



Ciudad de México, 17 de abril de 2026

Comunicado 046

## **Nuevos resultados del desempeño en la atención a Usuarios de Diversos Sectores Financieros, al 4º trimestre de 2025: ¡Consúltalos antes de decidir!**

- Los sectores que se presentan son: Uniones de Crédito, Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión y Pensiones.

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) de los sectores: **Uniones de Crédito, Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión y Pensiones** 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, medido en una escala de 10 para todos los sectores, mostró que el sector de las **Uniones de Crédito** registró una calificación de **8.6** puntos, lo que representó un **decremento** de **-0.04** puntos porcentuales. Por su parte, las **Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión** alcanzaron una calificación de **9.5**, mientras que el sector de **Pension** obtuvo **9.4**; **estos dos sectores** presentaron un **incremento** de **0.02** puntos porcentuales.

Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacaron: **SURA Investment Management México, S.A. de C.V.**, Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, con **10** puntos; **Profuturo Pensiones, S.A. de C.V.**, con **10**; **Pensiones Banamex, S.A. de C.V.**, Integrante del Grupo Financiero Banamex, con **9.78**; **Multiopciones Unión de Crédito, S.A. de C.V.**, con **9.40**; **Metlife Pensiones México, S.A.**, con **9.31**; **BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.**, Grupo Financiero BBVA México, con **9.26**, **Pensiones Banorte, S.A. de C.V.**, Grupo Financiero Banorte, con **9.10** y **Skandia Operadora de Fondos, S.A. de C.V.**, Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, con **9.10** puntos.



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



En contraste, la institución con el menor índice de desempeño fue: **Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales, S.A. de C.V.**, con **7.90** puntos.

Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las **Uniones de Crédito, Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión y Pensiones** 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](http://www.condusef.gob.mx)

