



Ciudad de México, 27 de enero de 2026
Comunicado No. 010

YA CONOCES EL ÍNDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU). LA CONDUSEF PUBLICA LOS RESULTADOS DE DIVERSOS SECTORES FINANCIEROS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025.

- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) da a conocer el nivel de atención que tuvieron diversos sectores financieros al atender las reclamaciones concluidas en el tercer trimestre de 2025 en la Comisión.
- Los sectores que se presentan son: Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cajas de Ahorro), Uniones de Crédito, Casas de Bolsa, Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión y Pensiones.

La CONDUSEF dio a conocer las calificaciones del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (**IDATU**) correspondientes a: Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cajas de Ahorro), Uniones de Crédito, Casas de Bolsa, Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión y Pensiones durante el Tercer Trimestre de 2025, un indicador clave que permite evaluar qué tan bien responden las instituciones financieras a las reclamaciones de sus clientes cuando interviene la autoridad.

El IDATU mide la calidad de la atención que dan las Instituciones Financieras (IF) en los procesos de defensa presentados ante la Comisión, al evaluar los tiempos y formas en que estas las atienden, así como las acciones de mejora implementadas tendientes a garantizar la igualdad sustantiva en la prestación de los productos y servicios financieros en sectores vulnerables como son los adultos mayores.

Durante el tercer trimestre de 2025, el IDATU del sector de las Cajas de Ahorro se ubicó en 9.2 puntos, lo que representó un incremento de .3 puntos; las Uniones de Crédito obtuvieron una calificación de 9.1; las Casas de Bolsa se ubicaron en 9.1; las Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión se colocaron en 9.3 y finalmente, el sector de las Pensiones conservó una calificación de 9.3 puntos. Todas estas calificaciones fueron sobre una escala de 10.

Entre las instituciones con **mejor desempeño en atención** a usuarios, destacan: **Caja Popular Peñitas**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., **con 9.96** puntos, seguida de **Caja Popular Tata Vasco**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., **con 9.87**; **Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales**, S.A. de C.V., **con 9.18**; **Casa de Bolsa BBVA México**, S.A. de C.V., Grupo



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



Financiero BBVA México, **con 10**; **Kapital Fondos**, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, **con 9.87** y **Pensiones Banamex**, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex, **con 9.56** puntos.

En contraste, las **instituciones con los menores índices de desempeño** fueron: **Caja Popular San Juan Bosco**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., **con 5.51** y **Casa de Bolsa Finamex**, S.A.B. de C.V., **con 7.13** puntos.

El IDATU refleja la calidad de la atención brindada en los casos atendidos por la Comisión, y constituye una **herramienta de información y transparencia** para que las personas usuarias tomen mejores decisiones financieras.

La CONDUSEF invita a las personas usuarias a **consultar el desempeño de los sectores financieros aquí señalados antes de contratar** y a ejercer sus derechos cuando consideren que no reciben una atención adecuada.

La información completa del IDATU puede consultarse en: <https://www.buro.gob.mx/>

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial, YouTube: CondusefOficial y TikTok: @condusefoficial

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. www.condusef.gob.mx



Av. de los Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel: (55) 53 400 999 www.condusef.gob.mx