

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas
3 cosas importantes de los



BANCOS

Julio – septiembre 2025



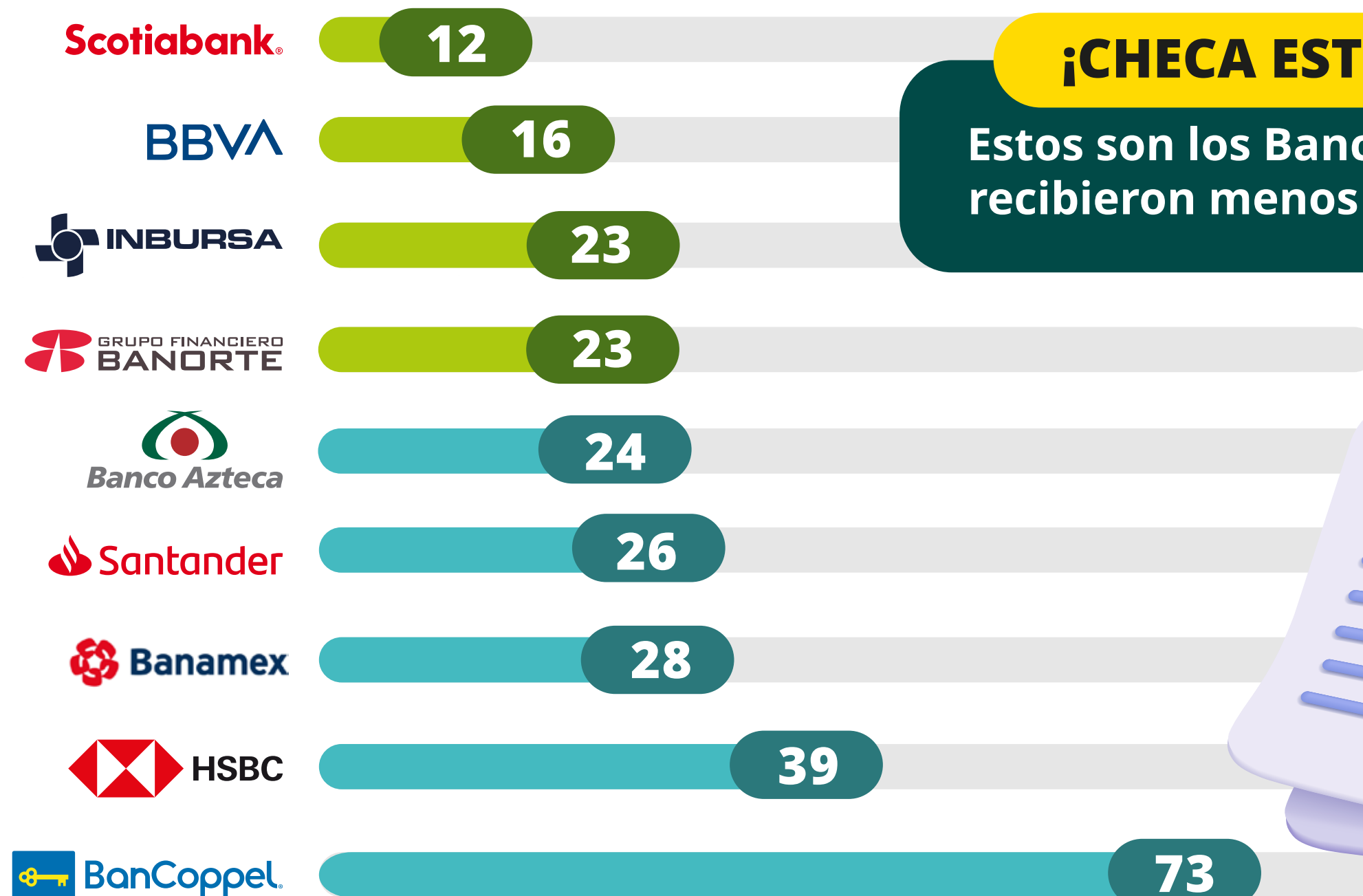
Hacienda

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 3er trimestre de 2025 el IR del sector Bancos fue 30.

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



Hacienda

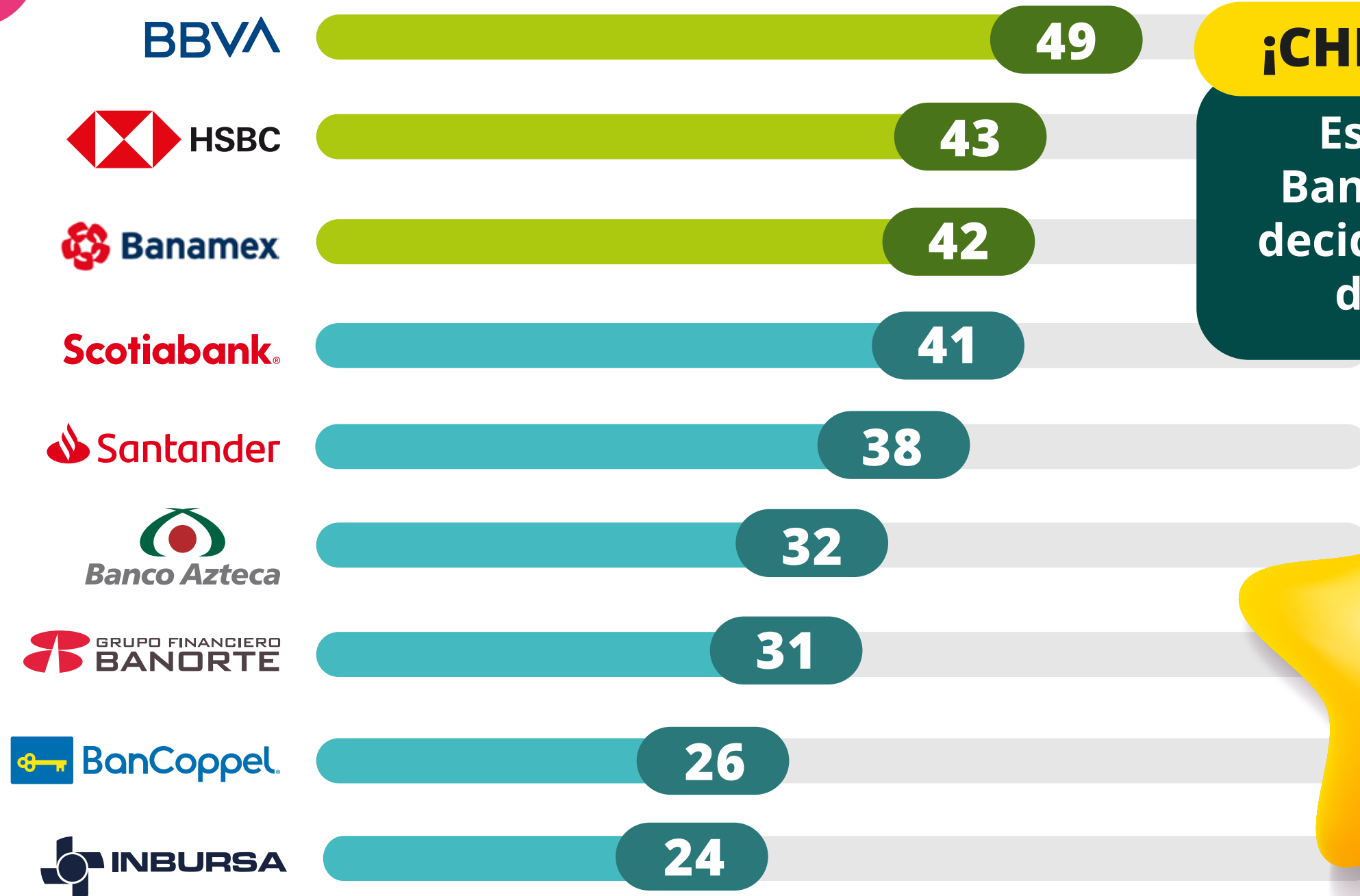
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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 3er Trimestre de 2025 fue 40.
Fuente: CONDUSEF.



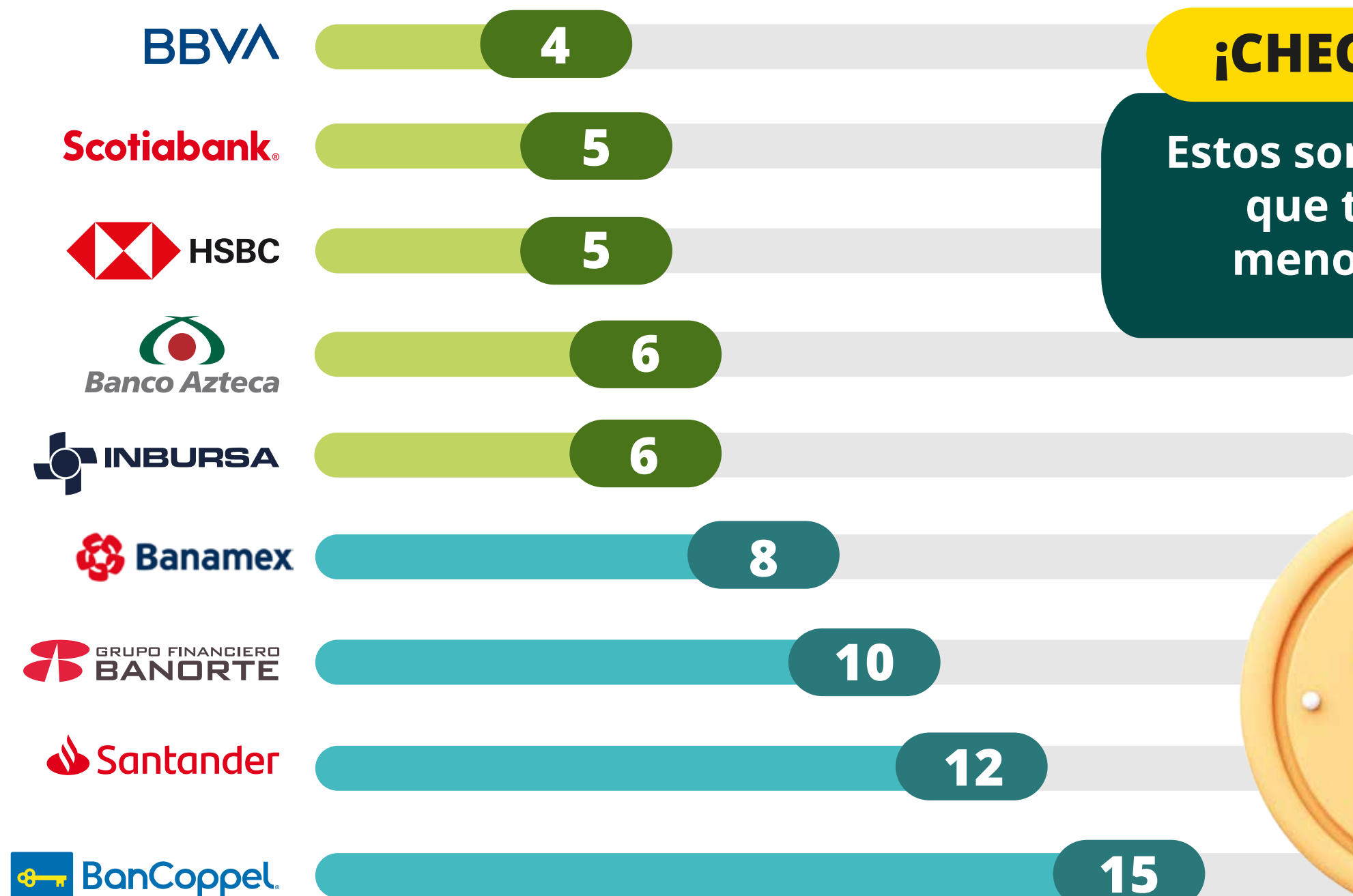
Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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 3er trimestre de 2025 fue 9.
Fuente: CONDUSEF.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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