

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas **3**
cosas importantes de los



BANCOS

ENERO- MARZO 2022



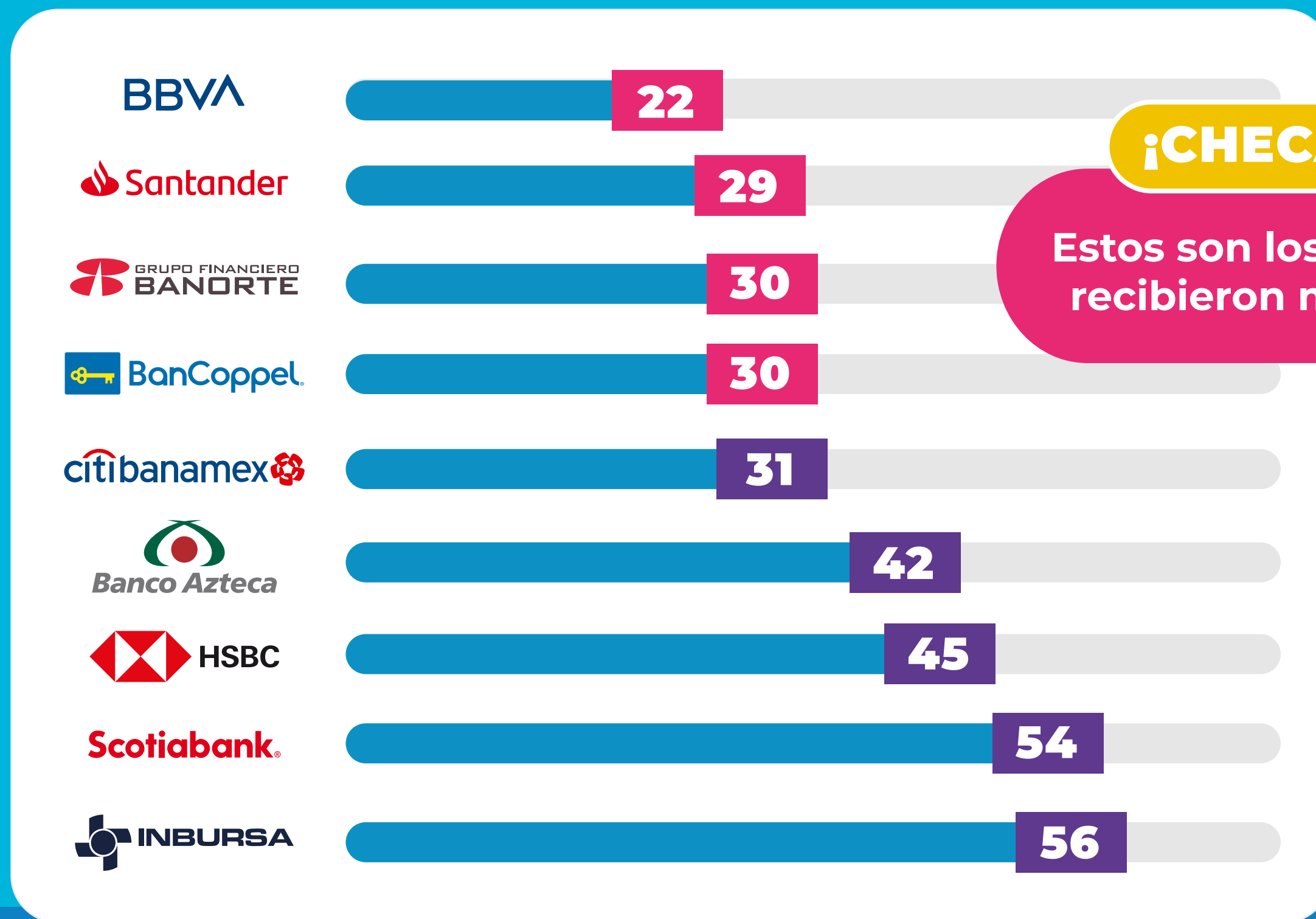
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

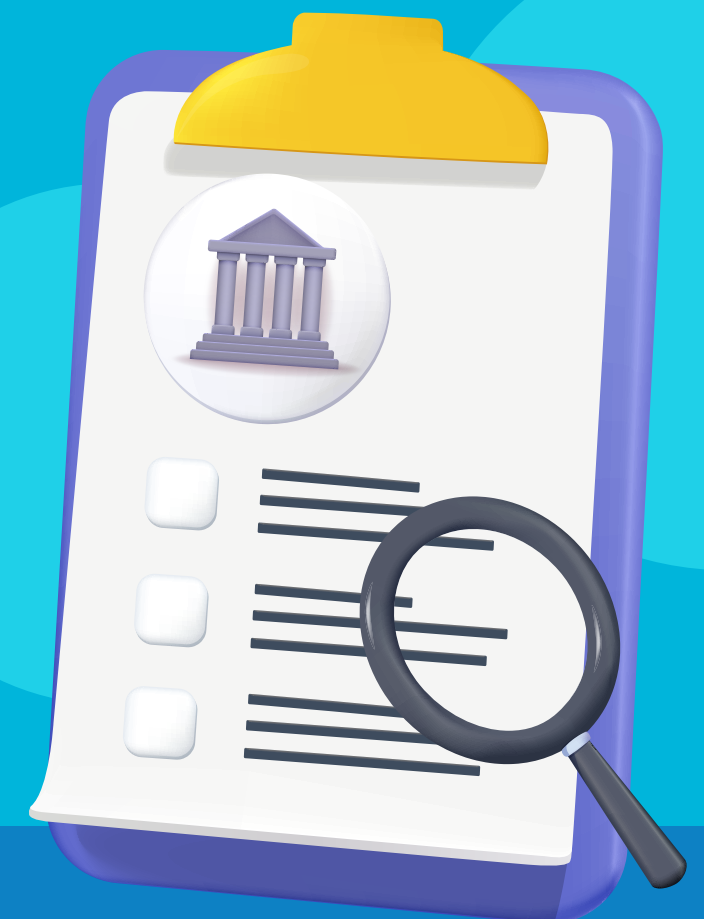
Por cada 10 mil contratos

¿Cuántas quejas tiene el Banco?



¡CHECA ESTO!

Estos son los BANCOS que recibieron menos quejas



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 1º trimestre de 2022 es 34. Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



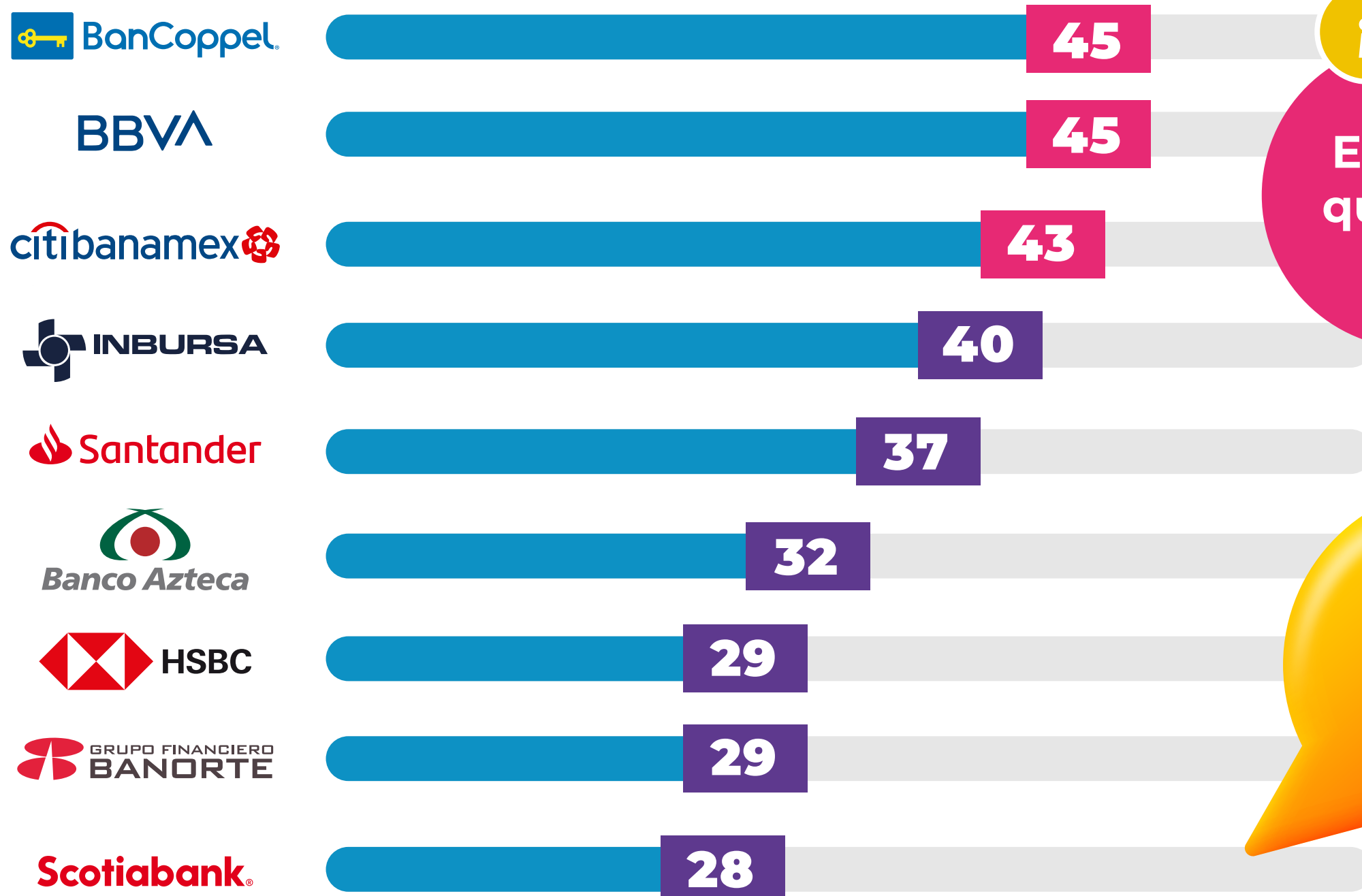
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

En porcentaje ¿Cuántas quejas se

resuelven a favor?



¡CHECA ESTO!

Estos son los Bancos que más decidieron a favor del usuario



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 1º trimestre de 2022 es 38.
Fuente: CONDUSEF.



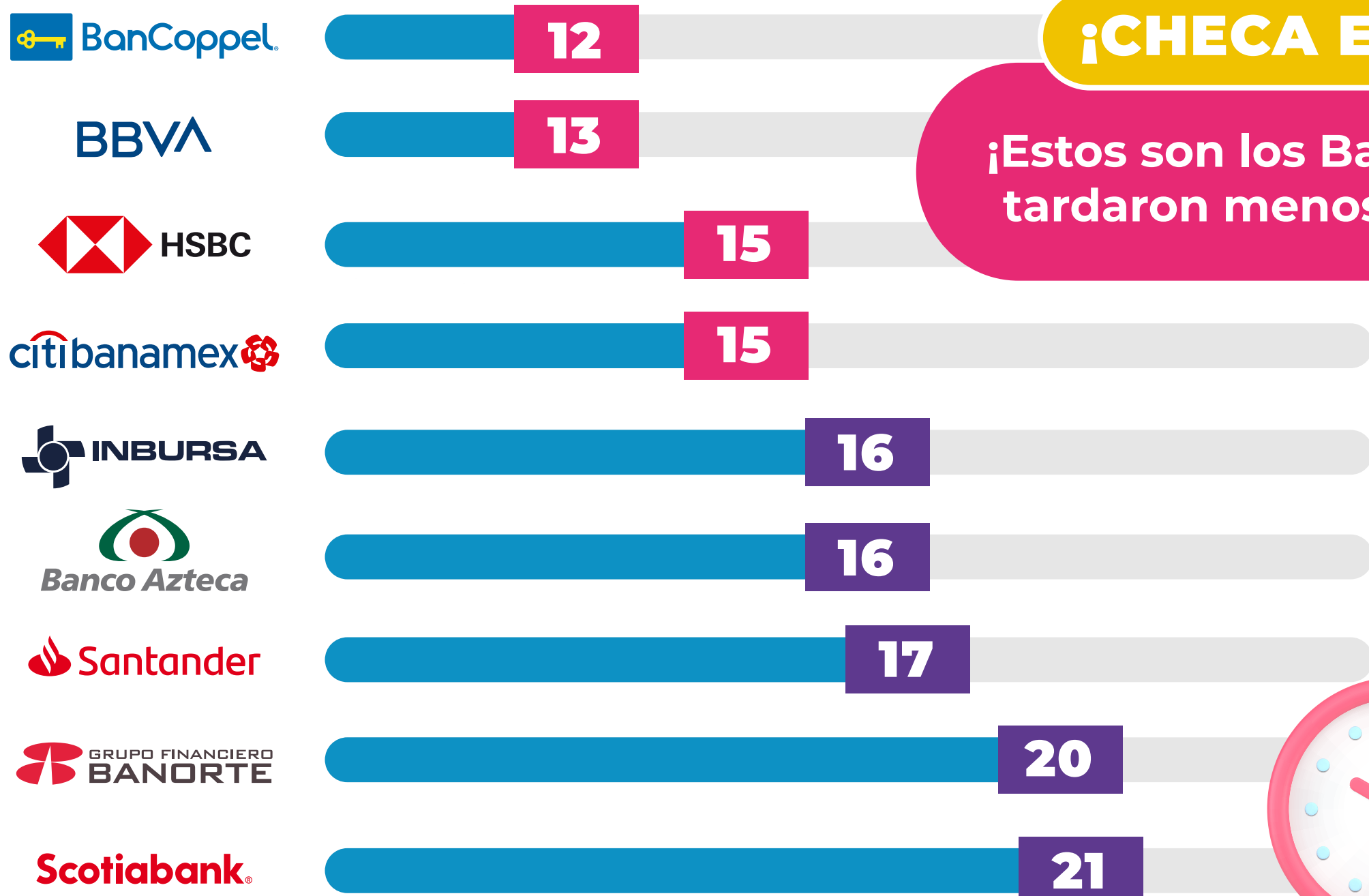
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

En días hábiles

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en dar respuesta?



¡CHECA ESTO!

¡Estos son los Bancos que tardaron menos tiempo!



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 1º trimestre de 2022 es 16.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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