



Ciudad de México, 14 de abril de 2026

Comunicado No. 040

NUEVOS RESULTADOS DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR FINTECH AL 4º TRIMESTRE DE 2025: CONSÚLTALOS ANTES DE DECIDIR

- Spin by Oxxo, Compropago, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico; Arcés, Crowd Up Mex, S.A.P.I. de C.V., Institución de Financiamiento Colectivo; Edenred México Fintech, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico; Swap Wallet, Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico; las mejor evaluadas en el IDATU.

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 de las **Instituciones de Financiamiento Colectivo (FINTECH) y Fondos de Pago Electrónico**, 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 índice del sector se ubicó en **9.45** puntos sobre una escala de 10, para las Instituciones de Fondo de Pago Electrónico; y **9.38** puntos sobre una escala de 10, para las Instituciones de Financiamiento Colectivo.

Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: **Spin by Oxxo, Compropago, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico**, con **10**; **Arcés, Crowd Up Mex, S.A.P.I. de C.V., Institución de Financiamiento Colectivo**, con **10**; **Edenred México Fintech, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico**, con **9.91**; **Swap Wallet, Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico**, con **9.64**.

Cabe señalar que este sector no tiene instituciones con un desempeño inferior a 9 puntos.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las **Fintech de Financiamiento Colectivo y de Fondos de Pago Electrónico** 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, LinkedIn: Condusef; *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



2026
año de
Margarita
Maza

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