



Ciudad de México, 17 de abril de 2026

Comunicado 045

Nuevos resultados del desempeño en la atención a Usuarios del Sector Casas de Bolsa, al 4º trimestre de 2025: ¡Consúltalos antes de decidir!

- Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte; Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa; Goldman Sachs México Casa de Bolsa, S.A. de C.V.; Casa de Bolsa Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva y Morgan Stanley Mexico, Casa de Bolsa, S.A. de C.V., las cinco Casas de Bolsa con mejor puntaje en el IDATU.
- Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México; Casa de Bolsa Finamex, S.A.B. de C.V. y Grupo Bursátil Mexicano, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, fue la que obtuvo el índice de atención más bajo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presenta los resultados del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) del sector **Casas de Bolsa** correspondientes al **cuarto trimestre de 2025**. Este indicador permite conocer la calidad con la que estas instituciones atienden y resuelven las reclamaciones de las personas usuarias.

El IDATU evalúa factores como la oportunidad en la atención, la calidad de las respuestas y las acciones implementadas por las instituciones para mejorar sus procesos, con especial énfasis en garantizar un trato equitativo, particularmente hacia sectores en condición de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores.

Durante el cuarto trimestre de 2025 el IDATU del sector de las **Casas de Bolsa** se ubicó en **8.9 puntos** sobre una escala de **10**, lo que **significó un decremento de 0.02 puntos porcentuales** en comparación con el trimestre previo.

Entre las Cajas de Ahorro con mejor desempeño en atención a usuarios se encuentran: **Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte, con 10 puntos; Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, con 10; Goldman Sachs México Casa de Bolsa, S.A. de C.V., con 10; Casa de Bolsa Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva, con 9.89 y Morgan Stanley Mexico, Casa de Bolsa, S.A. de C.V., con 9.86 puntos.**



En contraste, las instituciones con menor índice de desempeño fueron: **Casa de Bolsa BBVA México**, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, con **7.93** puntos; **Casa de Bolsa Finamex**, S.A.B. de C.V., con **7.48** y **Grupo Bursátil Mexicano**, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, con **7.00** puntos.

Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las **Casas de Bolsa** y tomar decisiones más informadas sobre su ahorro para el retiro.

La CONDUSEF invita a las personas a consultar estos resultados y a hacer valer sus derechos en caso de inconformidad con los servicios recibidos.

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