

TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

AL 1ER TRIMESTRE 2024

CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA EL OPORTUNO
Y EFICIENTE ACCESO AL SISTEMA
FINANCIERO

Abril 2024

Acciones de Defensa SIO (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---|----------------|----------------|---------------------------------|
| 1 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 57,245 | 121,103 | 111.6% |
| 2 | SIAB Vida | 49,672 | 48,581 | -2.2% |
| 3 | Información sobre productos y servicios financieros | 45,035 | 41,539 | -7.8% |
| 4 | Reporte de crédito especial | 38,101 | 38,930 | 2.2% |
| 5 | Tarjeta de débito | 28,880 | 26,714 | -7.5% |
| 6 | Tarjeta de crédito | 32,659 | 26,439 | -19.0% |
| 7 | Servicio de Atención | 24,775 | 22,051 | -11.0% |
| 8 | Daños - Automóviles | 13,820 | 13,370 | -3.3% |
| 9 | Información sobre productos y servicios | 8,386 | 12,849 | 53.2% |
| 10 | Crédito personal | 14,989 | 11,406 | -23.9% |
| | Otros productos | 118,945 | 96,639 | -18.8% |
| | TOTAL | 432,507 | 459,621 | 6.3% |

Acciones de Defensa SIO (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|--|----------------|----------------|---------------------------|
| 1 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 61,759 | 125,287 | 102.9% |
| 2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 63,106 | 63,850 | 1.2% |
| 3 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s) | 49,570 | 48,516 | -2.1% |
| 4 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 22,436 | 26,836 | 19.6% |
| 5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios | 12,495 | 17,853 | 42.9% |
| 6 | Consumos no reconocidos | 21,283 | 17,644 | -17.1% |
| 7 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 17,225 | 15,521 | -9.9% |
| 8 | Transferencia electrónica no reconocida | 15,758 | 10,714 | -32.0% |
| 9 | Consulta a través del NSS | 5,241 | 8,713 | 66.2% |
| 10 | Negativa en el pago de la indemnización | 8,047 | 7,346 | -8.7% |
| | Otras causas | 155,587 | 117,341 | -24.6% |
| | TOTAL | 432,507 | 459,621 | 6.3% |

Acciones de Defensa SIO (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|
| 1 | Trans Unión de México | 32,256 | 30,771 | -4.6% |
| 2 | BBVA México | 26,708 | 26,430 | -1.0% |
| 3 | Banco Nacional de México | 34,577 | 17,460 | -49.5% |
| 4 | Banco Azteca | 19,155 | 14,152 | -26.1% |
| 5 | HSBC México | 9,591 | 13,166 | 37.3% |
| 6 | Banco Santander México | 12,293 | 12,914 | 5.1% |
| 7 | Banco Mercantil del Norte | 17,238 | 11,229 | -34.9% |
| 8 | Círculo de Crédito | 11,409 | 11,203 | -1.8% |
| 9 | Procesar | 5,942 | 9,435 | 58.8% |
| 10 | Banco Invex | 3,257 | 8,035 | 146.7% |
| | Otras instituciones | 260,081 | 304,826 | 17.2% |
| | TOTAL | 432,507 | 459,621 | 6.3% |

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

(Incluye 4 procesos: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO y Conciliación)

Controversias (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---|---------------|---------------|---------------------------------|
| 1 | Tarjeta de crédito | 12,463 | 11,425 | -8.3% |
| 2 | Tarjeta de débito | 10,000 | 10,370 | 3.7% |
| 3 | Reporte de crédito especial | 8,757 | 6,068 | -30.7% |
| 4 | Crédito personal | 5,584 | 5,091 | -8.8% |
| 5 | Daños - Automóviles | 4,928 | 5,049 | 2.5% |
| 6 | Producto en materia de cobranza (REDECO) | 3,614 | 2,792 | -22.7% |
| 7 | Cuenta de ahorro | 3,514 | 2,668 | -24.1% |
| 8 | Cuenta de nómina | 2,227 | 2,003 | -10.1% |
| 9 | Cajero automático | 1,898 | 1,944 | 2.4% |
| 10 | Cuenta de cheques | 2,557 | 1,850 | -27.6% |
| | Otros productos | 14,399 | 12,428 | -13.7% |
| | TOTAL | 69,941 | 61,688 | -11.8% |

Controversias (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---|---------------|---------------|---------------------------------|
| 1 | Consumos no reconocidos | 7,207 | 6,999 | -2.9% |
| 2 | Transferencia electrónica no reconocida | 6,986 | 4,689 | -32.9% |
| 3 | Negativa en el pago de la indemnización | 3,543 | 3,323 | -6.2% |
| 4 | GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda | 3,174 | 3,147 | -0.9% |
| 5 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 2,602 | 2,303 | -11.5% |
| 6 | GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor | 2,560 | 2,276 | -11.1% |
| 7 | Consumos vía internet no reconocidos | 1,713 | 2,038 | 19.0% |
| 8 | Actualización de historial crediticio no realizada | 2,070 | 2,024 | -2.2% |
| 9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 1,679 | 1,992 | 18.6% |
| 10 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 2,280 | 1,703 | -25.3% |
| | Otras causas | 36,127 | 31,194 | -13.7% |
| | TOTAL | 69,941 | 61,688 | -11.8% |

(*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---------------------------|---------------|---------------|---------------------------------|
| 1 | BBVA México | 6,941 | 7,105 | 2.4% |
| 2 | Banco Nacional de México | 10,343 | 5,884 | -43.1% |
| 3 | Banco Azteca | 5,832 | 5,052 | -13.4% |
| 4 | Banco Santander México | 3,347 | 4,140 | 23.7% |
| 5 | Banco Mercantil del Norte | 4,874 | 4,117 | -15.5% |
| 6 | Trans Unión de México | 6,307 | 4,086 | -35.2% |
| 7 | HSBC México | 2,559 | 3,500 | 36.8% |
| 8 | BanCoppel | 2,618 | 2,368 | -9.5% |
| 9 | Círculo de Crédito | 2,566 | 2,116 | -17.5% |
| 10 | Banco Invex | 910 | 1,978 | 117.4% |
| | Otras instituciones | 23,644 | 21,342 | -9.7% |
| | TOTAL | 69,941 | 61,688 | -11.8% |

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---|--------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 602 | 531 | -11.8% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 412 | 303 | -26.5% |
| 3 | Daños - Automóviles | 261 | 295 | 13.0% |
| 4 | Cuenta de cheques | 255 | 228 | -10.6% |
| 5 | Cuenta de ahorro | 268 | 216 | -19.4% |
| 6 | Banca móvil | 306 | 174 | -43.1% |
| 7 | Cuenta de nómina | 142 | 91 | -35.9% |
| 8 | Vida - Individual | 128 | 83 | -35.2% |
| 9 | Crédito personal | 100 | 74 | -26.0% |
| 10 | Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 57 | 49 | -14.0% |
| | Otros productos | 371 | 357 | -3.8% |
| | TOTAL | 2,902 | 2,401 | -17.3% |

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|--|--------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | Transferencia electrónica no reconocida | 791 | 612 | -22.6% |
| 2 | Consumos no reconocidos | 567 | 392 | -30.9% |
| 3 | Negativa en el pago de la indemnización | 312 | 300 | -3.8% |
| 4 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 226 | 175 | -22.6% |
| 5 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 79 | 75 | -5.1% |
| 6 | Consumos vía internet no reconocidos | 62 | 73 | 17.7% |
| 7 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 46 | 63 | 37.0% |
| 8 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 72 | 55 | -23.6% |
| 9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 54 | 51 | -5.6% |
| 10 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 34 | 40 | 17.6% |
| | Otras causas | 659 | 565 | -14.3% |
| | TOTAL | 2,902 | 2,401 | -17.3% |

(*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | Banco Nacional de México | 696 | 306 | -56.0% |
| 2 | BBVA México | 268 | 304 | 13.4% |
| 3 | Banco Azteca | 298 | 265 | -11.1% |
| 4 | Banco Santander México | 186 | 211 | 13.4% |
| 5 | Banco Mercantil del Norte | 297 | 206 | -30.6% |
| 6 | HSBC México | 174 | 159 | -8.6% |
| 7 | BanCoppel | 112 | 117 | 4.5% |
| 8 | Grupo Nacional Provincial | 63 | 61 | -3.2% |
| 9 | Quálitas Compañía de Seguros | 49 | 57 | 16.3% |
| 10 | BBVA Seguros México | 33 | 55 | 66.7% |
| | Otras instituciones | 726 | 660 | -9.1% |
| | TOTAL | 2,902 | 2,401 | -17.3% |

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE DEFENSA
LEGAL GRATUITA**

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---------------------|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 185 | 225 | 21.6% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 115 | 112 | -2.6% |
| 3 | Banca móvil | 101 | 99 | -2.0% |
| 4 | Cuenta de ahorro | 74 | 84 | 13.5% |
| 5 | Daños - Automóviles | 36 | 37 | 2.8% |
| 6 | Cuenta de nómina | 55 | 36 | -34.5% |
| 7 | Cuenta de cheques | 37 | 34 | -8.1% |
| 8 | Crédito personal | 14 | 17 | 21.4% |
| 9 | Vida - Individual | 24 | 14 | -41.7% |
| 10 | Crédito de nómina | 10 | 12 | 20.0% |
| | Otros productos | 64 | 59 | -7.8% |
| | TOTAL | 715 | 729 | 2.0% |

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|--|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Transferencia electrónica no reconocida | 207 | 206 | -0.5% |
| 2 | Consumos no reconocidos | 204 | 185 | -9.3% |
| 3 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 61 | 68 | 11.5% |
| 4 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 18 | 44 | 144.4% |
| 5 | Negativa en el pago de la indemnización | 34 | 35 | 2.9% |
| 6 | Consumos vía internet no reconocidos | 26 | 31 | 19.2% |
| 7 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 18 | 27 | 50.0% |
| 8 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 11 | 20 | 81.8% |
| 9 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 25 | 18 | -28.0% |
| 10 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 4 | 11 | 175.0% |
| | Otras causas | 107 | 84 | -21.5% |
| | TOTAL | 715 | 729 | 2.0% |

(*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---------------------------|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Banco Nacional de México | 146 | 188 | 28.8% |
| 2 | BBVA México | 76 | 103 | 35.5% |
| 3 | Banco Azteca | 104 | 95 | -8.7% |
| 4 | Banco Mercantil del Norte | 105 | 62 | -41.0% |
| 5 | Banco Santander México | 70 | 59 | -15.7% |
| 6 | BanCoppel | 23 | 53 | 130.4% |
| 7 | HSBC México | 62 | 43 | -30.6% |
| 8 | Scotiabank Inverlat | 19 | 12 | -36.8% |
| 9 | BBVA Seguros México | 8 | 9 | 12.5% |
| 10 | Banco Invex | 5 | 9 | 80.0% |
| | Otras instituciones | 97 | 96 | -1.0% |
| | TOTAL | 715 | 729 | 2.0% |

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Defensa LG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|--|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 86 | 148 | 72.1% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 63 | 71 | 12.7% |
| 3 | Banca móvil | 55 | 68 | 23.6% |
| 4 | Cuenta de ahorro | 49 | 59 | 20.4% |
| 5 | Cuenta de nómina | 25 | 39 | 56.0% |
| 6 | Cuenta de cheques | 17 | 20 | 17.6% |
| 7 | Cuenta básica para el público en general | 4 | 8 | 100.0% |
| 8 | Crédito personal | 6 | 6 | 0.0% |
| 9 | Cajero automático | 3 | 5 | 66.7% |
| 10 | Cuenta básica de nómina | 5 | 5 | 0.0% |
| | Otros productos | 24 | 23 | -4.2% |
| | TOTAL | 337 | 452 | 34.1% |

Defensa LG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|--|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Transferencia electrónica no reconocida | 98 | 148 | 51.0% |
| 2 | Consumos no reconocidos | 92 | 134 | 45.7% |
| 3 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 36 | 57 | 58.3% |
| 4 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 18 | 21 | 16.7% |
| 5 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 12 | 19 | 58.3% |
| 6 | Consumos vía internet no reconocidos | 19 | 17 | -10.5% |
| 7 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 10 | 10 | 0.0% |
| 8 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 3 | 6 | 100.0% |
| 9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 4 | 6 | 50.0% |
| 10 | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio | 2 | 5 | 150.0% |
| | Otras causas | 43 | 29 | -32.6% |
| | TOTAL | 337 | 452 | 34.1% |

(*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (al 1er Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2023 | 2024 | VAR. 2024 (respecto 2023) |
|----|---------------------------|------------|------------|---------------------------------|
| 1 | Banco Nacional de México | 48 | 120 | 150.0% |
| 2 | Banco Azteca | 62 | 69 | 11.3% |
| 3 | BBVA México | 44 | 65 | 47.7% |
| 4 | Banco Mercantil del Norte | 50 | 51 | 2.0% |
| 5 | BanCoppel | 11 | 49 | 345.5% |
| 6 | Banco Santander México | 40 | 36 | -10.0% |
| 7 | HSBC México | 46 | 27 | -41.3% |
| 8 | Scotiabank Inverlat | 11 | 7 | -36.4% |
| 9 | Banco Invex | 0 | 5 | - |
| 10 | Banca Afirme | 5 | 4 | -20.0% |
| | Otras instituciones | 20 | 19 | -5.0% |
| | TOTAL | 337 | 452 | 34.1% |