

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas

3 cosas

importantes de los

BANCOS



octubre - diciembre 2025



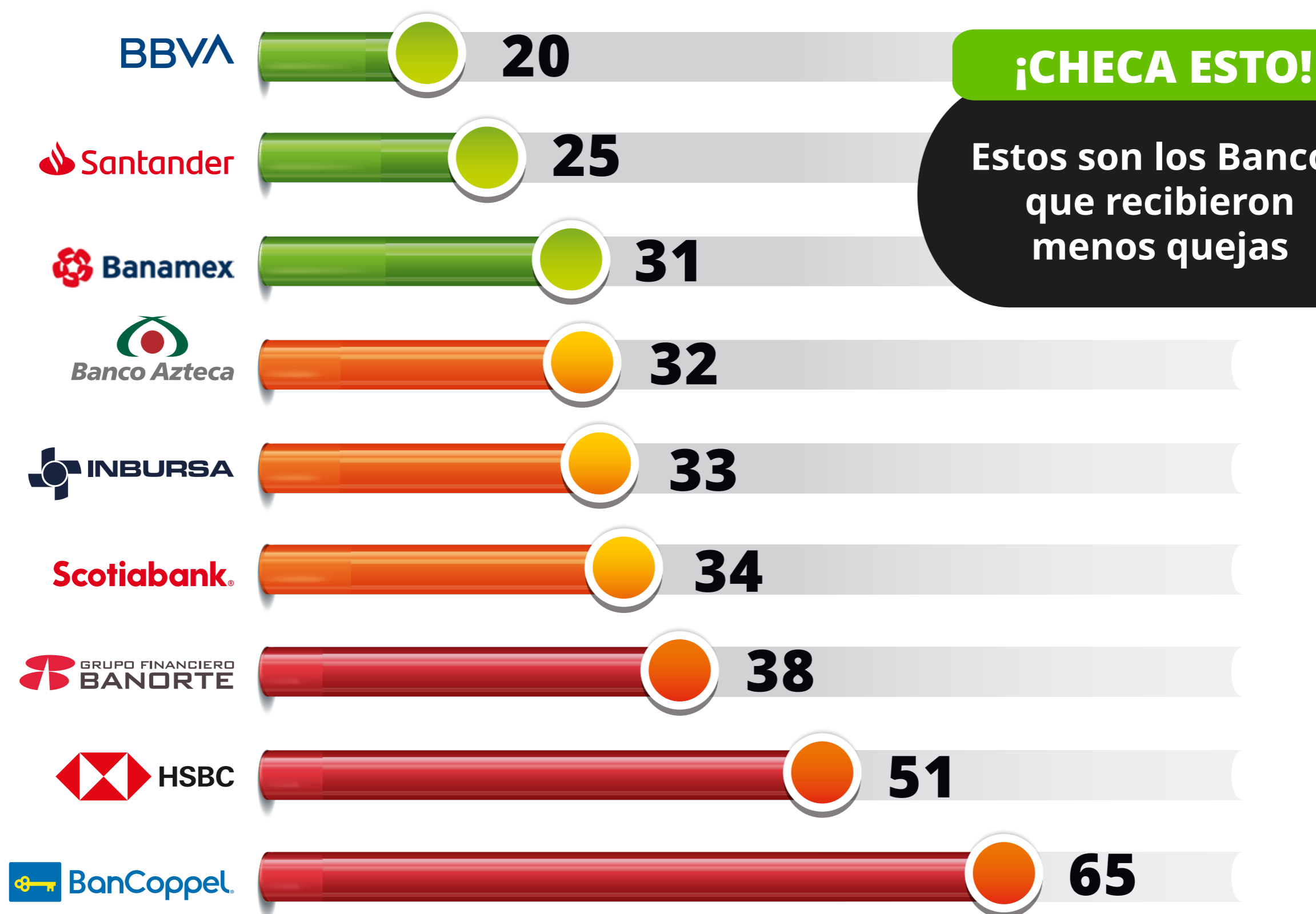
Hacienda

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?



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 4to trimestre de 2025 el 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 4to Trimestre de 2025 fue 39.
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?



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 4to trimestre de 2025 fue 9.
Fuente: CONDUSEF (SIGE).



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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