

CONDUSEF
TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas
3 cosas importantes de los



BANCOS

Abril - Junio 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?

 BanCoppel

85

 GRUPO FINANCIERO
BANORTE

42

 HSBC

35

 Scotiabank

30

 Banco Azteca

29

 Banamex

28

 Santander

24

 INBURSA

21

BBVA

18

¡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 2do trimestre de 2025 el Índice de Reclamación (IR) del sector Bancos fue 34.

Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



Hacienda

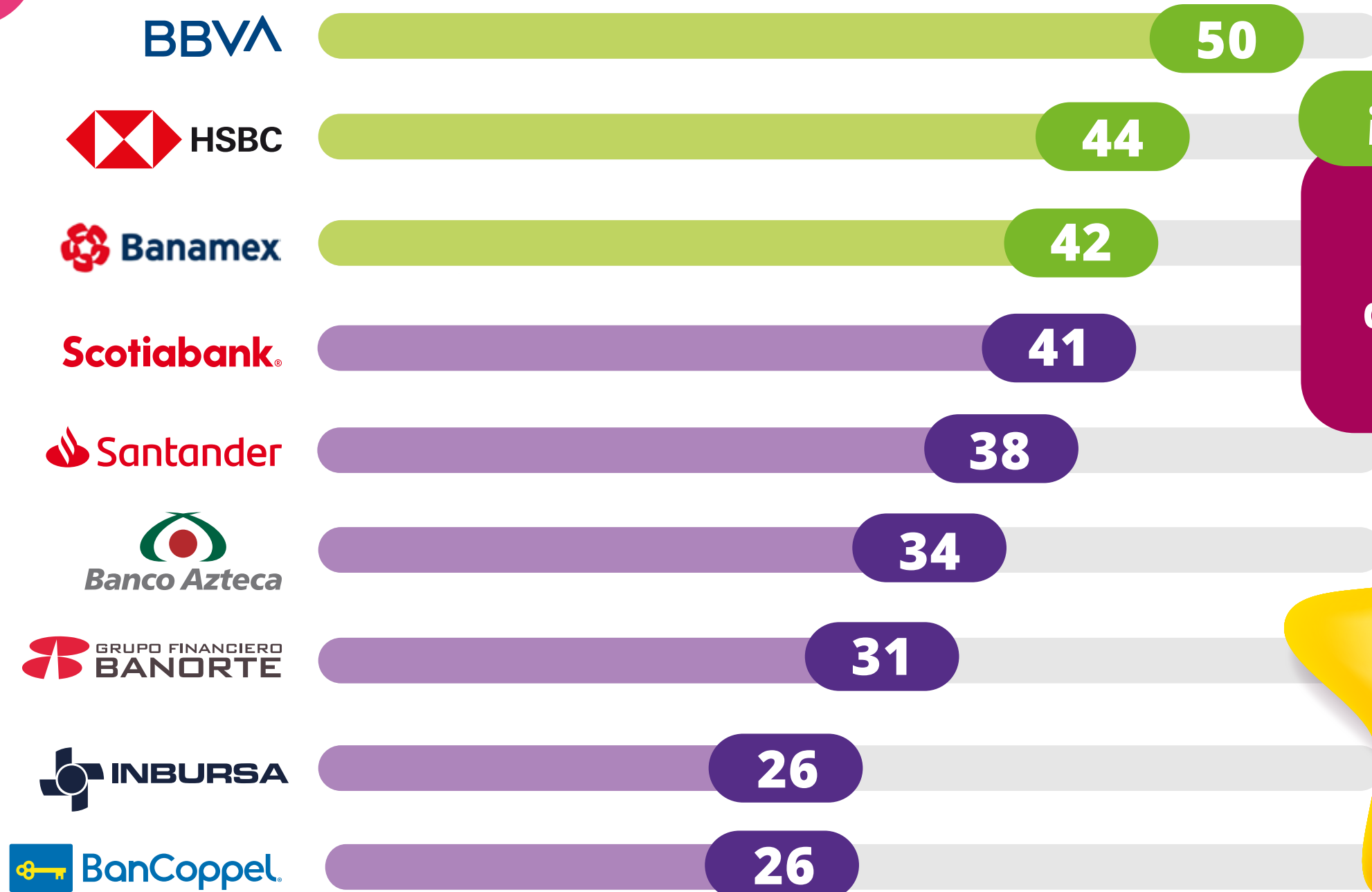
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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 2do Trimestre de 2025 fue 41.
Fuente: CONDUSEF.



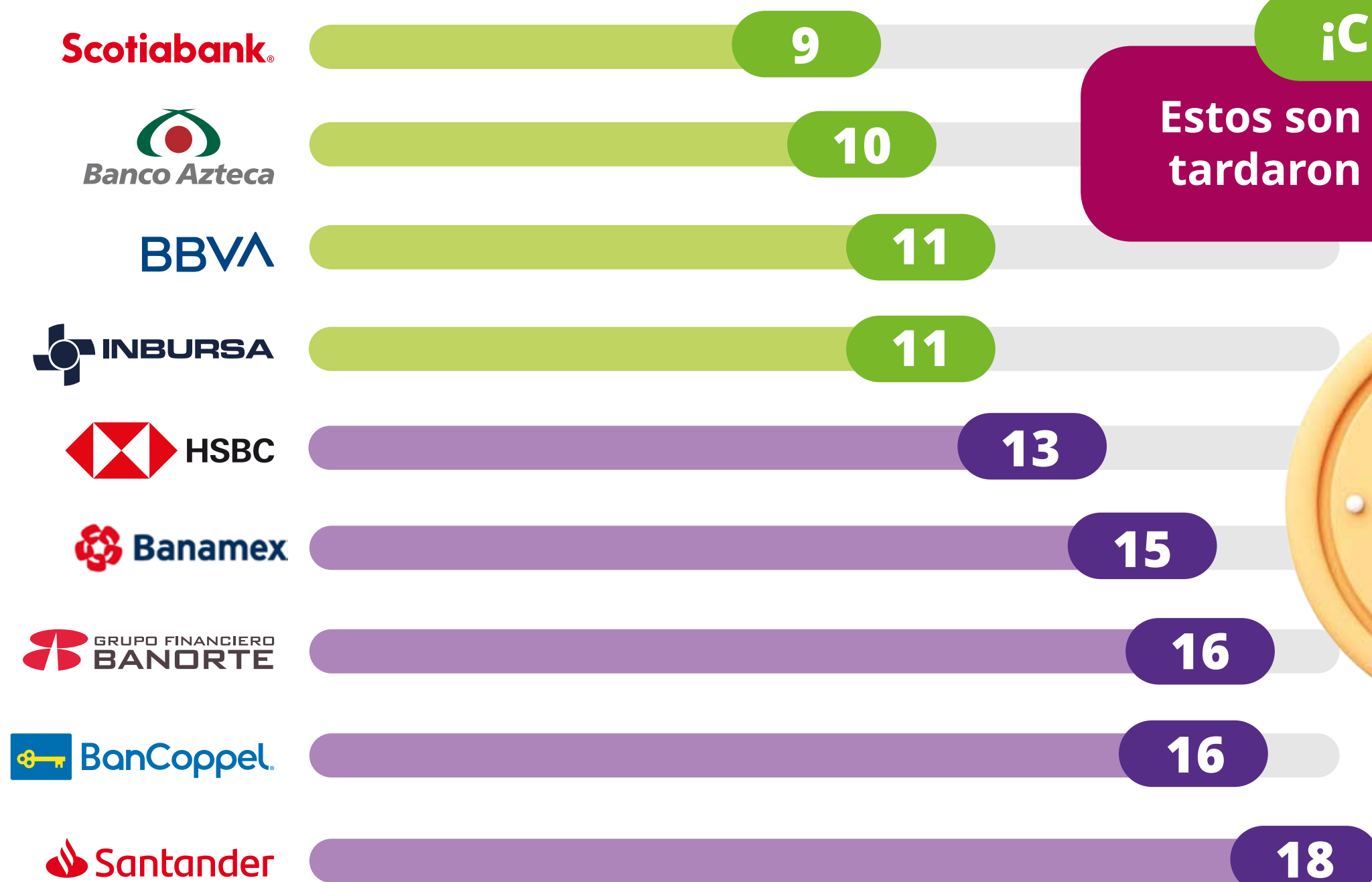
Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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 2do trimestre de 2025 fue 14.
Fuente: CONDUSEF.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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