

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



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



# AFORES

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 100 mil cuentas registradas

# ¿Cuántas reclamaciones

## tienen las Afores?

Afore Coppel

2

citibanamex

3

Afore Azteca

3

SURA

4

Profuturo

4

InverCap Afore

5

INBURSA Afore

5

afore XXI  
BANORTE

6

PENSIONISSSTE

7

Principal

8

¡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. Para el 1er trimestre de 2022 fue 4.  
Fuente: Cuentas registradas: CONSAR. Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



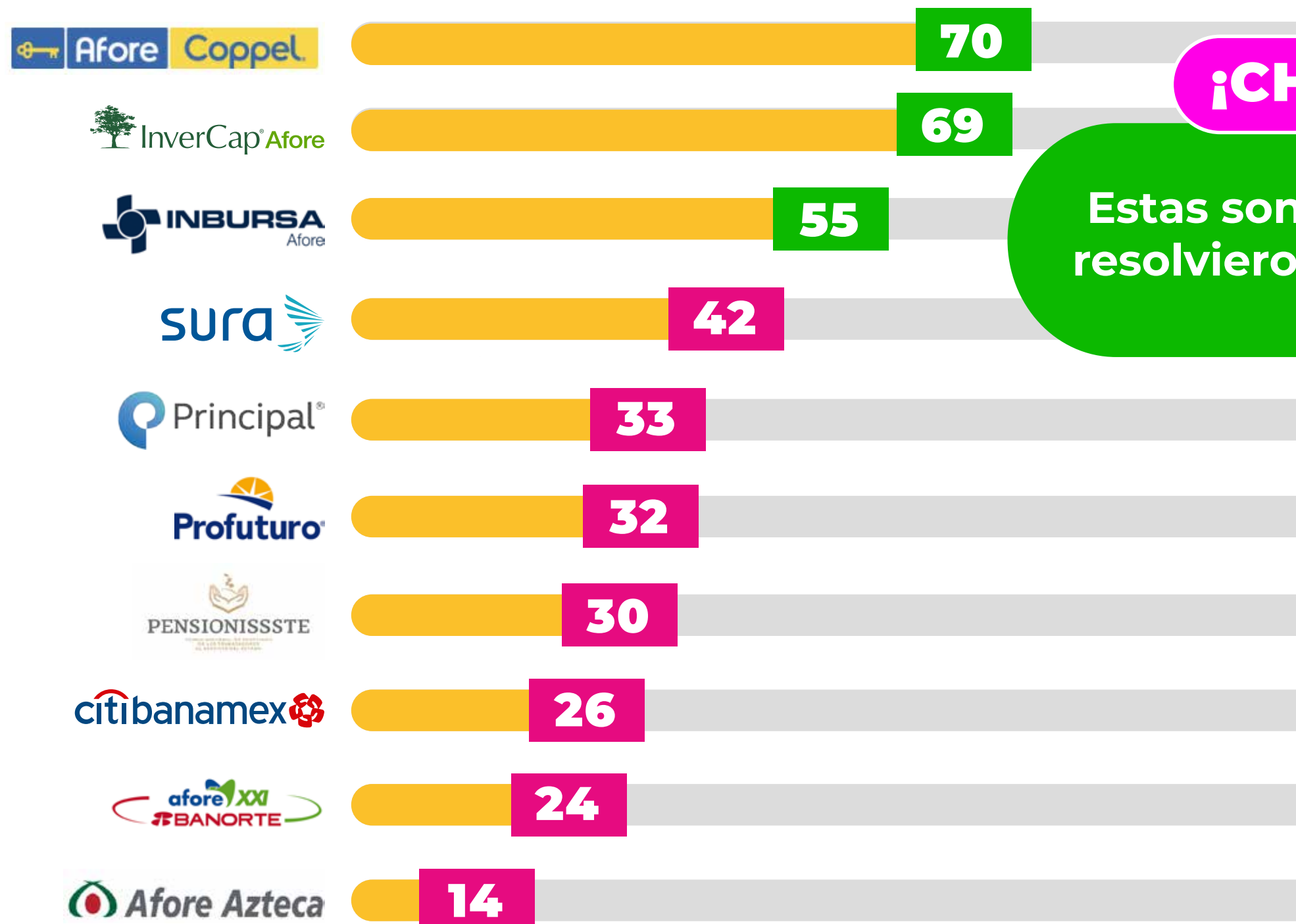
**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

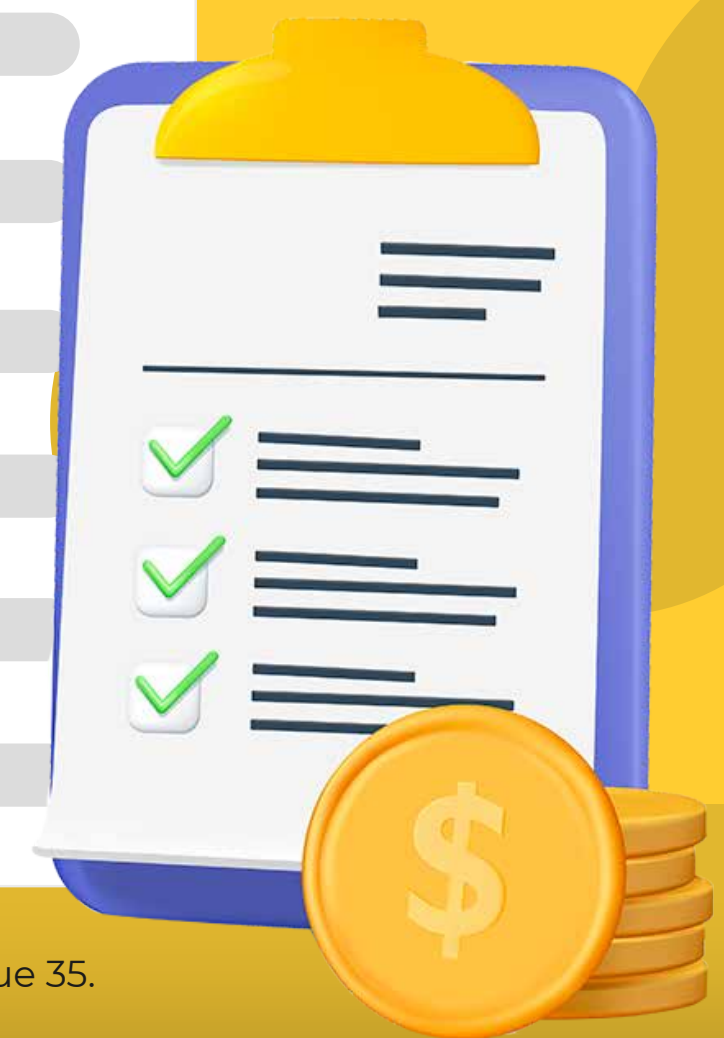
# En porcentaje

## ¿Cuántas reclamaciones se resuelven a favor?



**¡CHECA ESTO!**

Estas son las Afores que más resolvieron a favor del usuario



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable al Usuario (PRF) del sector para el 1er trimestre de 2022 fue 35.  
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 tardan

## las Afores en dar respuesta?

 Afore Azteca

8

 InverCap Afore

11

 Afore Coppel

13

 Citibanamex

14

 Afore XXI  
BANORTE

15

 Principal

18

 Sura

19

 PENSIONISSTE

21

 Profuturo

23

 INBURSA  
Afore

35

**¡ATENCIÓN!**

¡Estas son las Afores que tardaron menos tiempo!



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



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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