



Calificaciones de los Bancos



Una de las principales preocupaciones de la CONDUSEF es orientar a las personas para una mejor toma de decisiones financieras. En búsqueda de cumplir con dicha labor, realizamos de manera trimestral ejercicios comparativos para que puedas conocer la calificación de productos, servicios e instituciones financieras.

En esta ocasión te mostramos la calificación de los Bancos al tercer trimestre del 2021, basados en tres aspectos.

¡Échale un ojo a la información y tómalala en cuenta al momento de escoger algún Banco!

- 1** ¿En qué BANCO es más probable que hagas una reclamación?
- 2** ¿En qué BANCO te resuelven más a tu favor?
- 3** ¿Cuánto tiempo tarda el BANCO en resolverte?

COMPARATIVO 2° VS 3° TRIMESTRE 2021

¿En qué Banco es más probable QUE HAGAS UNA RECLAMACIÓN?

En este periodo, los bancos con el mayor número de reclamaciones por cada 10 mil contratos, fueron: Scotiabank con 71, Banco Inbursa con 67 y HSBC con 54. Por el contrario, los Bancos mejor evaluados con menos reclamaciones de usuarios fueron: BBVA con 19 y Citibanamex con 34 respectivamente.

✔ Disminuyó
 ⬆ Aumentó
 = Permaneció igual

2° vs 3°
Trim.



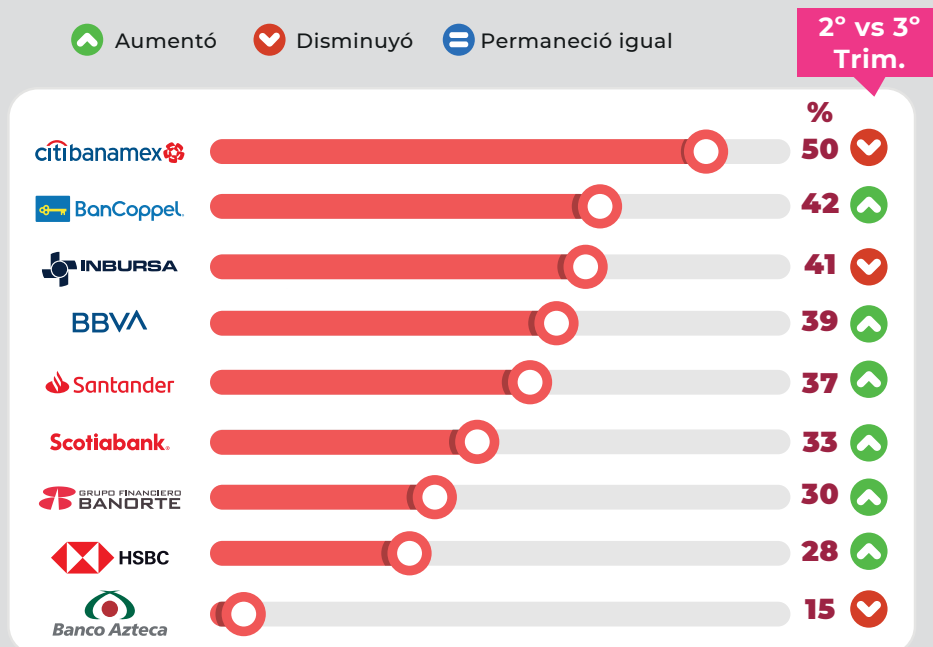
¡CHECA ESTO!

Algunos Bancos bajaron el número de reclamos

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 2° trimestre 2021 el IR fue 41. El IR del 3er trimestre de 2021 es 37. Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.

¿En qué banco TE RESUELVEN MÁS A TU FAVOR?

El porcentaje de resolución favorable al usuario durante el tercer trimestre de 2021 es de 36, los bancos con más asuntos resueltos a favor del usuario fueron: Citibanamex 50%, seguido de BanCoppel 42% y Banco Inbursa 41%. Con menor resolución favorable resultaron HSBC con 28% y Banco Azteca con 15%.



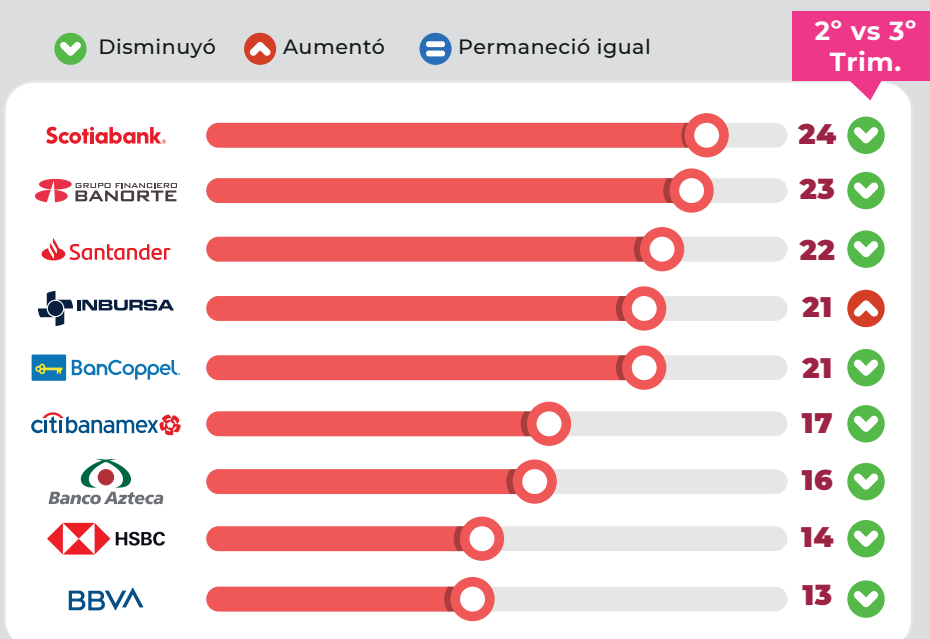
¡TOMA NOTA!

Este es el % de casos que tienen resolución favorable

Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 2° Trim. de 2021 fue 33. El PRF para el 3er trimestre es: 36. Fuente: CONDUSEF.

¿Cuánto tiempo TARDA EL BANCO EN RESOLVERTE?

Por último, los Bancos más rápidos al momento de resolver una controversia son HSBC con 14 días hábiles y BBVA con 13 días hábiles y quienes más se tardan en resolver una queja son: Scotiabank con 24 días, seguido de Banorte con 23 y Santander con 22.



¡DATE CUENTA!

Es el tiempo que tardan en dar respuesta a un reclamo

Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 2° trimestre 2021 fue 23. El TRP del 3er trimestre es 18. Fuente: CONDUSEF.