

CONDUSEF

TE DA LAS **CUENTAS CLARAS**



Queremos que sepas
3 cosas importantes de los



BANCOS

Enero- marzo 2025



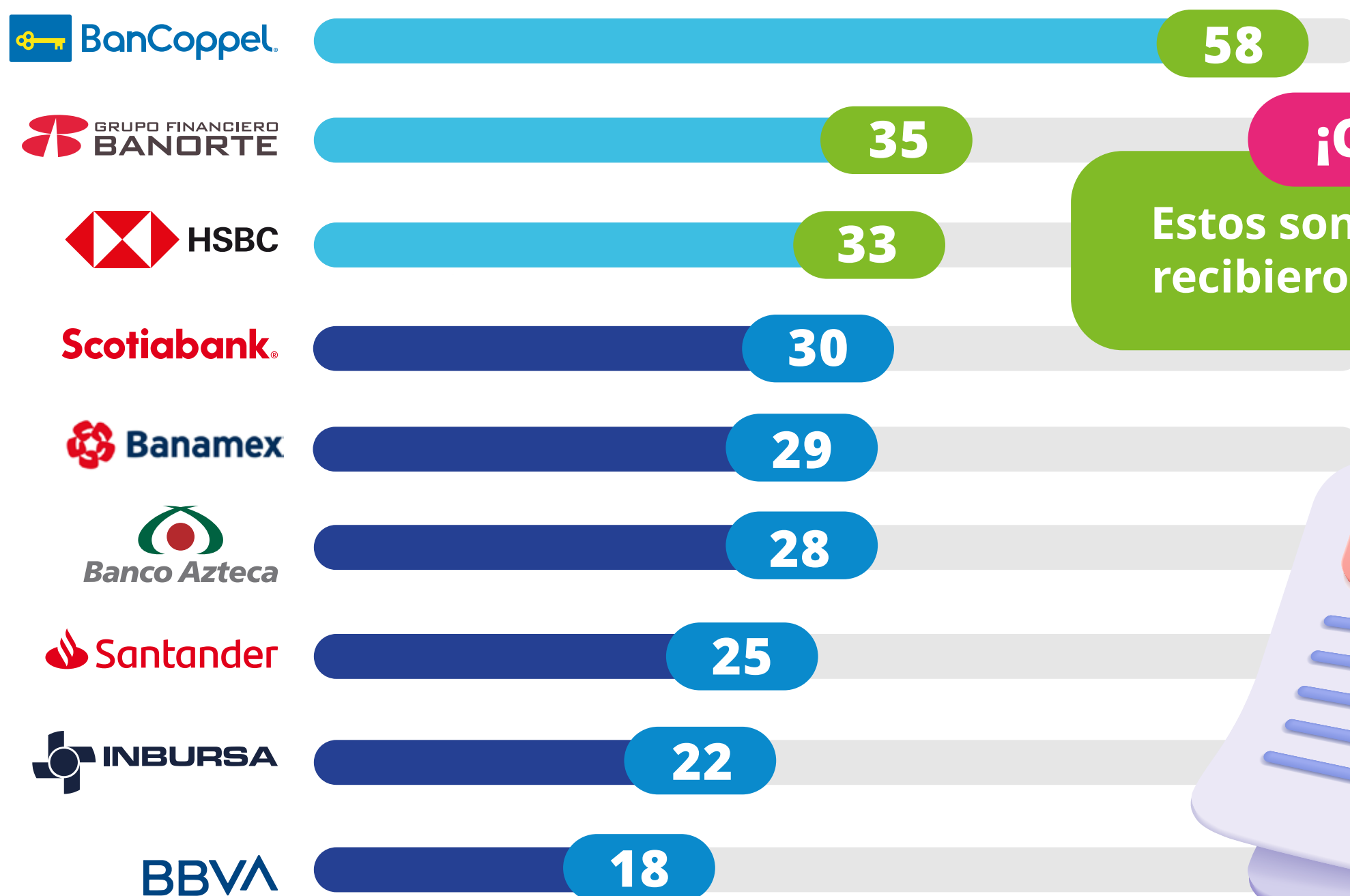
Hacienda

Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Por cada 10 mil contratos ¿Cuántas quejas tiene el Banco?



¡CHECA ESTO!

Estos son los Bancos que recibieron menos quejas



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 1er trimestre 2025 el IR fue 31.
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



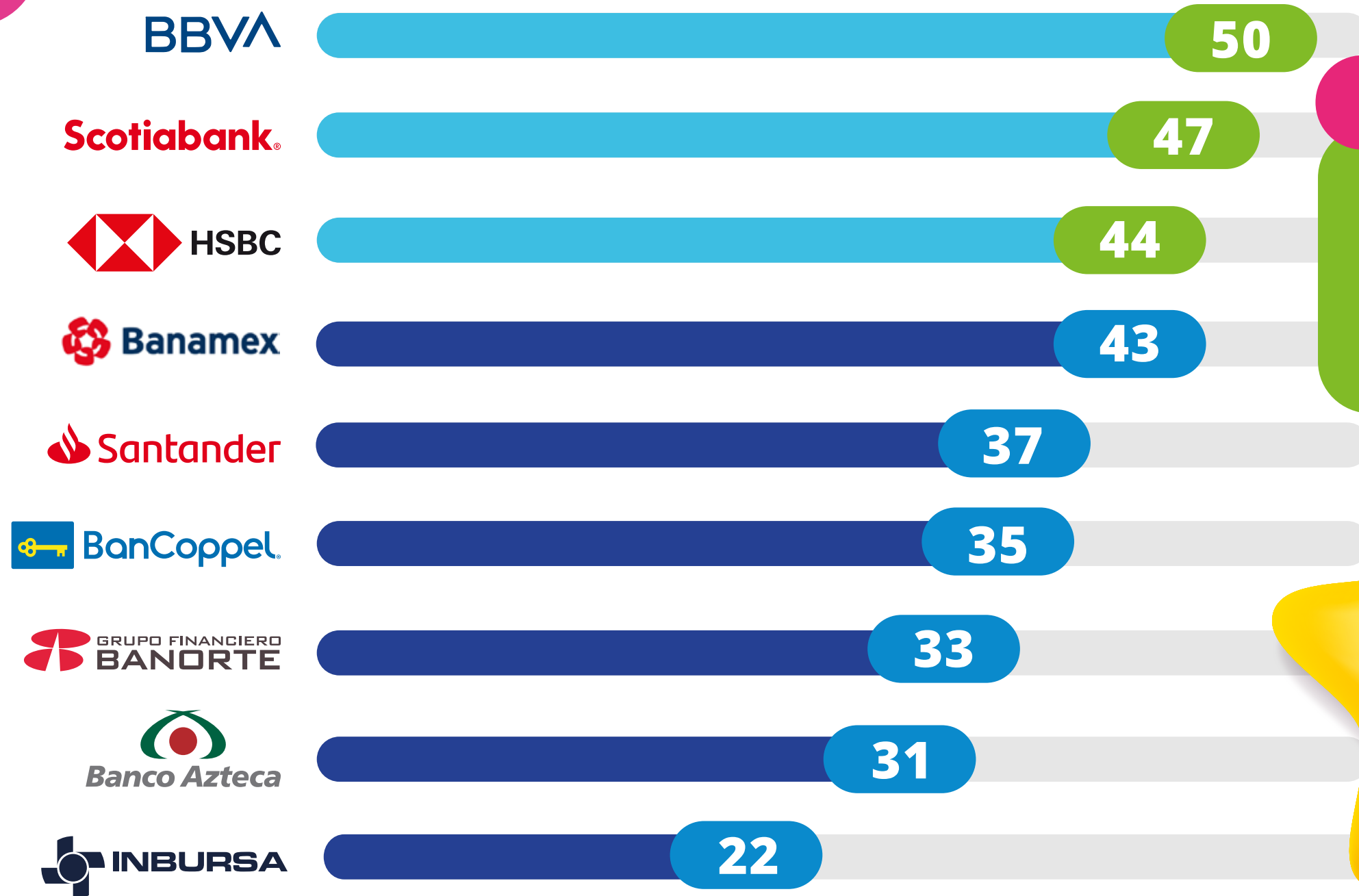
Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En porcentaje ¿Cuántas quejas se resuelven a favor?

(%)



¡CHECA ESTO!

Estos son los
Bancos que más
decidieron a favor
del usuario



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 1er Trimestre de 2025 fue 41.
Fuente: CONDUSEF.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



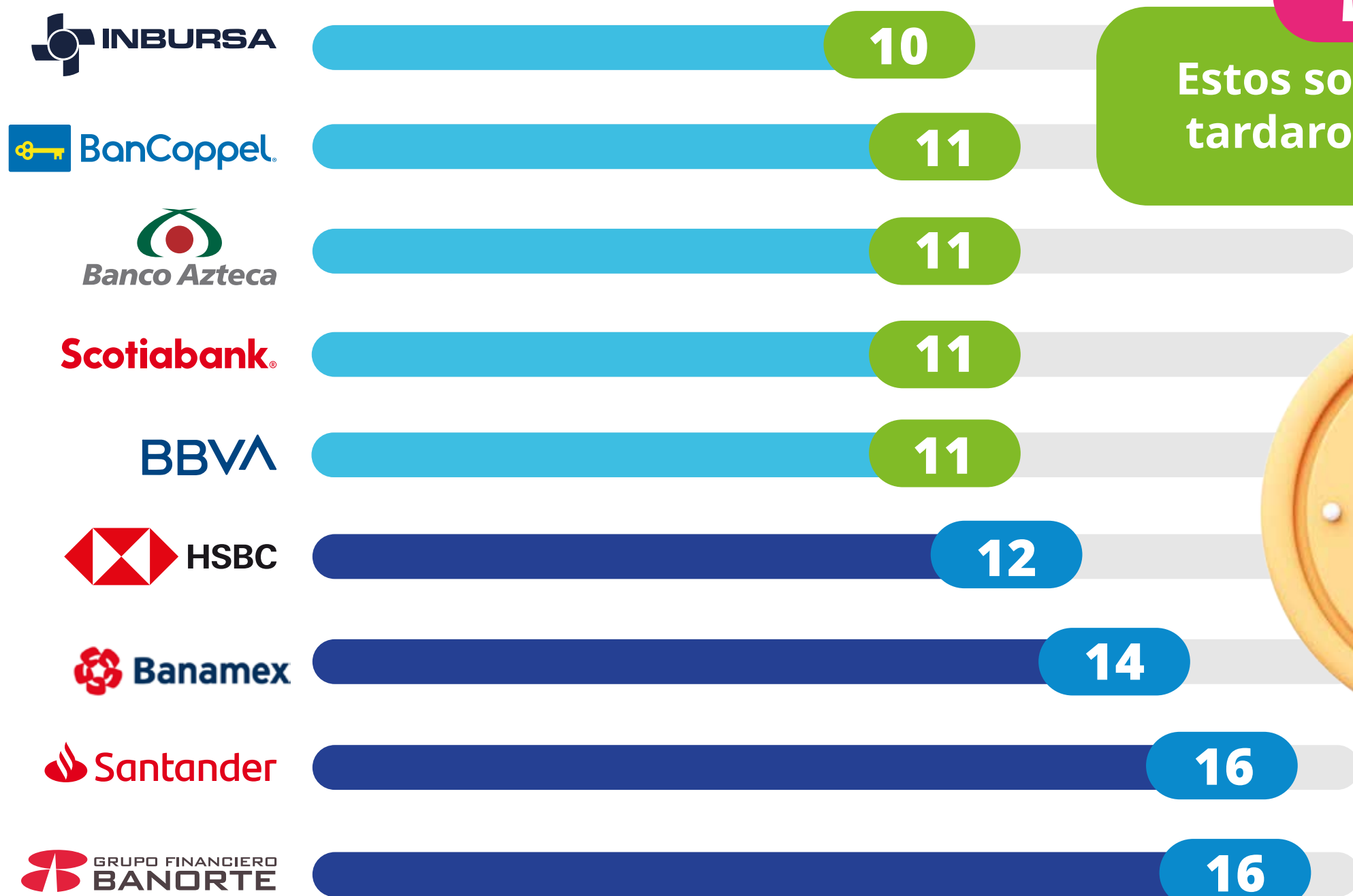
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

En días hábiles

¿Cuánto tiempo tarda el Banco en dar respuesta?

¡CHECA ESTO!

Estos son los Bancos que tardaron menos tiempo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 1er trimestre de 2025 fue 13.
Fuente: CONDUSEF.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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