



La CONDUSEF te muestra las cuentas claras del sector de banca múltiple al cuarto trimestre de 2021

- **Conoce cómo se comporta tu banco ante una queja o reclamación**
- **Consulta el Buró de Entidades Financieras en www.buro.gob.mx**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), presenta información relevante acerca de la actuación de las instituciones bancarias ante las reclamaciones presentadas contra ellas en el cuarto trimestre de 2021, las cuales totalizaron 5 millones 995 mil 703, de enero a diciembre de 2021.

Las nueve instituciones evaluadas representan el 83.6% de la captación total del sector bancario, y tratándose de las carteras de crédito, constituyen 83.8% del crédito total, 75.5% del empresarial, 92.3% del de consumo y 93.8 de vivienda.

Durante el último trimestre de 2021, las reclamaciones ascendieron a 1 millón 542 mil 645, 2% mayor a la cifra del tercer trimestre, de 1 millón 507 mil 324. En este periodo, los bancos con el mayor número de reclamaciones por cada 10 mil contratos fueron:

Banco Inbursa	66; bajó respecto del 3er trimestre
Scotiabank	62; bajó respecto del 3er trimestre
HSBC	56; aumentó respecto del 3er trimestre

El índice de reclamación del sector se ubicó en 36, inferior al del tercer trimestre de 37.

En cuanto al porcentaje de resolución favorable al usuario durante el cuarto trimestre de 2021, fue de 37% para este sector, un punto porcentual más que en el tercer trimestre que fue 36%.

Los bancos con más asuntos a favor del usuario fueron: Citibanamex 49%, seguido de BanCoppel 43% y BBVA con 42%.

Con menor resolución favorable: Scotiabank con 29% y Banco Azteca con 16%.

En cuanto al tiempo que tardaron en resolver los bancos una queja, de octubre a diciembre de 2021, el promedio del sector fue 19 días hábiles, aumentando un día hábil en relación al tercer trimestre, que fue de 18 días. Los bancos que más días demoraron en resolver una queja fueron: Bancoppel 23, Banorte 22 y con 21 Scotiabank, Santander y Banco Azteca.





**GOBIERNO DE
MÉXICO**

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Para mayor información te invitamos a consultar el Buró de Entidades Financieras (BEF) en www.buro.gob.mx, donde la información se presenta acumulada.

--oOo--

Síguenos en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos:
55 53 400 999, www.condusef.gob.mx

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública General encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.

Contacto de prensa: Mónica L. Mendoza Archer, Directora de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera. mmendoza@condusef.gob.mx. Tel. 55 5448 7143.

