

CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas **3**
cosas importantes de los



BANCOS

JULIO - SEPTIEMBRE 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



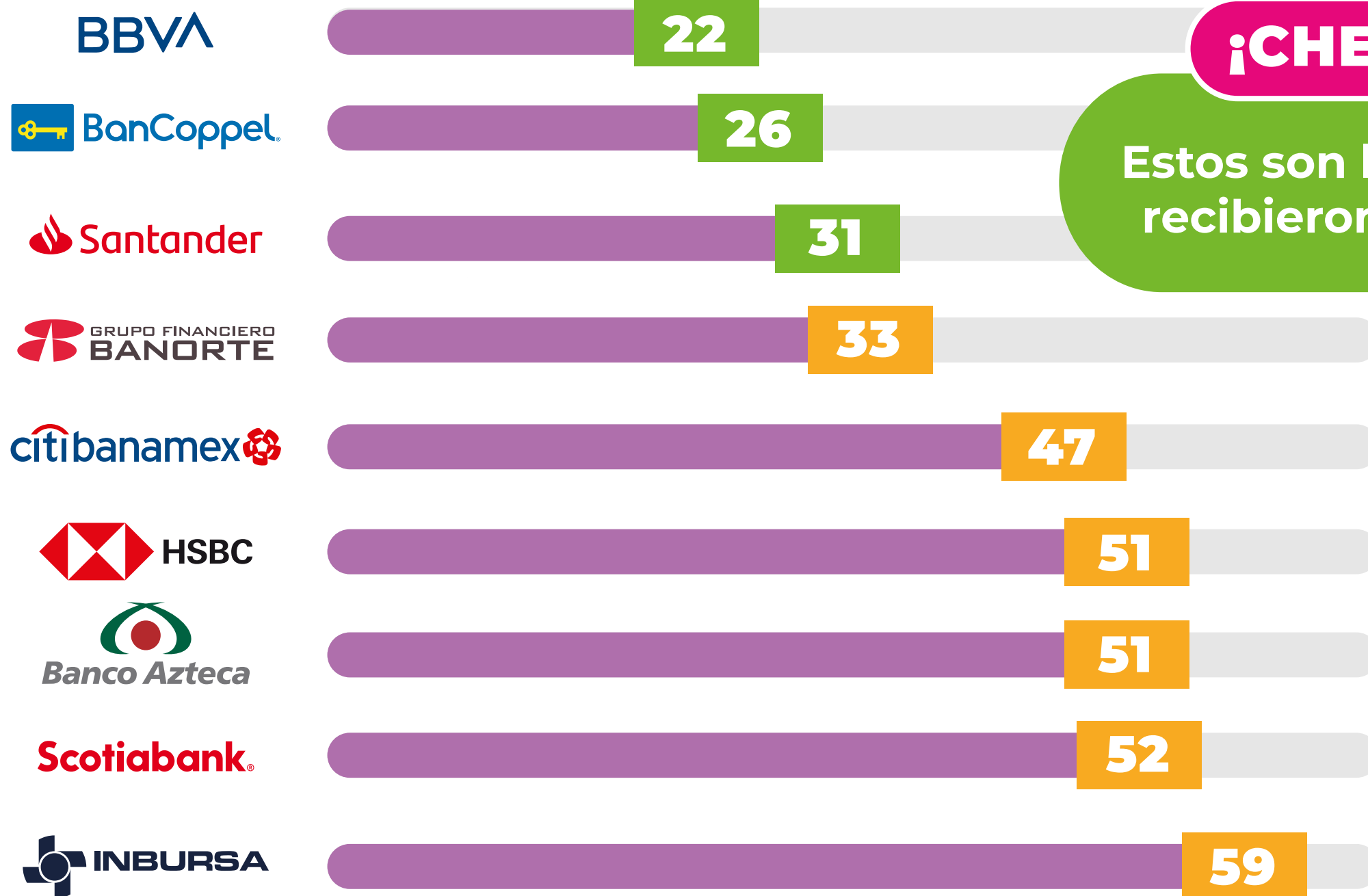
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

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 2022 es 38.
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



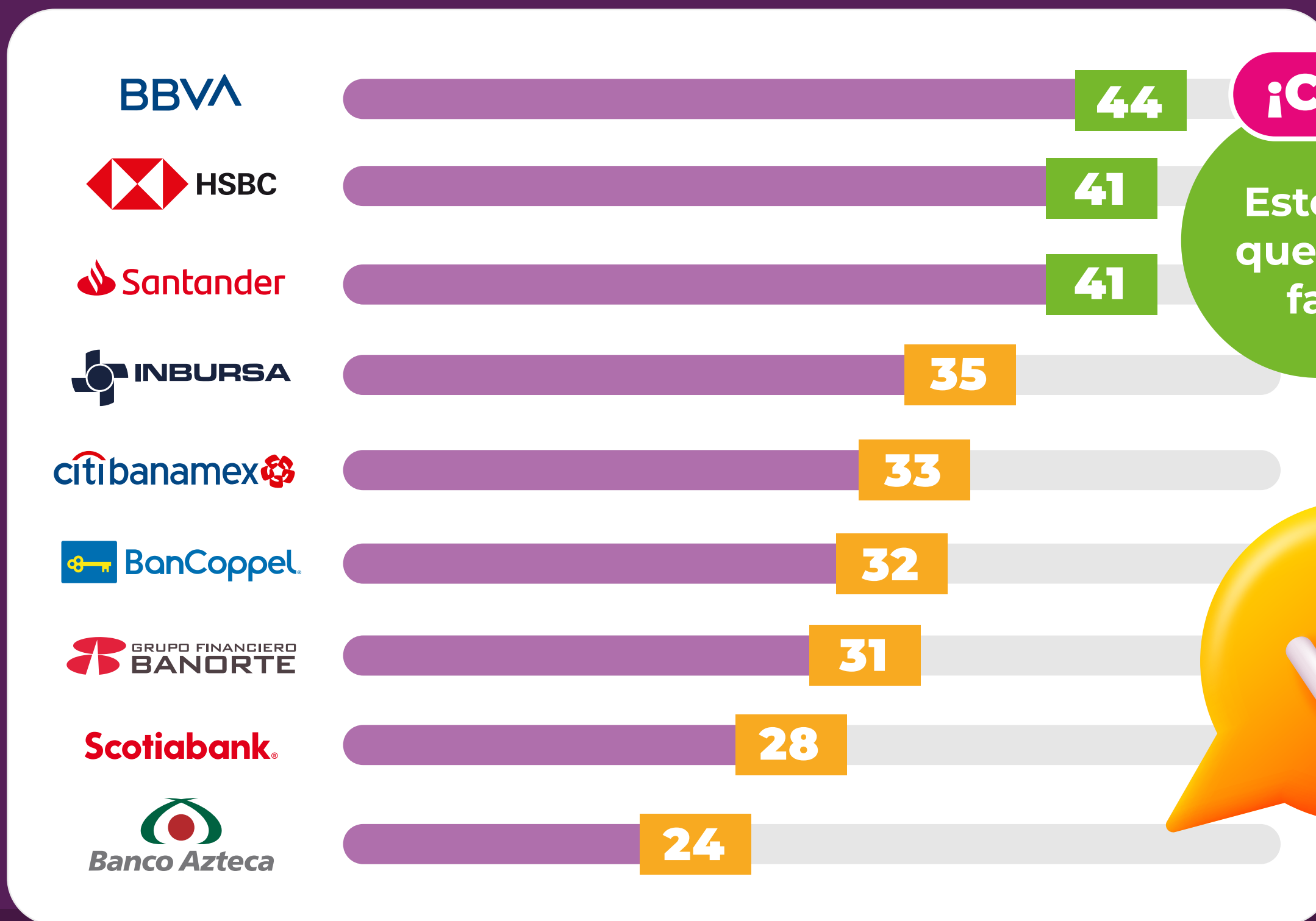
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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 2022 es 35.
Fuente: CONDUSEF.



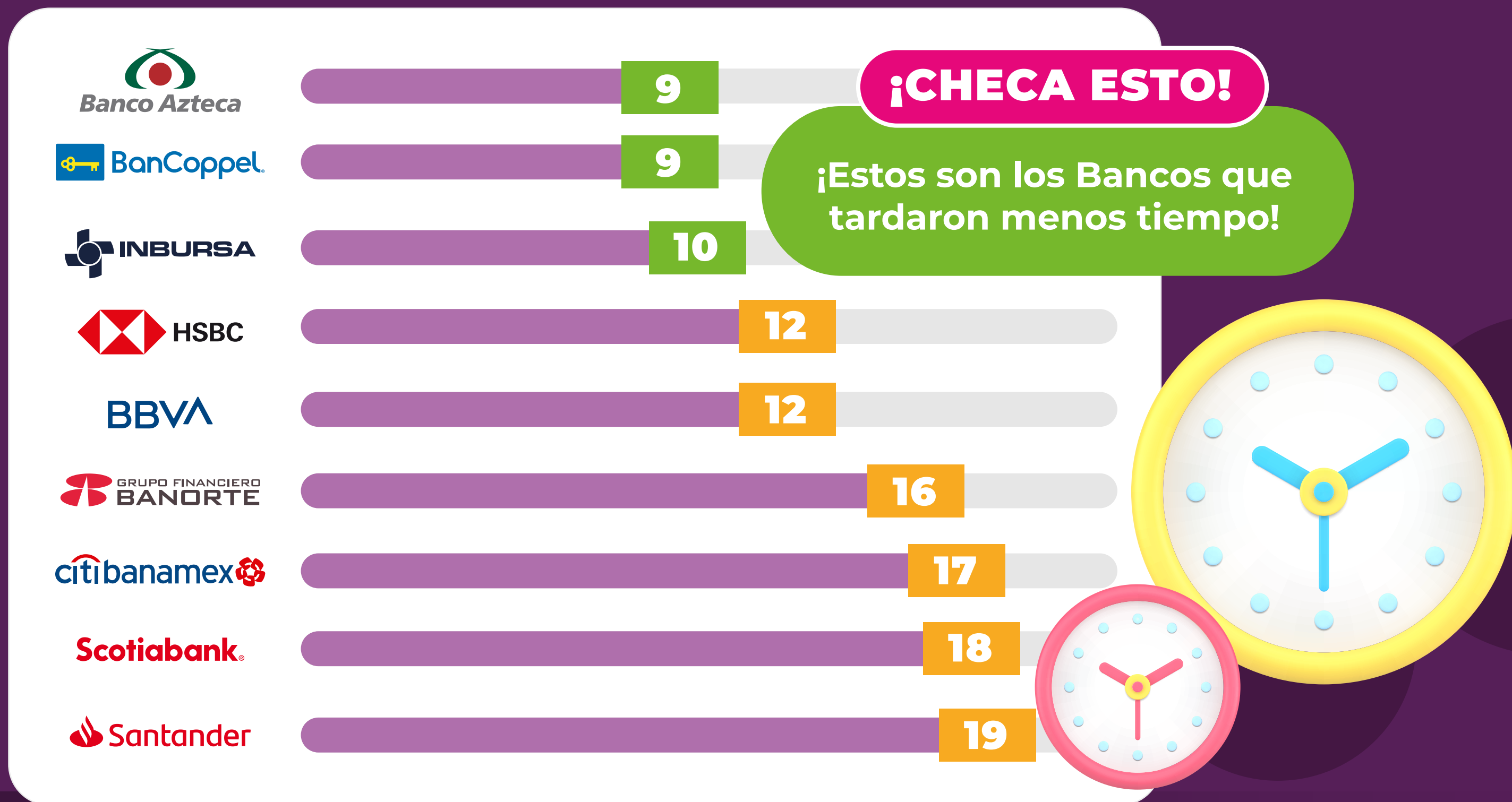
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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 3er trimestre de 2022 es 14.
Fuente: CONDUSEF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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