

# 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 resuelven más a tu favor?

# 3

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en resolverte?

## COMPARATIVO 3° VS 4° TRIMESTRE 2021



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



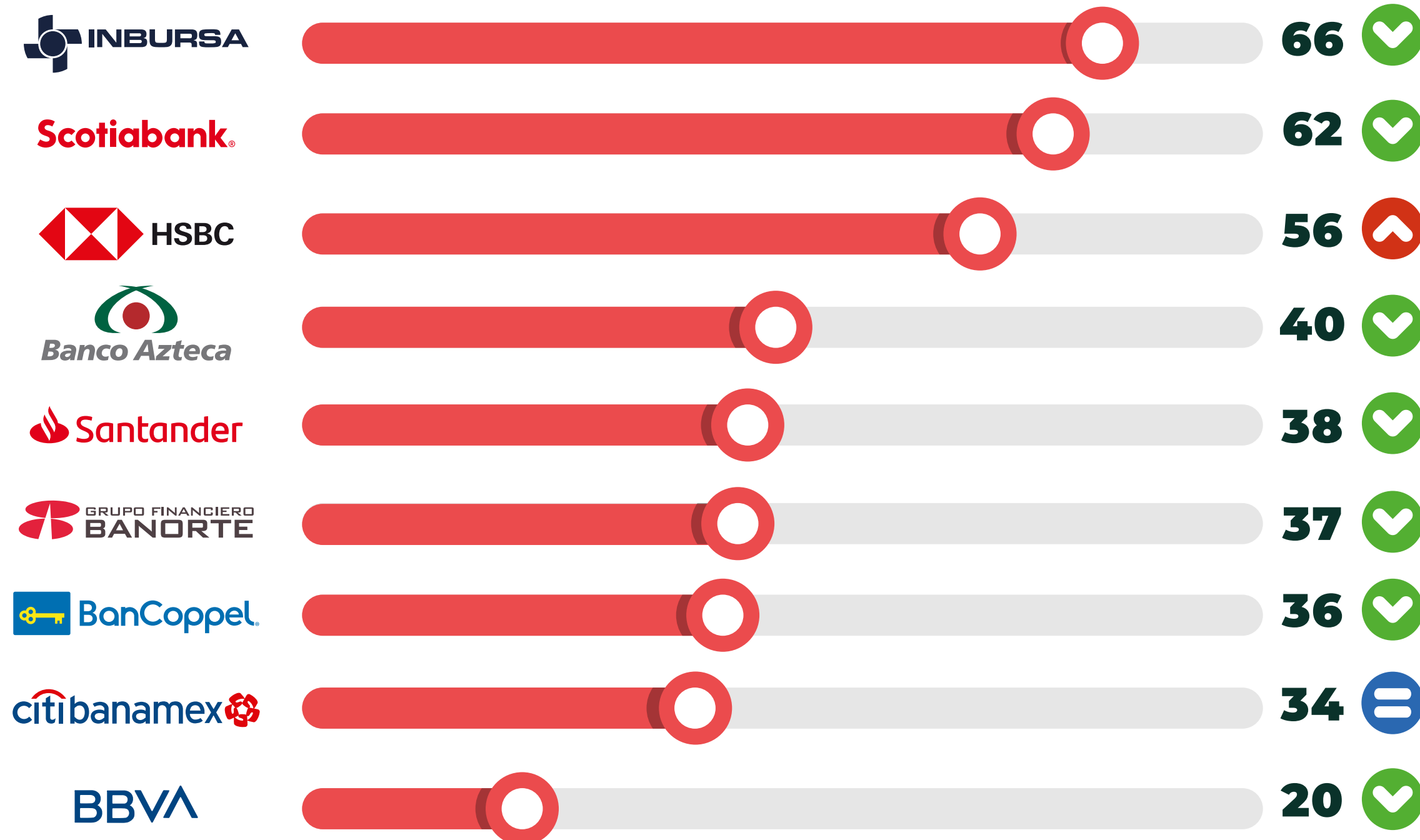
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

**BANCOS**  
OCTUBRE -  
DICIEMBRE  
2021

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

 Disminuyó  
  Aumentó  
  Permaneció igual

3° vs 4°  
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 3er trimestre de 2021 fue 37. El IR del 4to trimestre de 2021 es 36.  
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

**BANCOS**

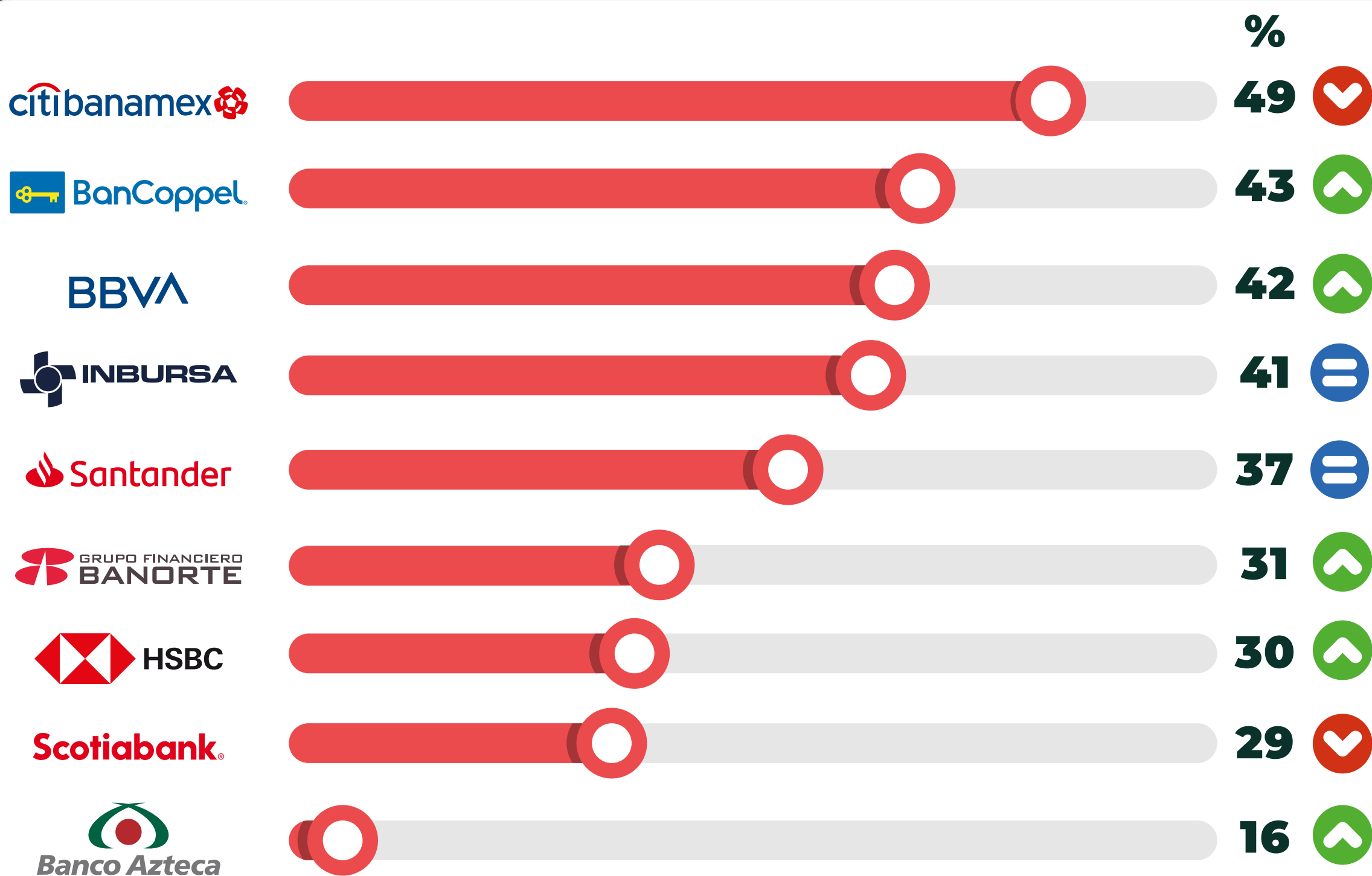
OCTUBRE -  
DICIEMBRE

**2021**

# ¿En qué Banco RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

**3° vs 4°  
Trim.**

 Aumentó  Disminuyó  Permaneció igual



**¡TOMA  
NOTA!**

Este es el %  
de casos que  
tienen  
resolución  
favorable



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 3er trimestre de 2021 fue 36.  
El PRF para el 4to trimestre es 37.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

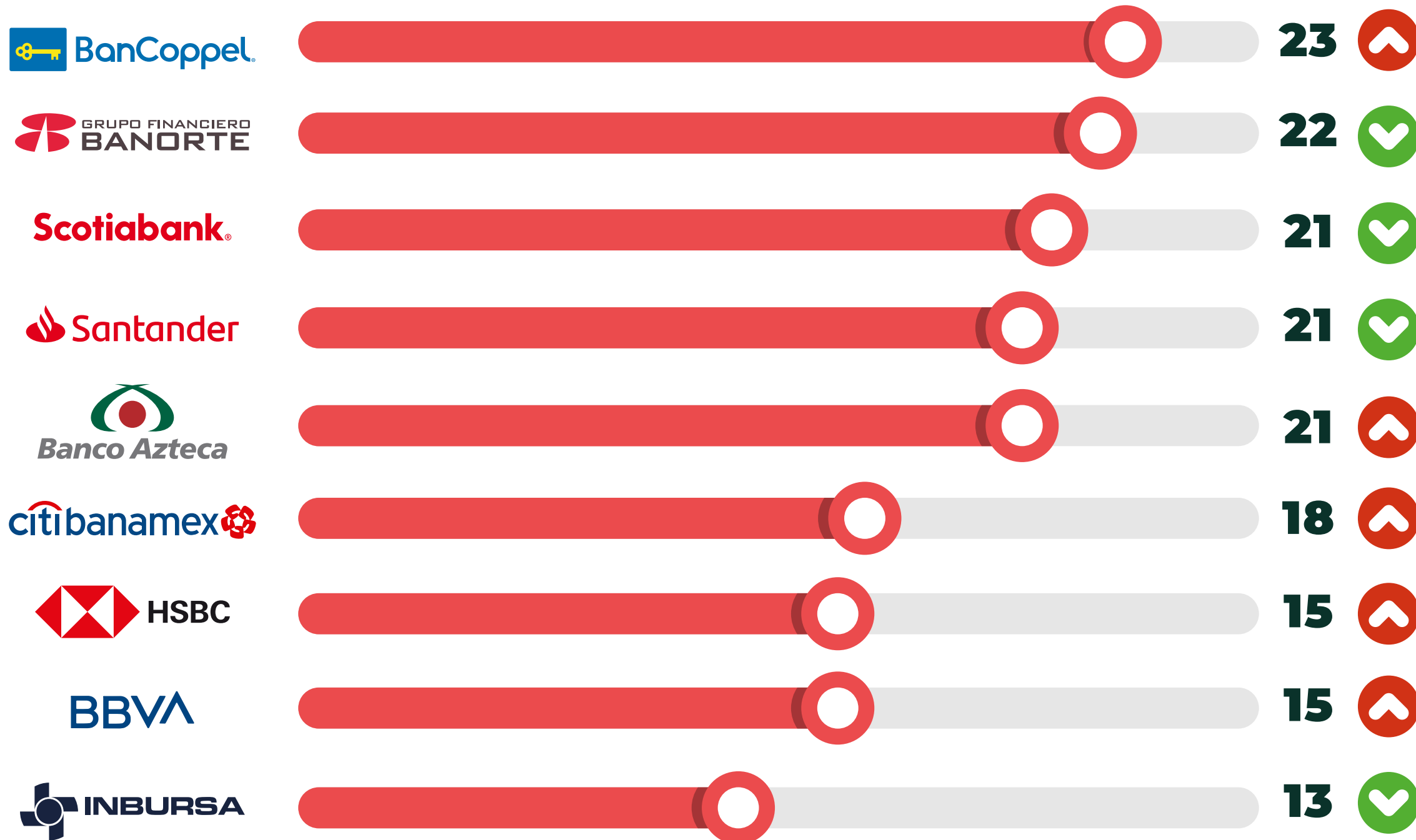


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# ¿Cuánto tiempo TARDA EL BANCO EN RESOLVERTE?

 Disminuyó  
  Aumentó  
  Permaneció igual

3° vs 4°  
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 3er trimestre de 2021 fue 18. El TRP del 4to trimestre de 2021 es 19. Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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