

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 1er TRIMESTRE 2024

CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO
Y SEGURIDAD DEL CRÉDITO Y EL MERCADO DE
VALORES E INMOBILIARIOS

Abril, 2024

UNIVERSO 2024

Acciones de Defensa registradas al 1er Trimestre (enero-marzo)

SIO

432,507

2023

459,621

2024

6.3%

SIO +

Asesorías

**(CHAT en Línea y
CHATBOT)*/**

556,615

2023

576,250

2024

3.5%

CONDUSEF

*/ Chat en Línea es para recibir asesoría u orientación sobre cómo poner una queja por medios remotos (disponible en horario hábil de oficina al acceder a www.condusef.gob.mx). ChatBot es un servicio vía Web de apoyo o asesorías que se otorgan de forma automática a los usuarios sobre cómo solicitar una cita, cómo registrar una queja electrónica, entre otros. En el SIO no se registran estos asuntos

atrás adelante

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

	2023	2024	Var.%
ASESORÍAS	482,682	510,942	5.9
Asesorías (SIO)	358,574	394,313	10.0
• CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	187,356	212,963	13.7
• Unidades de Atención a Usuarios ^{1/}	127,261	146,812	15.4
• Portal de Quejas Electrónicas (Margo ^{2/})	43,957	34,538	-21.4
Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{*/}	114,598	109,470	-4.5
Asesorías a través del CHATBOT ^{*/}	9,510	7,159	-24.7
RECLAMACIONES	73,933	65,308	-11.7
Controversias	69,941	61,688	-11.8
• Gestión Ordinaria	501	101	-79.8
• Gestión Electrónica	51,923	46,033	-11.3
<i>Portal de Queja Electrónica (Margo^{2/})</i>	34,886	27,174	-22.1
• Gestión Redeco (Cobranza)	8,563	8,185	-4.4
• Conciliación	8,954	7,369	-17.7
Arbitraje (AR)	0	0	-
Solicitud de Dictamen	2,902	2,401	-17.3
Solicitud de Defensoría	715	729	2.0
Defensoría Legal Gratuita	337	452	34.1
Asesorías Jurídicas Penales	38	38	0.0
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL (SIO)	432,507	459,621	6.3
TOTAL (SIO) + Asesorías (CHAT y CHATBOT)	556,615	576,250	3.5

^{1/}Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

^{2/} A partir del 9 de julio se fusionaron el Módulo de atención remoto generalizado (MARGO) y el Portal de Queja en línea, renombrándolo como "Portal de Queja Electrónica".

^{*/} Los asuntos de estos medios no se registran en el SIO. (Ver referencia de la diapositiva No. 2)

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa SIO (al 1er Trim.)

En 2024, 10 Productos financieros agrupan el 79% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 138 productos.

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.)

En 2024, 10 Causas agrupan el 74% del total de las acciones de defensa.

De un total de 396 causas.

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.)

En 2024, 10 instituciones agrupan el 34% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,042 instituciones financieras.

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)

Universo Controversias (al 1er Trim.)

**En 2024, se registraron
61,688 Controversias.**

**11.8% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

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.)

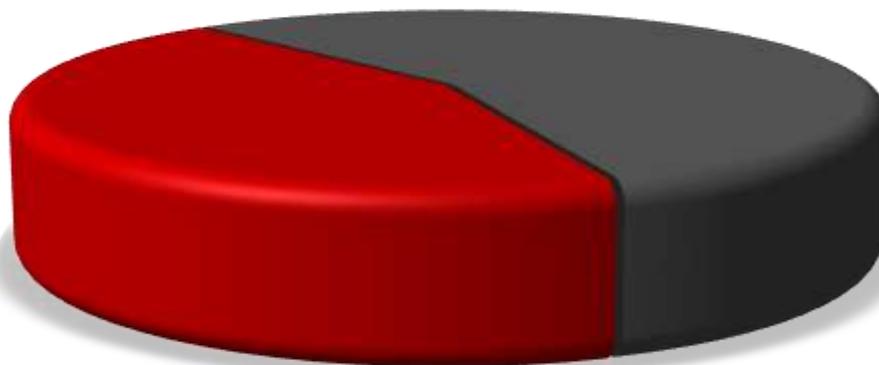
P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	BBVA México	6,941	7,105	2.4%
2	Banco Nacional de México	10,343	5,884	-43.1%
3	Banco Azteca	5,832	5,052	-13.4%
4	Banco Santander México	3,347	4,140	23.7%
5	Banco Mercantil del Norte	4,874	4,117	-15.5%
6	Trans Unión de México	6,307	4,086	-35.2%
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%

Controversias (al 1er Trim.)

Resolución 2024:

44%

Favorable
al Usuario



56%
Desfavorable
al Usuario

En promedio, tardamos 14 DÍAS HÁBILES en darle respuesta al Usuario

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

[atrás](#)

[adelante](#)

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron de 43% y 15 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 1er Trim)

**En 2024, se registraron
2,401 Solicitudes de
Dictamen.**

**17.3% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

CONDUSEF

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.)

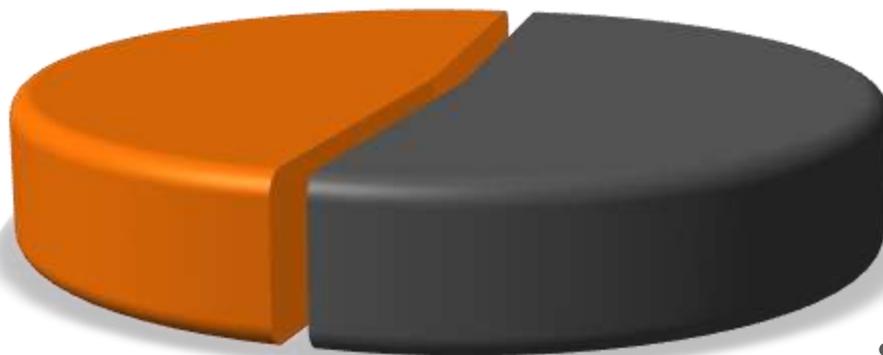
P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	696	306	-56.0%
2	BBVA México	268	304	13.4%
3	Banco Azteca	298	265	-11.1%
4	Banco Santander México	186	211	13.4%
5	Banco Mercantil del Norte	297	206	-30.6%
6	HSBC México	174	159	-8.6%
7	BanCoppel	112	117	4.5%
8	Grupo 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%

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

Resolución 2024:

48%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



52%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

En promedio, tardamos 38 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 48% y 30 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

**En 2024, se registraron
729 Solicitudes de
DLG.**

**2.0% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

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%

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

Resolución 2024:

66%

Se otorga
Defensa

(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



34%

No se otorga
la Defensa

- Se rechaza por lo jurídico, o
- Se rechaza por lo económico.

En promedio tardamos 18 DÍAS HÁBILES en
aceptar o rechazar la solicitud

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 58% y 16 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 1er Trim.)

**En 2024, se registraron
452 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**34.1% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

CONDUSEF

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%

Defensa LG (al 1er Trim.)

Resolución 2024:

98%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



2%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 507 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 99% y 409 d. h. respectivamente.