



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



Ciudad de México, 20 de enero de 2026  
Comunicado No. 005

## **YA CONOCES EL INDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) DEL SECTOR DE LOS BANCOS. 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 Instituciones de Banca Múltiple (Bancos) tuvieron al atender las reclamaciones concluidas en el tercer trimestre de 2025 en la Comisión.
- Banco KEB Hana México, S.A., Institución de Banca Múltiple Filial; Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple; Banco Shinhan de México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Intercam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Intercam Grupo Financiero y Hey Banco, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero, los cinco Bancos con mejor puntaje en el IDATU.
- Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero; Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple, y Banco Base, S.A., Institución de Banca Múltiple, los tres Bancos con 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 de las Instituciones de Banca Múltiple 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 **IDAU del sector de los Bancos** se mantuvo en **9 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: **Banco KEB Hana México, S.A.**, Institución de Banca Múltiple Filial, con **9.95 puntos**; **Fundación Dondé Banco, S.A.**, Institución de Banca Múltiple con **9.91**; **Banco Shinhan de México, S.A.**, Institución de Banca Múltiple, con **9.91**; **Intercam Banco, S.A.**, Institución de Banca



**2026**  
año de  
Margarita  
Maza



Múltiple, Intercam Grupo Financiero, con **9.87 puntos** y **Hey Banco**, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero con **9.86 puntos**.

En contraste, los Bancos con menores índices de desempeño fueron: **Banco Invex**, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero con **7.04 puntos**; seguido de **Bankaool**, S.A., Institución de Banca Múltiple, con **7.06** y **Banco Base**, S.A., Institución de Banca Múltiple, con **7.12 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 Bancos 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](http://www.condusef.gob.mx)