pusieron las pilas para no tener tanto reclamo fueron:

Nota: Índice de reclamación por cada 10 mil contratos. Es el total de reclamaciones en la CONDUSEF y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera. El Índice de reclamación x cada 10 mil contratos, del sector: 43.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

BANCOS

ENERO -
DICIEMBRE

2020

¡MIRA!

Estas son las principales
CAUSAS DE RECLAMACIÓN
que las personas hicieron
directamente en los BANCOS.



6%
El cajero automático
no entrega la cantidad
solicitada (364,640)

39%
Otras causas
(2,397,887)

22%
Consumos no
reconocidos
(1,387,498)

33%
Consumos vía internet
no reconocidos
(2,085,632)



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

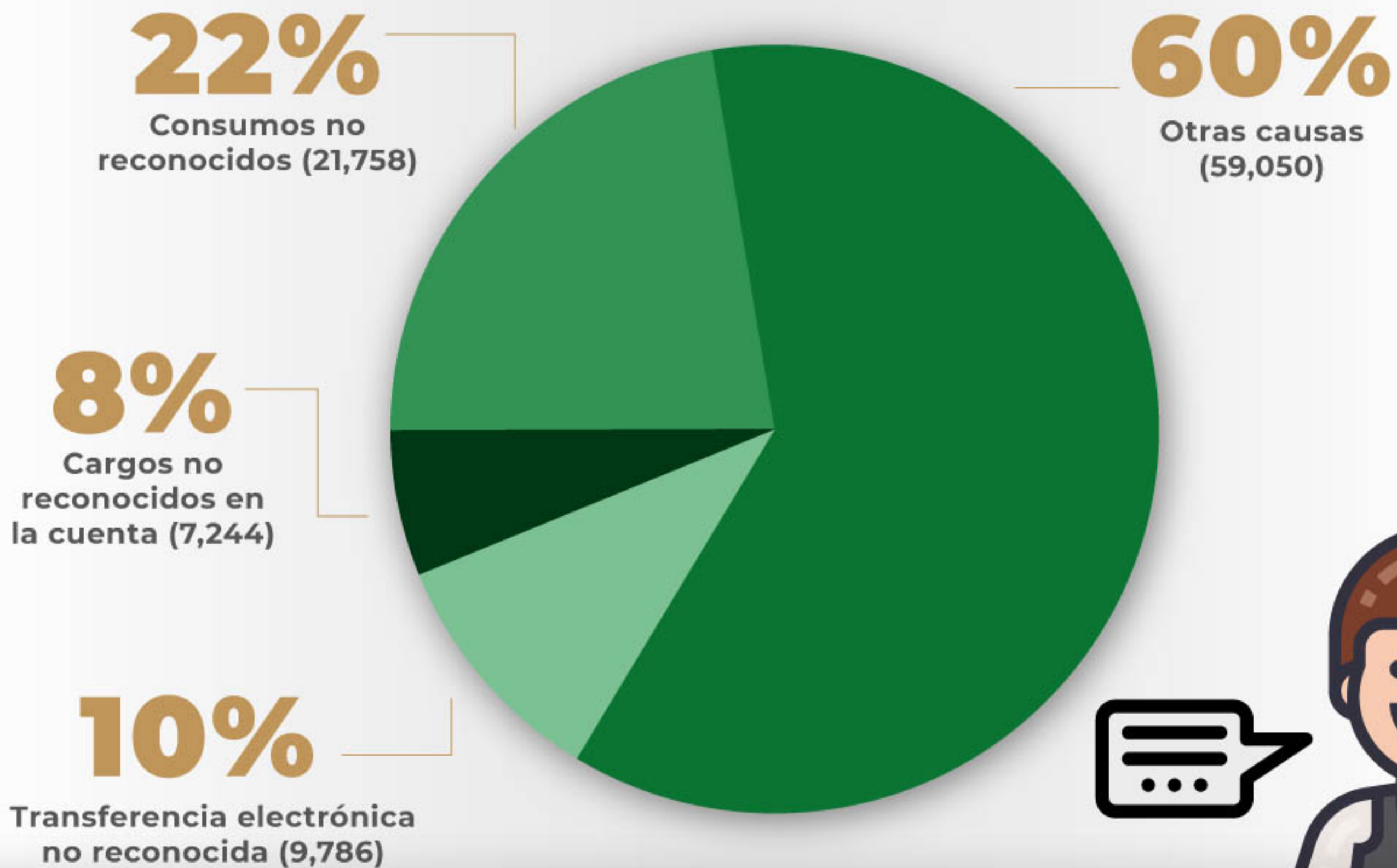


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
DICIEMBRE
2020

¡CONOCE!

Las principales CAUSAS DE RECLAMACIÓN que las personas PRESENTARON EN CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

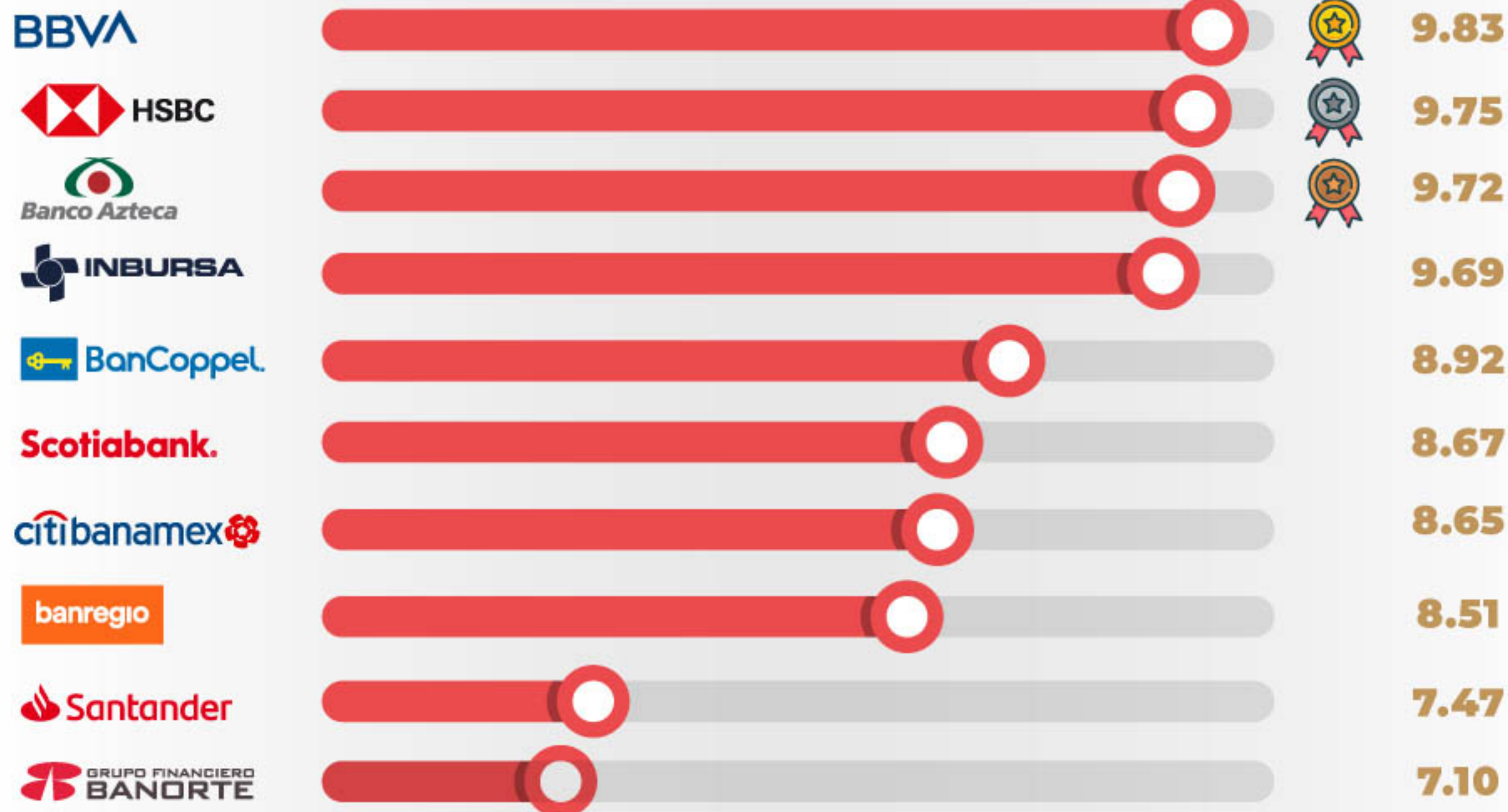
BANCOS
ENERO -
DICIEMBRE
2020

¡DATE CUENTA!

¿Cómo te trata el Banco si haces algún reclamo ante CONDUSEF?



Estos son los bancos que mejor atendieron un reclamo



El IDATU del sector es: 9.23.

IDATU (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo.

Nota: Los datos pueden presentar modificaciones posteriores.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



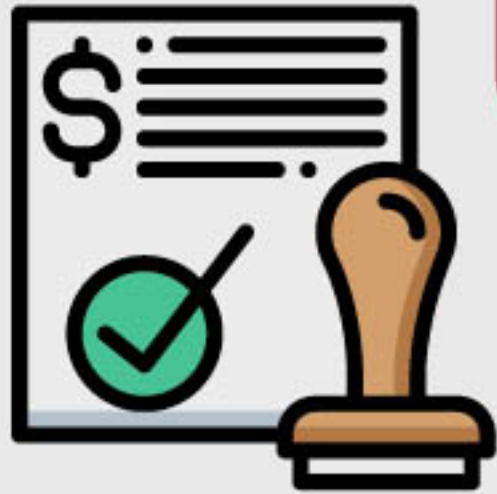
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOS
ENERO -
DICIEMBRE
2020

¡CHECA ESTO!

¿En qué Banco te resuelven más a tu favor?

Estos son los Bancos que más revisaron, analizaron y decidieron a favor del usuario en CONDUSEF.



citibanamex

banregio

BBVA

INBURSA

BanCoppel

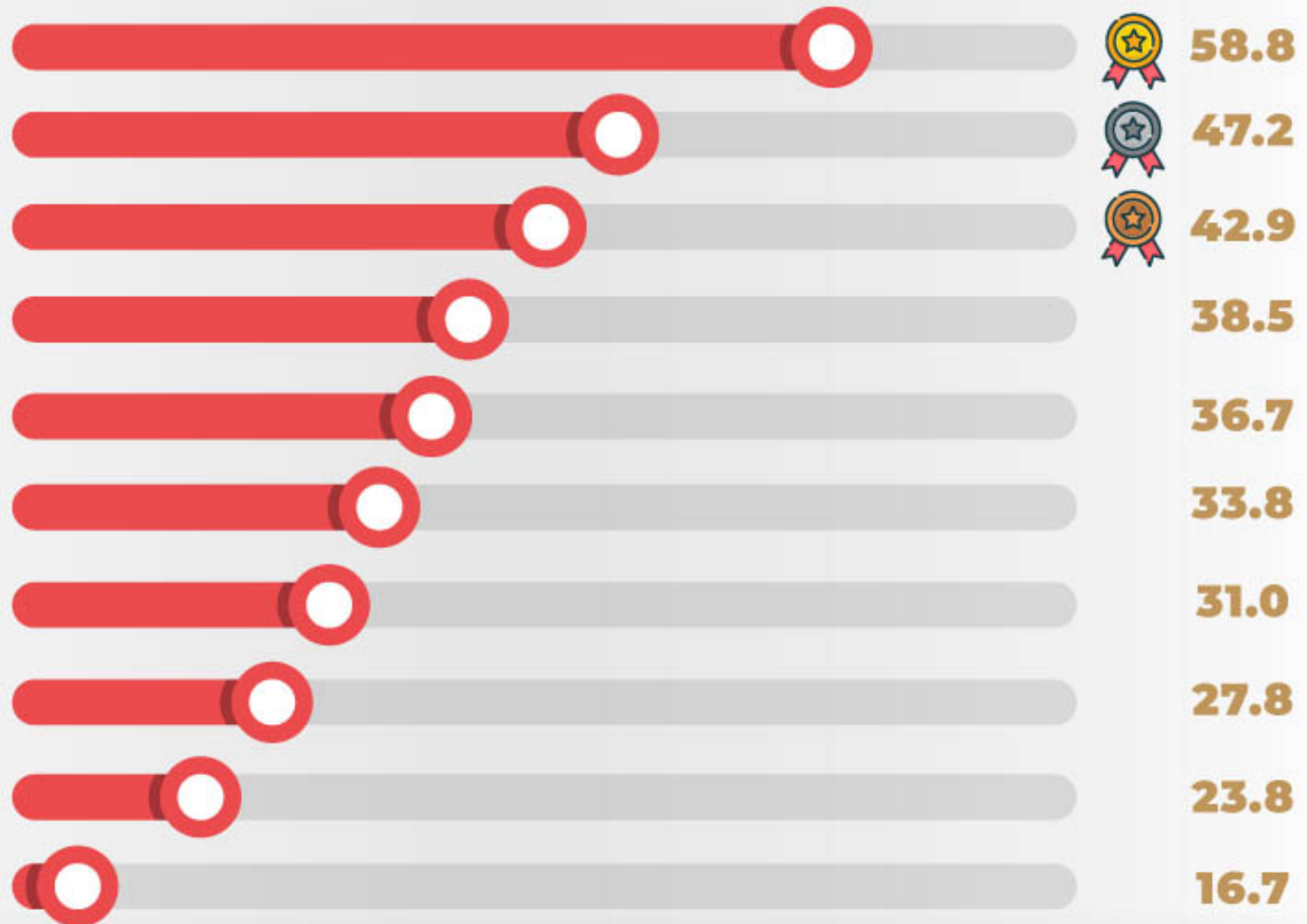
Banco Azteca

Santander

HSBC

Scotiabank.

GRUPO FINANCIERO BANORTE



El porcentaje de resolución favorable del sector es: 36.1%



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

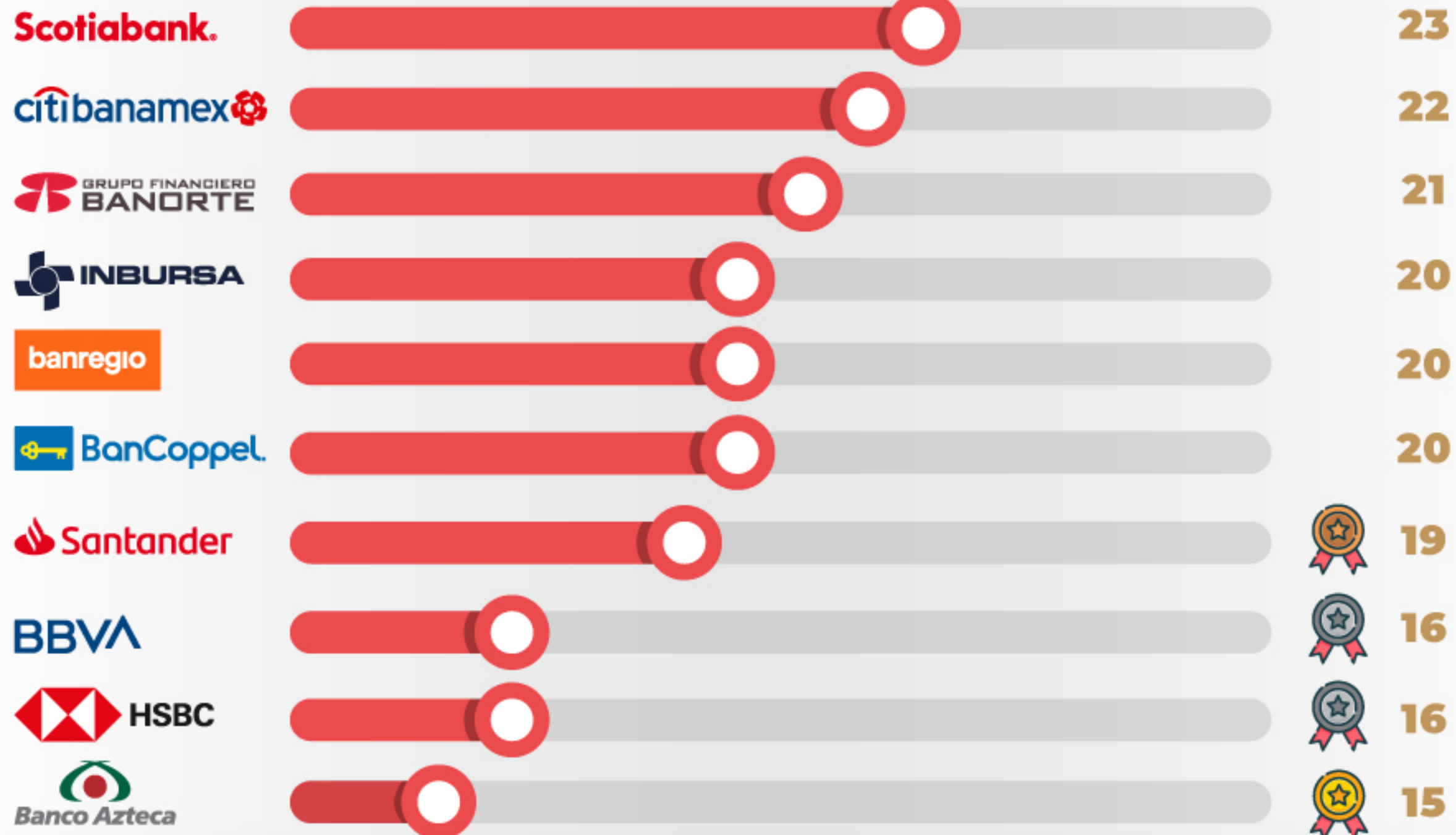
BANCOS
ENERO -
DICIEMBRE
2020

¡TOMA NOTA!

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en resolverte?



¡Estos son los Bancos que se pusieron las pilas en CONDUSEF!



El tiempo de respuesta promedio del sector (días hábiles): 20.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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