



Ciudad de México, 26 de enero de 2026
Comunicado No. 008

YA CONOCES EL ÍNDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) DEL SECTOR SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE, E.R. LA CONDUSEF PUBLICA LOS RESULTADOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025.

- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) dio a conocer el nivel de atención que las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R., (SOFOMES Entidad Regulada (E. R.) tuvieron al atender las reclamaciones concluidas en el tercer trimestre de 2025 en la Comisión.
- GM Financial de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.; Fin Útil, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.; Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R.; Financiera Bepensa, S.A. de C.V., SOFOM, E.R. y ION Financiera, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R., fueron las cinco Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R. con mejor puntaje en el IDATU.
- Consupago, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.; Opcipres, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.; Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R. y Invex Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Invex Grupo Financiero, fueron las cuatro que obtuvieron el índice de atención más bajo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**) dio a conocer las calificaciones del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (**IDATU**) correspondientes al sector Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R., (SOFOMES Entidad Regulada E.R.) 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 las formas en que estas los atienden, así como las acciones de mejora implementadas, tendientes a garantizar la igualdad sustantiva en la prestación de productos y servicios financieros en sectores vulnerables como son los adultos mayores.

Durante el tercer trimestre de 2025, el **IDATU del sector de las SOFOMES E.R.**, se mantuvo en **8.6 puntos sobre una escala de 10**, en comparación con el segundo trimestre de 2025.

Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: **GM Financial de México**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **9.93 puntos**; **Fin Útil**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **9.67**; **Metrofinanciera**, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R., con **9.4**; **Financiera**



Bepensa, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **9.38**; y **ION Financiera**, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R., con **9.22 puntos**.

En contraste, las SOFOMES, E.R., con menor índice de desempeño fueron: **Consupago**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **7.04 puntos**; **Opcipres**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **7.42**; **Fisofo**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., con **7.66**; y **Invex Consumo**, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Invex Grupo Financiero, con **7.92 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 las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R., 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, LinkedIn: CONDUSEF 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