

**BANCOS**

ABRIL -  
JUNIO

2021

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas  
cómo se comportan los

# BANCOS



**¡SI ESTÁS INFORMADO,  
NO SERÁS SORPRENDIDO!**



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# BANCOS

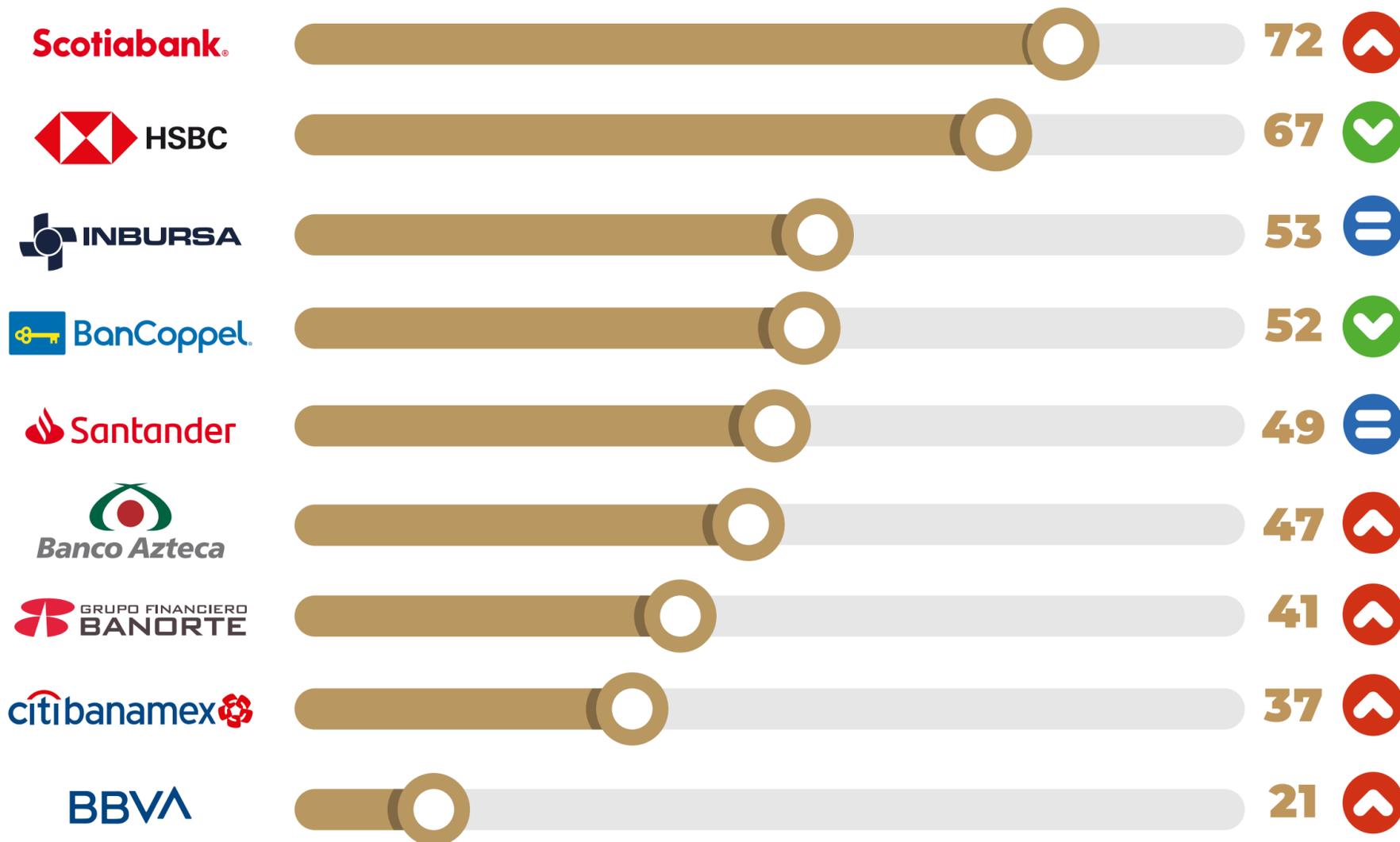
ABRIL - JUNIO

2021

## ¿En qué Banco es más probable QUE HAGAS UNA RECLAMACIÓN?

✔ Disminuyó    ▲ Aumentó    = Permaneció igual

1° vs 2° Trim.



¡DATE CUENTA!

Algunos bancos bajaron el número de reclamos



Nota: El Índice de Reclamación (IR) Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera por cada 10 mil. Para el 1° Trim. 2021 el IR fue 39. El IR del 2° Trim. de 2021 es 41.  
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: CONDUSEF



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

**BANCOS**

ABRIL -  
JUNIO

2021

# ¿Cómo te trata el Banco SI HACES UN RECLAMO?



Aumentó



Disminuyó



Permaneció igual

1° vs 2°  
Trim.



9.9



9.8



Banco Azteca



9.8



HSBC



9.6



9.5



GRUPO FINANCIERO  
BANORTE



9.4



Scotiabank



9.4



BanCoppel



8.8



Santander



7.1



**¡TOMA  
NOTA!**

Estos son los  
Bancos que  
mejoraron  
al atender

Nota: Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo. El IDATU para el 1° Trim. 2021 fue 9.2. El IDATU para el 2° Trim. 2021 es 9.3. La información puede presentar modificaciones posteriores. Fuente: CONDUSEF



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# BANCOS

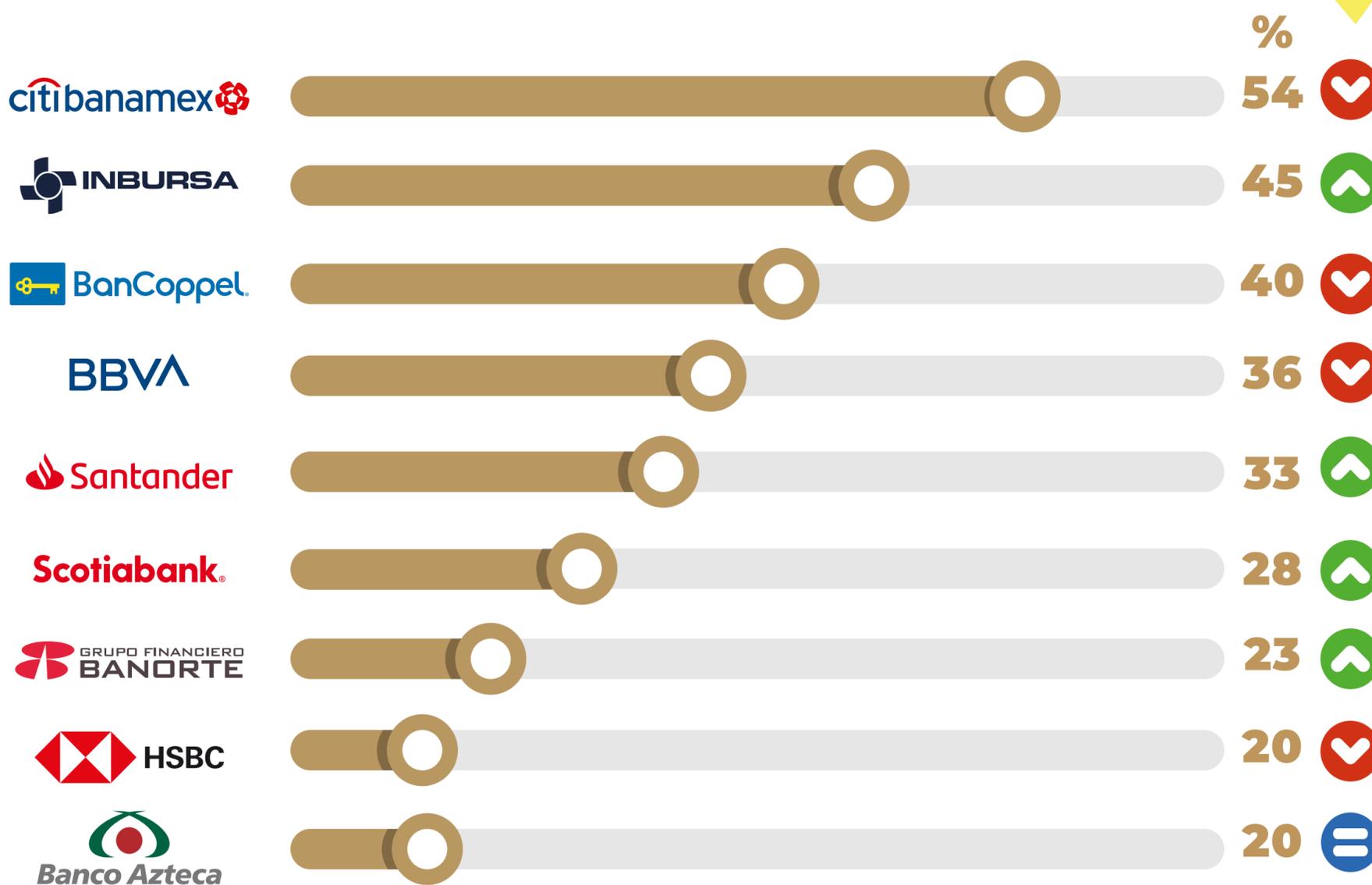
ABRIL - JUNIO

2021

## ¿En qué Banco TE RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

 Aumentó  Disminuyó  Permaneció igual

1° vs 2° Trim.



¡TOMA NOTA!

Este es el % de casos que tienen resolución favorable



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) del sector para el 1° Trim. de 2021 fue 36.  
El PRF para el 2° Trim. es: 33.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

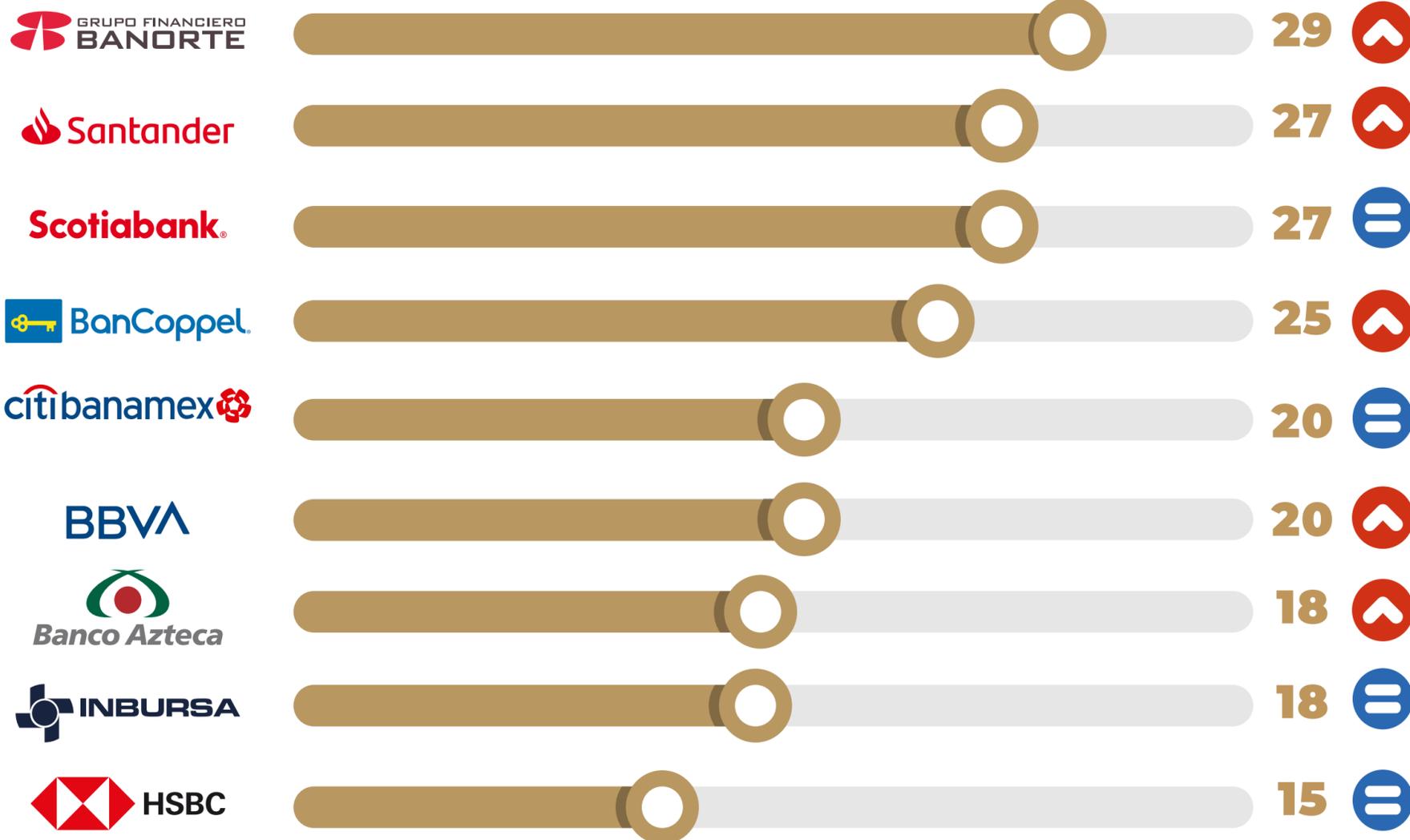


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

# ¿Cuánto tiempo TARDA EL BANCO EN RESOLVERTE?

 Disminuyó 
  Aumentó 
  Permaneció igual

1° vs 2° Trim.



**¡CHECA ESTO!**

Estos son los días hábiles que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 1° Trim. 2021 fue 21. El TRP del 2° Trim. de 2021 es 23. Fuente: CONDUSEF

