

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas  
**3 COSAS**  
importantes:

**1**

¿En qué BANCO es más probable que hagas una reclamación?

**2**

¿En qué BANCO te resuelven más a tu favor?

**3**

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en resolverte?

## COMPARATIVO 2° VS 3° TRIMESTRE 2021



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

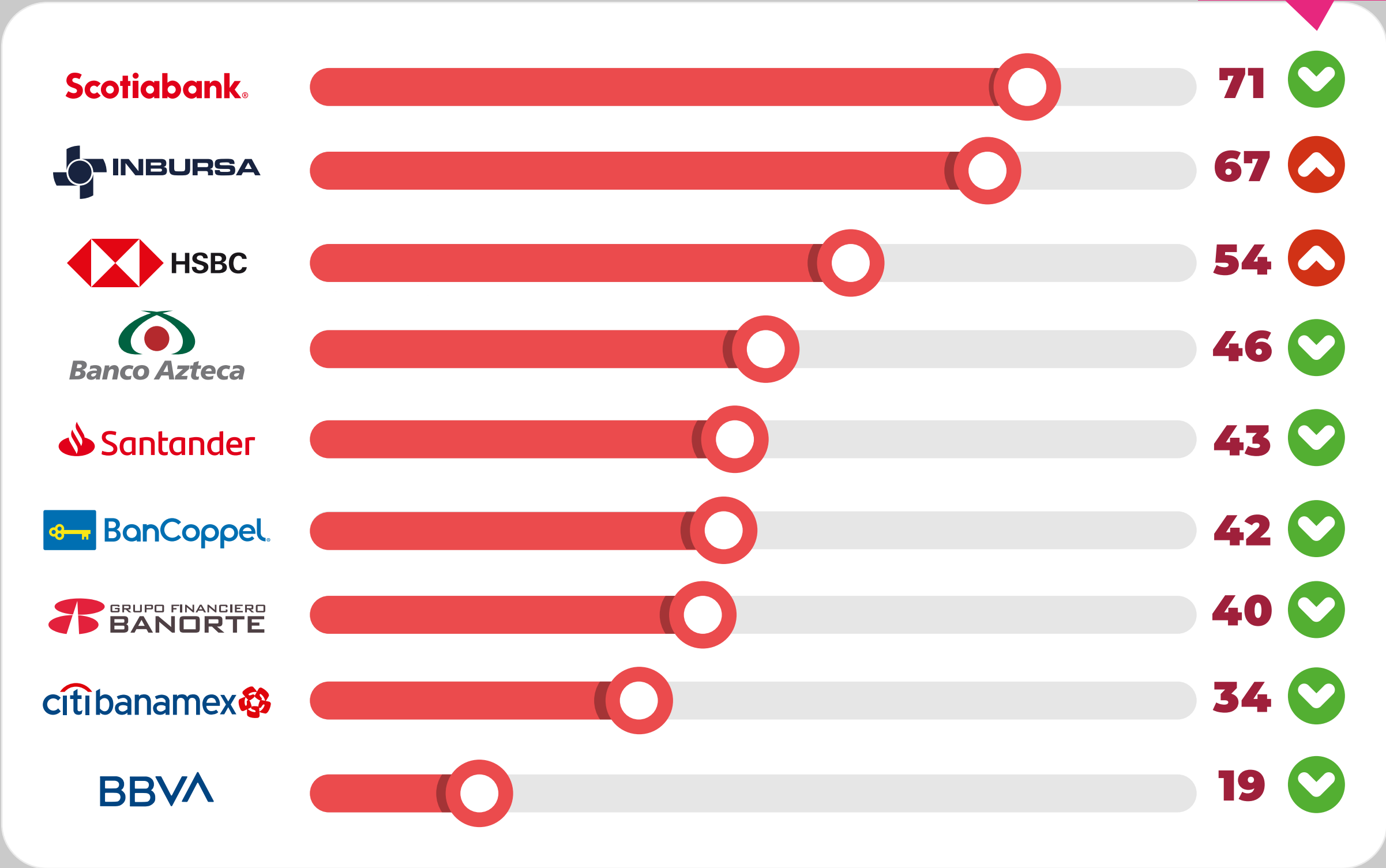


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# ¿En qué Banco es más probable QUE HAGAS UNA RECLAMACIÓN?

 Disminuyó   
  Aumentó   
  Permaneció igual

2° vs 3°  
Trim.



**¡CHECA ESTO!**

Algunos Bancos bajaron el número de reclamos



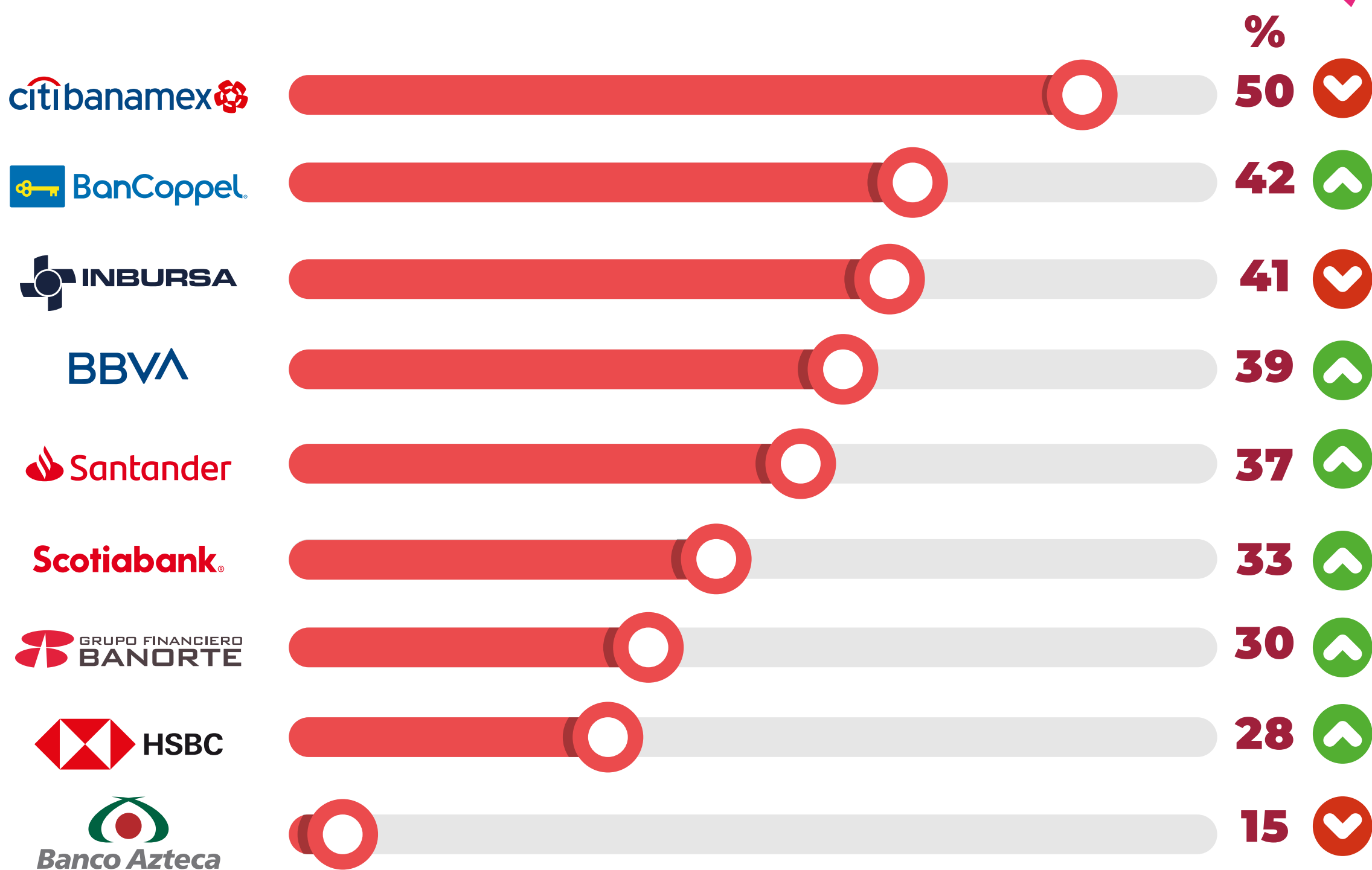
Nota: El Índice de Reclamación (IR) Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera por cada 10 mil. Para el 2° trimestre 2021 el IR fue 41. El IR del 3er trimestre de 2021 es 37.  
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



# ¿En qué Banco 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



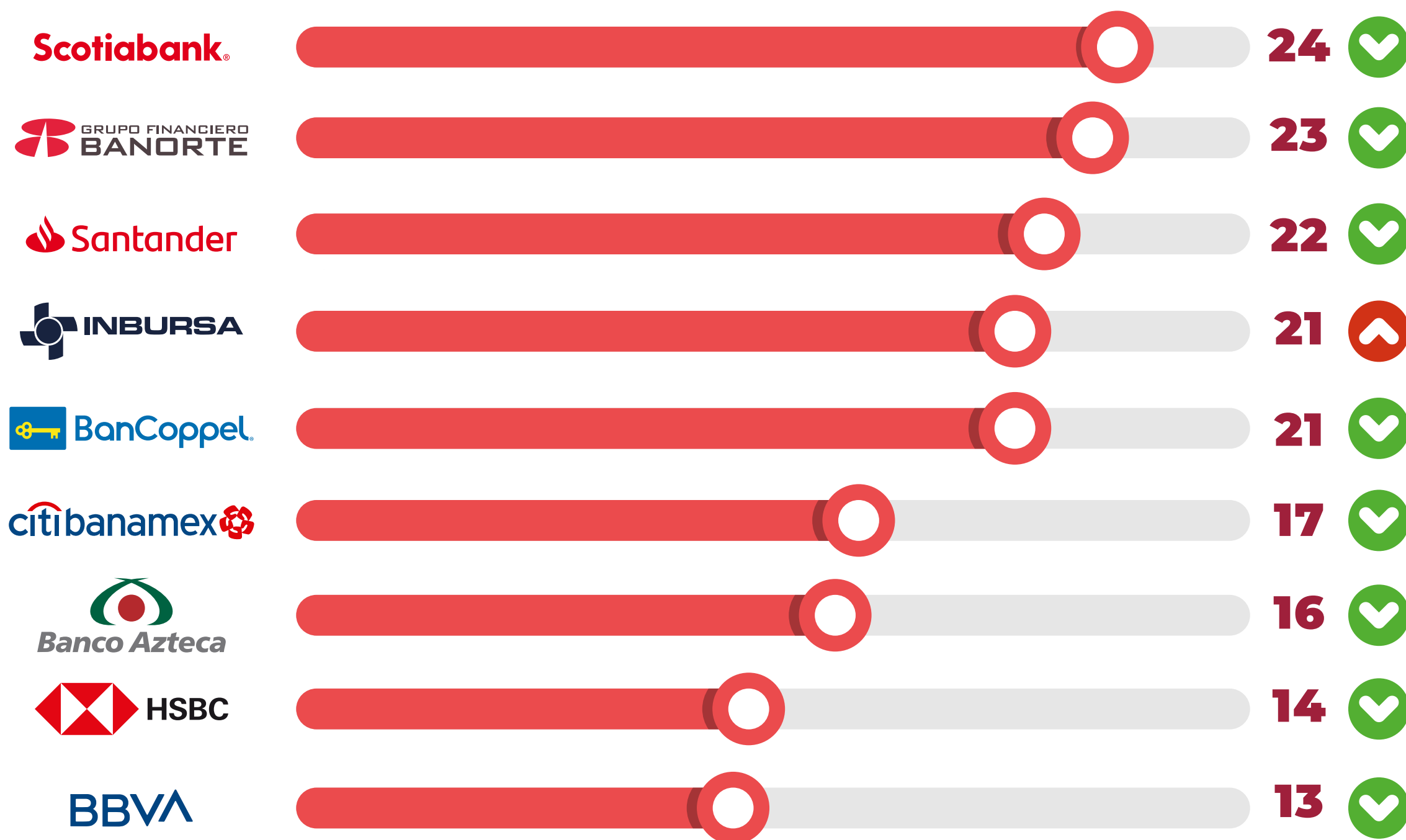
Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 2° Trim. de 2021 fue 33.  
El PRF para el 3er trimestre es: 36.  
Fuente: CONDUSEF.



# ¿Cuánto tiempo **TARDA EL BANCO EN RESOLVERTE?**

 Disminuyó  
  Aumentó  
  Permaneció igual

2° vs 3°  
Trim.



**¡DATE CUENTA!**

Es el tiempo que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 2° trimestre 2021 fue 23. El TRP del 3er trimestre es 18. Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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