

Anuario Estadístico 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AGENCIA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS ALABADOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Anuario Estadístico 2022



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

Estructura y Equipo de Trabajo

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Presidente

Oscar Rosado Jiménez

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico

Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar

Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios

Roberto Tejero Castañeda

Vicepresidenta de Planeación y Administración

Sofía Amalia Rivera Hernández

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Educación Financiera:

Wilfrido Perea Curiel

Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros:

Jesús David Chávez Ugalde

Elaboración e Investigación: María Antonia Saldaña Bernal, Marlene Hernández Ortega, Carlos Alberto Cuevas López, Rolando Martínez Arteaga, Ivonne González Rivero y Rocío Tinajero Sánchez.

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO) e información oficial de la Condusef, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

Diseño y Formación: Marlene Hernández Ortega
Ciudad de México, Mayo 2023.

Índice

| | Página |
|---|--------|
| ➤ Acciones de Defensa en Condusef | |
| <i>Proceso de atención a usuarios</i> | 06 |
| <i>Historia estadística de Condusef</i> | 08 |
| <i>Productividad laboral y Cobertura demográfica</i> | 10 |
| <i>Comportamiento de las acciones de defensa</i> | 11 |
| <i>Distribución de las acciones de defensa por región, edad y género</i> | 12 |
| | |
| ➤ Sistema Financiero Mexicano | |
| <i>Banca múltiple</i> | 14 |
| <i>Sociedades de información crediticia</i> | 27 |
| <i>Aseguradoras</i> | 33 |
| <i>Sofom E.N.R.</i> | 46 |
| <i>Afores</i> | 59 |
| <i>Sofom E.R</i> | 72 |
| | |
| ➤ Unidades de atención a usuarios | |
| <i>Detalle por unidad de atención</i> | 85 |
| | |
| ➤ Multas Firmes | |
| <i>Multas firmes por sector financiero</i> | 161 |
| <i>Sofom E.N.R.</i> | 162 |
| <i>Banca múltiple</i> | 163 |
| <i>Aseguradoras</i> | 164 |
| <i>Sofipos y Sofom E.R.</i> | 165 |
| <i>Socap´s</i> | 166 |
| <i>Uniones de Crédito y Afores</i> | 167 |
| | |
| ➤ Herramientas de información | |
| <i>Accesos</i> | 169 |
| <i>Simuladores</i> | 170 |
| <i>Registro de comisiones (RECO)</i> | 172 |
| <i>Sistema de registro de prestadores de servicios financieros (SIPRES)</i> | 175 |

▶ **Micrositios**

| | |
|---|-----|
| <i>Micrositio de comercio electrónico</i> | 177 |
|---|-----|

▶ **Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)**

| | |
|----------------------------------|-----|
| <i>Asuntos de los consulados</i> | 180 |
|----------------------------------|-----|

▶ **Posible Robo de Identidad**

| | |
|---|-----|
| <i>Acciones de defensa y reclamaciones del protocolo PORI imputables a un posible robo de identidad</i> | 182 |
|---|-----|

▶ **Reclamaciones recibidas en la Condusef para la Banca Múltiple clasificadas como un “Posible Fraude”**

| | |
|---|-----|
| <i>Asuntos considerados como Posible Fraude</i> | 193 |
| <i>Asuntos atendidos por un Posible Fraude en la Banca Múltiple</i> | 195 |
| <i>Distribución de las reclamaciones por un posible fraude</i> | 197 |

▶ **Buró de Entidades Financieras**

| | |
|--|-----|
| <i>Introducción al Buró de Entidades Financieras</i> | 200 |
| <i>Reclamaciones</i> | 203 |
| <i>Información Relevante</i> | 204 |
| <i>Índice de reclamación</i> | 208 |
| <i>Sanciones</i> | 220 |
| <i>Calificaciones</i> | 221 |

▶ **Actividades de Supervisión**

| | |
|----------------------------------|-----|
| <i>Evaluación y Vigilancia</i> | 239 |
| <i>Verificación e Inspección</i> | 242 |
| <i>Cláusulas Abusivas</i> | 247 |

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los Usuarios y las Instituciones Financieras”. Desde entonces, realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los Usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del Sistema Financiero, contando para este fin con 35 Unidades de Atención, una en cada estado de la República, salvo en Chihuahua que se encuentran 2 y en la Ciudad de México que cuenta con 3 oficinas de Atención, un Centro de Contacto de Atención por Medios Remotos (CCAMER), la Vicepresidencia Jurídica, además de 18 Módulos de Atención en el extranjero (MAEX).

ASESORÍAS

Orientación sobre productos y servicios financieros

A través de las **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**, le ayuda al Usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).

Así mismo, se puede otorgar orientación de carácter legal mediante:

- **Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas** es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición del Usuario para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional del abogado.

De igual manera, Condusef proporciona las siguientes asesorías:

- **Consulta Beneficiarios de Cuentas Bancarias**, tiene por objeto que el Usuario pueda tener el conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de la misma.
- **Consulta SIAB VIDA**, es el sistema mediante el cual el Usuario, en su carácter de beneficiario, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.

RECLAMACIONES

Suma de las acciones de atención llevadas a cabo por la CONDUSEF para atender las quejas que presentan los Usuarios

Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE) Controversia

En estos Procesos no se involucran abogados, se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable.

- **Gestión Ordinaria.** Es el procedimiento por el que la Condusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del Usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica.
- **Gestión Electrónica.** Es el mecanismo que permite a la Condusef y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios, diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.

Gestión Cobranza (REDECO) Controversia

Redeco (Registro de Despachos de Cobranza), es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades financieras a través del Redeco y recibir respuesta por el mismo sistema.

Conciliación (CO) Controversia

Es la etapa del proceso de atención a Usuarios, a través de la cual la Condusef propone alternativas para dar solución a los conflictos, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas, y puede tener los siguientes resultados:

- **Conciliado:** Cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación.
- **No Conciliado:** El Usuario - Institución Financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la Audiencia de Conciliación.
- **Concluido por otros motivos:** Es cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) no continúan con el procedimiento de Conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del Usuario, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar su mediación en el asunto.

Procedimiento Arbitral

Al no haber arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia y/o Reclamación.

La Condusef, con los elementos aportados por ambas partes, emite el "Proyecto de Laudo", que es la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quién le asiste la razón.

Dictamen

Cuando la Institución Financiera rechaza el Arbitraje, el Usuario puede solicitar la emisión de un Dictamen por parte de la Condusef, y esta a su vez podrá emitir los siguientes dictámenes:

- **Solicitud de Dictamen.** Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.
- **Solicitud de Dictamen con Título Ejecutivo.** Cuando a juicio de Condusef, la obligación contractual incumplida por la Institución Financiera sea cierta, exigible y líquida. Es un documento que podrá hacerse valer ante la autoridad jurisdiccional competente con orden de ejecución.

Defensa Legal Gratuita

Si el Arbitraje es rechazado por la Institución Financiera, se podrá solicitar a la Condusef se proporcione un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando el Usuario acredite:

- I.- Contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.
- II.- No contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.

Acciones Colectivas

La Condusef puede ejercer la Acción Colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando una Institución financiera realiza actos, hechos u omisiones que vulneran los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios.

Asesorías Jurídicas Penales

En este subproceso se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

Concurso Mercantil

En caso de proceder un Concurso Mercantil (cuando la Institución Financiera incumple en el pago de sus obligaciones), la Condusef orientará a los Usuarios para que se integren a la lista de acreedores.

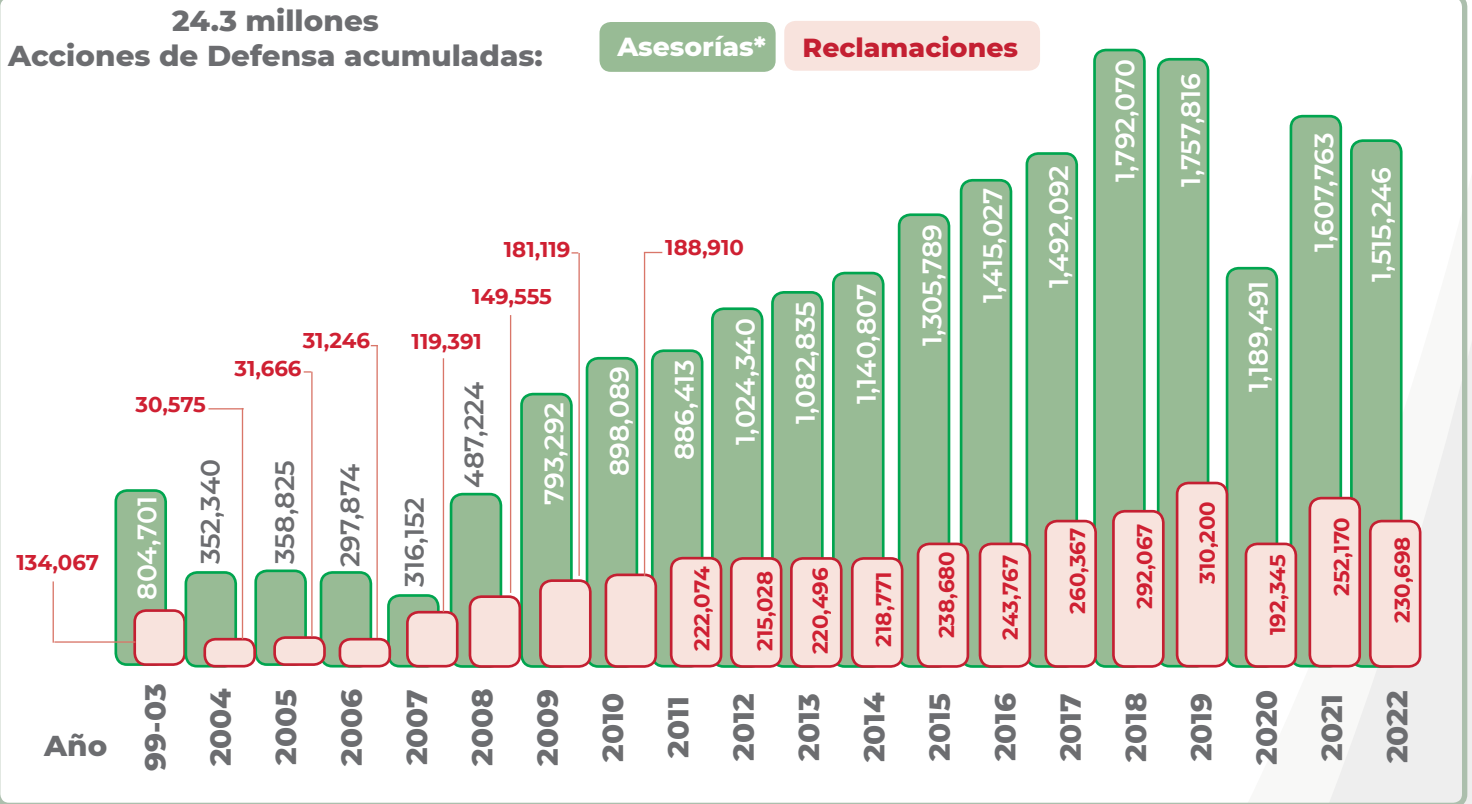
Si existen delitos, se asesorará a los Usuarios en la presentación de las denuncias por los actos presuntamente delictivos.

Liquidaciones Judiciales y Violaciones Administrativas

- **Liquidación Judicial.** Son los juicios que se llevan a cabo cuando se da la insolvencia de una Institución de Banca Múltiple. La función de esta Comisión es la de representar los intereses colectivos de los acreedores de la Institución, vigilando la función del liquidador judicial.
- **Violaciones Administrativas.** Considera las denuncias que la Condusef presenta ante las autoridades competentes por actos en donde las Instituciones Financieras incumplan con la normatividad aplicable.

Acciones de Defensa¹ a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística de CONDUSEF 1999-2022



* Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida. Para los años 2020 al 2022 incluye asuntos de ChatBot y Chat en línea.

Reclamaciones por proceso

| | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO | Conciliación | Dictamen | Arbitraje | Solicitudes para la DLC | Defensa Legal Gratuita | Asesoría Jurídica Penal | Concursos Mercantiles | Liquidación Judicial | Violaciones Admín. |
|--------------|-------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|
| 2022 | 3,338 | 140,578 | 42,011 | 29,919 | 10,308 | 0 | 2,731 | 1,653 | 159 | 0 | 1 | 0 |
| 2021 | 3,301 | 153,731 | 47,111 | 31,025 | 12,039 | 0 | 2,660 | 2,132 | 171 | 0 | 0 | 0 |
| 2020 | 2,199 | 124,421 | 27,752 | 24,119 | 10,113 | 0 | 1,830 | 1,649 | 209 | 0 | 1 | 52 |
| 2019 | 4,405 | 198,311 | 30,182 | 55,237 | 15,665 | 0 | 3,044 | 2,502 | 728 | 0 | 0 | 126 |
| 2018 | 5,082 | 178,529 | 30,236 | 53,661 | 17,856 | 0 | 3,175 | 2,659 | 781 | 0 | 0 | 88 |
| 2017 | 5,316 | 157,845 | 28,652 | 48,275 | 15,037 | 0 | 2,589 | 2,167 | 405 | 0 | 0 | 81 |
| 2016 | 5,582 | 151,576 | 28,220 | 42,046 | 11,909 | 1 | 2,262 | 1,974 | 197 | 0 | 0 | 0 |
| 2015 | 8,594 | 147,082 | 31,159 | 38,306 | 9,566 | 1 | 2,141 | 1,685 | 144 | 1 | 1 | 0 |
| 2014 | 11,130 | 148,545 | 0 | 37,187 | 8,241 | 2 | 1,406 | 1,239 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 2013 | 10,466 | 158,211 | 0 | 30,997 | 4,919 | 2 | 1,382 | 930 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 2012 | 11,409 | 146,371 | 0 | 27,481 | 4,739 | 0 | 1,766 | 425 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 2011 | 19,050 | 163,972 | 0 | 30,091 | 2,364 | 0 | 5,734 | 854 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| 2010 | 24,382 | 129,842 | 0 | 28,276 | 2,605 | 0 | 2,841 | 964 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2009 | 42,277 | 97,337 | 0 | 34,621 | 2,599 | 0 | 3,155 | 1,130 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2008 | 61,890 | 47,271 | 0 | 33,332 | 2,455 | 1 | 3,443 | 1,163 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2007 | 73,386 | 9,861 | 0 | 30,593 | 2,016 | 4 | 2,657 | 874 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2006 | 0 | 0 | 0 | 26,097 | 1,776 | 1 | 2,607 | 765 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2005 | 0 | 0 | 0 | 25,542 | 2,212 | 21 | 2,889 | 1,002 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2004 | 0 | 0 | 0 | 24,660 | 2,497 | 5 | 2,448 | 965 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 99-03 | 0 | 0 | 0 | 104,369 | 3,511 | 35 | 24,883 | 1,269 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 292,635 | 2,199,279 | 265,323 | 756,652 | 142,427 | 73 | 75,643 | 28,001 | 2,794 | 15 | 3 | 347 |

Historia Estadística de Condusef 1999-2022

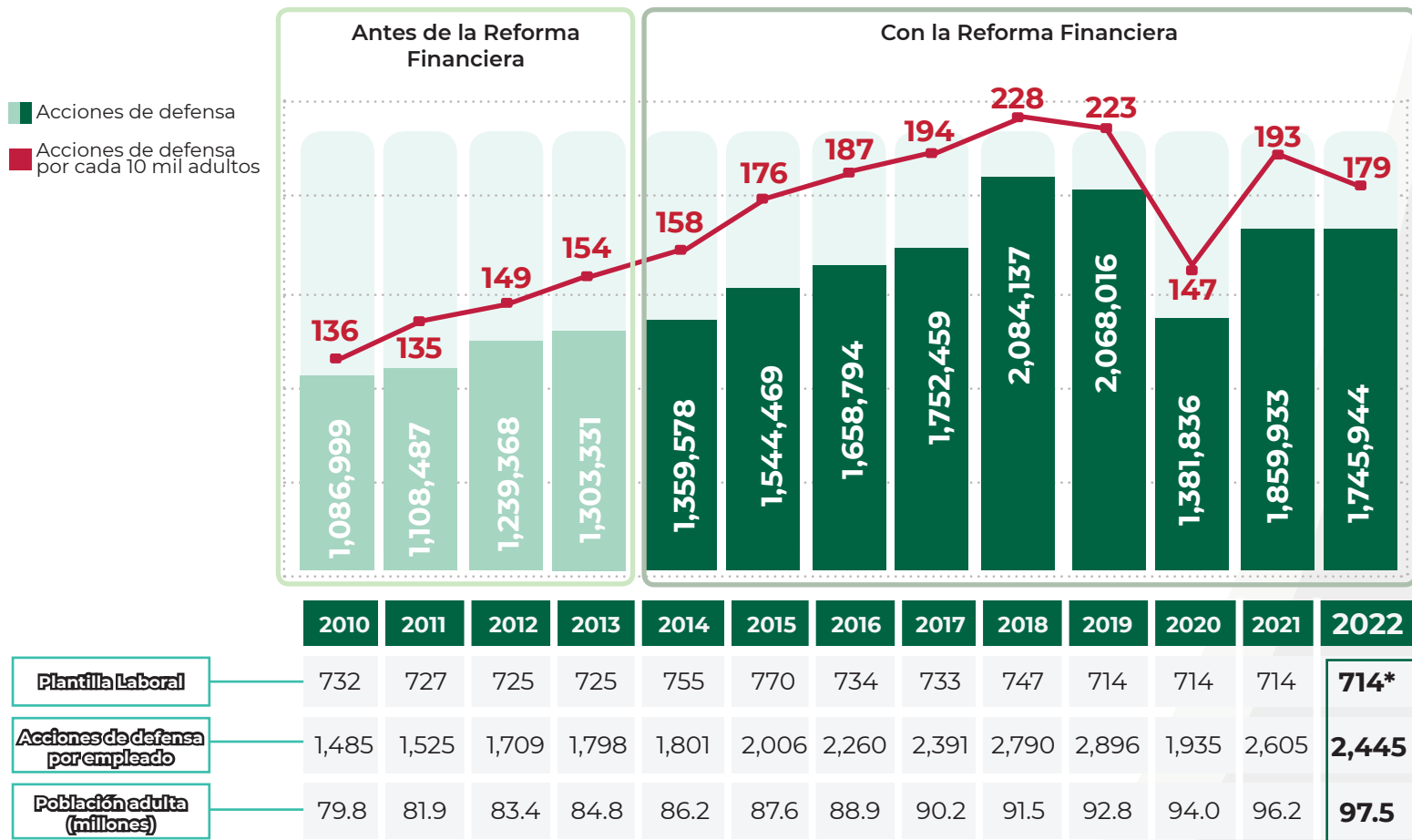
Acciones de defensa por clase

| CLASE | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Banca Múltiple ² | 708,053 | 839,471 | 657,441 | 626,179 | 547,380 | 525,756 | 487,179 | 449,173 | 408,033 | 406,258 | 420,124 |
| SICs ³ | 60,069 | 74,478 | 93,868 | 536,674 | 659,035 | 591,407 | 581,683 | 573,483 | 484,643 | 451,162 | 362,497 |
| Inst. de Seguros | 294,283 | 297,647 | 193,975 | 284,383 | 309,878 | 150,715 | 119,071 | 94,499 | 60,676 | 61,192 | 63,069 |
| Procesar | 11,082 | 12,556 | 19,583 | 58,680 | 58,132 | 66,833 | 56,936 | 75,089 | 88,911 | 89,790 | 106,394 |
| Afore ⁴ | 20,933 | 22,384 | 22,860 | 52,251 | 62,353 | 71,319 | 52,004 | 57,566 | 51,534 | 56,698 | 53,863 |
| Sofom E.N.R. ⁵ | 36,756 | 46,304 | 40,109 | 65,698 | 52,924 | 37,449 | 28,298 | 25,784 | 24,566 | 20,860 | 20,108 |
| Sofom E.R. ⁶ | 6,552 | 10,531 | 10,630 | 23,126 | 24,762 | 23,513 | 23,077 | 17,966 | 12,134 | 17,977 | 11,980 |
| EACP ⁷ | 7,194 | 6,057 | 4,708 | 7,716 | 10,134 | 7,784 | 7,156 | 6,527 | 8,778 | 4,060 | 4,098 |
| SOFOL ⁸ | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 135 | 1,134 | 4,002 |
| Banca de Desarrollo | 2,893 | 1,373 | 1,182 | 2,827 | 3,279 | 3,281 | 3,620 | 3,278 | 2,825 | 3,025 | 3,278 |
| OAAC ⁹ | 230 | 186 | 162 | 427 | 814 | 1,175 | 1,203 | 211 | 263 | 441 | 494 |
| Fianzas | 146 | 74 | 96 | 518 | 672 | 619 | 597 | 467 | 575 | 493 | 767 |
| Bursátil | 423 | 238 | 262 | 462 | 911 | 957 | 912 | 453 | 487 | 581 | 745 |
| Infonacot y FND ¹⁰ | 324 | 428 | 416 | 953 | 1,213 | 1,206 | 1,395 | 1,401 | - | - | - |
| Condusef ¹¹ | 119,135 | 97,707 | 140,440 | 334,257 | 252,712 | 192,534 | 212,445 | 171,350 | 154,918 | 136,852 | 96,367 |
| No Financiera ¹² | 44,674 | 21,058 | 42,005 | 73,865 | 99,938 | 77,911 | 83,218 | 67,221 | 61,100 | 52,808 | 91,582 |
| Fintech ¹³ | 869 | 60 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Chat en línea y ChatBot | 432,328 | 429,381 | 154,099 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 1,745,944 | 1,859,933 | 1,381,836 | 2,068,016 | 2,084,137 | 1,752,459 | 1,658,794 | 1,544,469 | 1,359,578 | 1,303,331 | 1,239,368 |

| CLASE | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 99-03 | TOTAL | % Part. |
|-------------------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|---------------|
| Banca Múltiple ² | 441,094 | 456,763 | 482,332 | 269,673 | 138,410 | 96,820 | 80,903 | 71,830 | 264,732 | 8,377,604 | 34.5% |
| SICs ³ | 234,956 | 138,632 | 79,360 | 65,076 | 28,281 | 20,222 | 13,587 | 6,783 | 11,080 | 5,066,976 | 20.9% |
| Inst. de Seguros | 68,123 | 61,939 | 60,404 | 57,424 | 40,441 | 33,057 | 29,633 | 27,447 | 107,497 | 2,415,353 | 9.9% |
| Procesar | 92,334 | 92,393 | 108,183 | 80,236 | 89,957 | 85,221 | 150,624 | 230,105 | 223,306 | 1,796,345 | 7.4% |
| Afore ⁴ | 47,824 | 67,024 | 72,499 | 68,530 | 87,008 | 68,159 | 91,749 | 29,724 | 274,475 | 1,330,757 | 5.5% |
| Sofom E.N.R. ⁵ | 18,894 | 16,062 | 12,277 | 2,773 | 497 | - | - | - | - | 449,359 | 1.9% |
| Sofom E.R. ⁶ | 3,673 | 3,960 | 20,462 | 1,055 | 4 | - | - | - | - | 211,402 | 0.9% |
| EACP ⁷ | 3,790 | 3,448 | 2,124 | 1,206 | 705 | 2,652 | - | - | - | 88,137 | 0.4% |
| SOFOL ⁸ | 5,536 | 4,481 | 6,077 | 9,590 | 8,493 | 6,445 | 5,311 | 3,356 | 4,117 | 58,678 | 0.2% |
| Banca de Desarrollo | 5,834 | 4,489 | 3,836 | 3,157 | 2,580 | 1,173 | 937 | 887 | 1,528 | 55,282 | 0.2% |
| OAAC ⁹ | 1,280 | 1,156 | 1,631 | 2,345 | 1,910 | 1,536 | 1,569 | 950 | 4,314 | 22,297 | 0.1% |
| Fianzas | 595 | 744 | 510 | 579 | 569 | 623 | 848 | 859 | 5,538 | 15,889 | 0.1% |
| Bursátil | 502 | 774 | 684 | 466 | 366 | 491 | 591 | 606 | 3,283 | 14,194 | 0.1% |
| Infonacot y FND ¹⁰ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 7,336 | 0.03% |
| Condusef ¹¹ | 52,832 | 52,697 | - | - | - | - | - | - | - | 2,014,246 | 8.3% |
| No Financiera ¹² | 131,220 | 182,437 | 124,032 | 74,669 | 36,322 | 12,721 | 14,739 | 10,368 | 38,898 | 1,340,786 | 5.5% |
| Fintech ¹³ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 929 | 0.0038% |
| Chat en línea y ChatBot | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1,015,808 | 4.2% |
| Total | 1,108,487 | 1,086,999 | 974,411 | 636,779 | 435,543 | 329,120 | 390,491 | 382,915 | 938,768 | 24,281,378 | 100.0% |

¹Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida. ²Incluye datos de 3 SOFOM ER. ³Sociedades de Información Crediticia, ⁴Administradoras de Fondos para el Retiro, Incluye asuntos de SAR 92-97 y de CONSAR. ⁵Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas. ⁶Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas. ⁷Entidades de Ahorro y Crédito Popular. ⁸Sociedades Financieras de Objeto Limitado, ⁹Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito. ¹⁰Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, ¹¹Acciones de Defensa relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS), CURP y otras acciones en materia de información sobre CONDUSEF; en años anteriores no se consideraban como Acciones de Defensa. ¹²Consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen al Sector Financiero y ¹³Fintech Instituciones de Tecnología Financiera (De Fondos de Pago Electrónicos y de Financiamiento Colectivo).

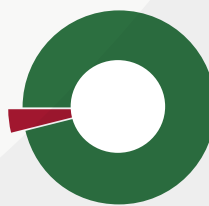
De **2010 a 2022** las acciones de defensa por empleado se incrementaron en 65%, al pasar de **1,485 a 2,445 acciones**. Por otra parte, se llevaron a cabo 179 Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos.



Nota: Los datos utilizados para el cálculo de los índices, son de la CNBV con información de la proyección de la población adulta del Consejo Nacional de Población (CONAPO) la cual incluye a las personas de 15 años o más, con base en el Censo de Población y Vivienda 2021 realizado por el INEGI. Apartir del 2021, los datos de obtiene de la base de la CONAPO la cual es una proyección de la población de México y de las Entidades Federativas realizada en 2015.

Cobertura Demográfica

La cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio Nacional fue del 85% al cierre de 2022, al dar atención a 2,089 municipios de los 2,457 existentes. En este año se atendieron 3 municipios más de los que se atendieron en 2021.



85% cobertura

- Municipios con Acciones de Defensa
- Municipios sin Acciones de Defensa

Comportamiento de las Acciones de Defensa 2022

En 2022 se efectuaron **1,745,944** Acciones de Defensa, de las cuales **432,328** fueron asesorías realizadas *vía remota*, lo que significó un decremento con respecto a 2021 de 6.1%.

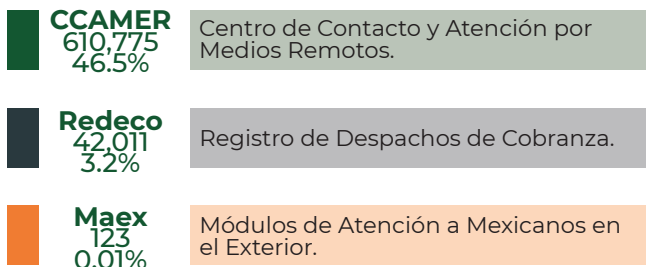
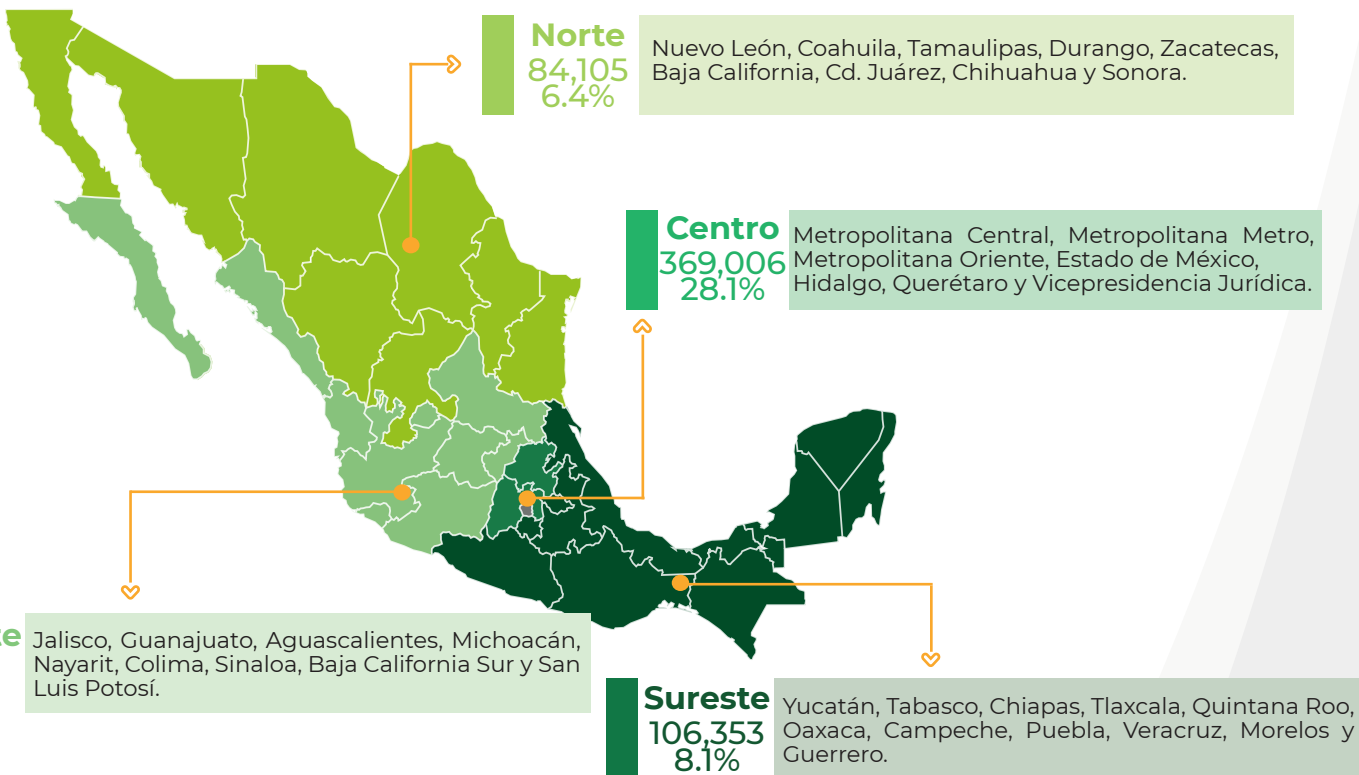
Sin considerar las asesorías *vía remota*, las acciones de defensa correspondieron a **1,313,616**; las Asesorías representaron el 82% del total, mientras que las Reclamaciones significaron el 18%.

Dentro de las reclamaciones, el 61% se atendió *vía* Gestión Electrónica.

| Proceso de Atención al Usuario | 2021 | 2022 | (%) Var. 2022vs2021 |
|--|------------------|------------------|---------------------|
| Asesorías (asesorías sio + chat y chatbot) | 1,607,763 | 1,515,246 | -5.8 |
| Asesorías SIO | 1,178,382 | 1,082,918 | -8.1 |
| Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ) | 947,517 | 869,811 | -8.2 |
| ATJ Información Básica | 911,589 | 847,849 | -7.0 |
| ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial | 35,928 | 21,962 | -38.9 |
| Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas | 230,865 | 213,107 | -7.7 |
| Consultas Jurídicas | 2 | 2 | 0.0 |
| Orientaciones Jurídicas Especializadas | 2,644 | 2,650 | 0.2 |
| Beneficiarios de Cuentas Bancarias | 2,995 | 2,418 | -19.3 |
| SIAB - VIDA | 225,224 | 208,037 | -7.6 |
| Asesorías de CHAT en línea atendidos^{1/} | 350,996 | 393,799 | 12.2 |
| Asesorías a través del CHATBOT^{2/} | 78,385 | 38,529 | -50.8 |
| Reclamaciones SIO | 252,170 | 230,698 | -8.5 |
| Controversias | 235,168 | 215,846 | -8.2 |
| Gestión Ordinaria | 3,301 | 3,338 | 1.1 |
| Gestión Electrónica | 153,731 | 140,578 | -8.6 |
| Gestión de Cobranza REDECO | 47,111 | 42,011 | -10.8 |
| Conciliación | 31,025 | 29,919 | -3.6 |
| Arbitrajes | 0 | 0 | - |
| Solicitud de Dictámen | 12,039 | 10,308 | -14.4 |
| Solicitud para la Defensa Legal Gratuita | 2,660 | 2,731 | 2.7 |
| Defensoría Legal Gratuita | 2,132 | 1,653 | -22.5 |
| Asesorías Jurídicas Penales | 171 | 159 | -7.0 |
| Violaciones Administrativas | 0 | 0 | - |
| Concursos Mercantiles | 0 | 0 | - |
| Liquidaciones Judiciales | 0 | 1 | - |
| Total (SIO) | 1,430,552 | 1,313,616 | -8.2 |
| Total (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT | 1,859,933 | 1,745,944 | -6.1 |

Para el desglose de las Asesorías en los siguientes apartados no se consideran las asesorías *vía remota* por Chat en línea y Chatbot, en virtud de que no se cuenta con el detalle requerido, por lo que las Acciones de Defensa analizadas, a continuación suman un total de **1,313,616**, de las cuales 1,082,918 (82.4%) son Asesorías y 230,698 (17.6%) son Reclamaciones.

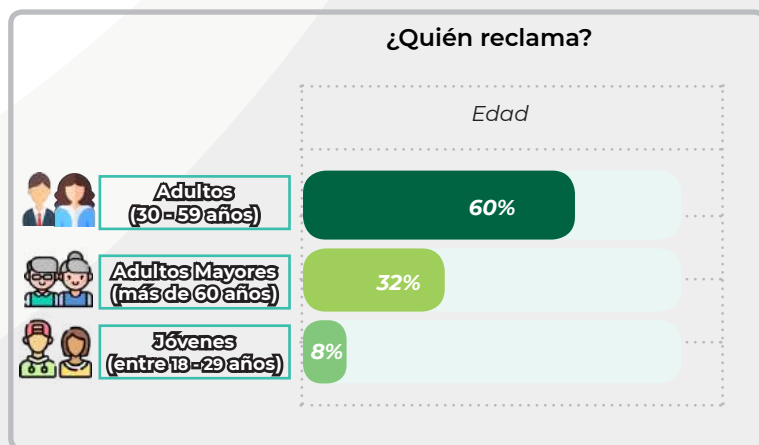
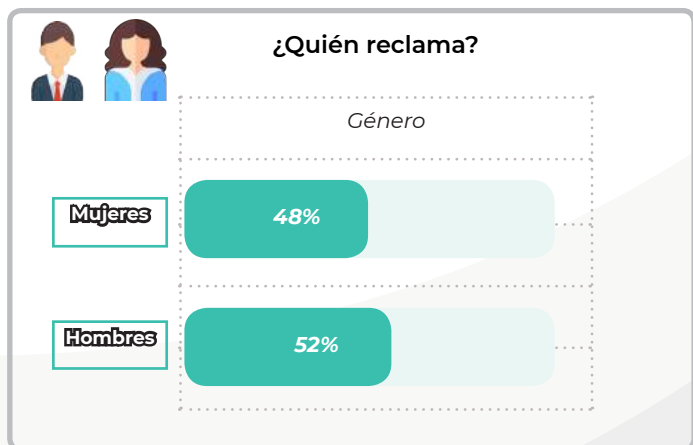
Regiones:



¿Quién reclama? Edad y Género

De las **230,698** reclamaciones atendidas a nivel nacional, el **52%** fueron hombres, mientras que el **48%** fueron mujeres.

El **60%** de las reclamaciones fue realizada por adultos entre 30 y 59 años.



Sistema Financiero Mexicano

Al cierre de 2022 se encontraban registradas en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) un total de 3,494 Instituciones Financieras (en Operación y Autorizadas), de las cuales 1,575 (45.1%) presentaron al menos una Acción de Defensa.

De las Acciones de Defensa que la Condusef proporcionó en 2022, las Asesorías, que son el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, representaron el **82%** del total, mientras que las Reclamaciones significaron el **18%**.

Los principales sectores financieros que mostraron el mayor número de Acciones de Defensa fueron la **Banca Múltiple** y las **Aseguradoras**, los cuales representaron el 53.9% y 22.2% respectivamente.

Las principales causas por las cuales se reclamó fueron: las malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza (Redeco) con **18.2%**, los Consumos no reconocidos con una participación de **11.1%** y las Transferencias electrónicas no reconocidas con **9.0%**.



| | Página |
|--|-----------|
| Banca Múltiple | 14 |
| Sociedades de Información Crediticia | 27 |
| Aseguradoras | 33 |
| SOFOM E.N.R. | 46 |
| Administradoras de Fondos para el Retiro | 59 |
| SOFOM E.R. | 72 |

Banca Múltiple

En 2022 las acciones de defensa registradas en este Sector mostraron un decremento de 15.7% con respecto del año anterior; resultado del decremento tanto de las asesorías otorgadas (17.8%), como de las reclamaciones en 6.3%. De las acciones totales, el 79.4% correspondieron a Asesorías otorgadas (561,981) y el restante 20.6% fueron Reclamaciones (146,072).

Los principales procesos de reclamación fueron la Gestión Electrónica, la Gestión de Cobranza-Redeco y la conciliación, los cuales en conjunto representaron el 91.9% del total de las reclamaciones.

Por su parte, en 2022 las instituciones que de manera individual registraron el mayor número de reclamaciones en este sector fueron: Banco Nacional de México, BBVA México y Banco Azteca.

Los productos Tarjeta de crédito y Tarjeta de débito representaron el 47% del total de las reclamaciones, mientras que la causa más reclamada fue Consumos no reconocidos.

Por otro lado, durante el 2022 la resolución favorable al usuario en este sector se ubicó en 38.9%, con un tiempo promedio de resolución de 22 días.

En este apartado se presentan los Bancos más representativas del Sector.



Página

| | |
|---|-----------|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple | 15 |
| Instituciones | 17 |

Reclamaciones recibidas del Sector Banca Múltiple

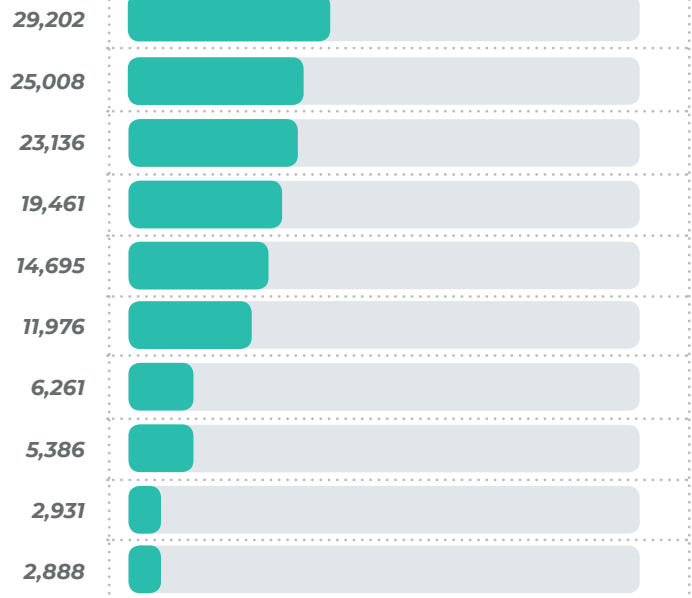
TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

Instituciones

1. Banco Nacional de México
2. BBVA México
3. Banco Azteca
4. Banco Mercantil del Norte
5. Banco Santander México
6. HSBC México
7. BanCoppel
8. Scotiabank Inverlat
9. Banco Inbursa
10. Banco Invex



Asuntos

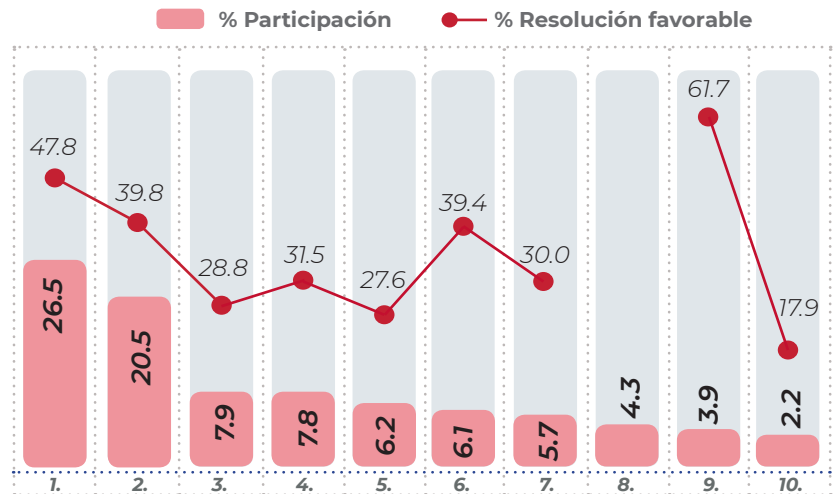


Productos

1. Tarjeta de crédito
2. Tarjeta de débito
3. Crédito personal
4. Cuenta de ahorro
5. Cuenta de cheques
6. Cuenta de nómina
7. Banca móvil
8. Gestión de cobranza (Redeco)
9. Cajero automático
10. Crédito de nómina

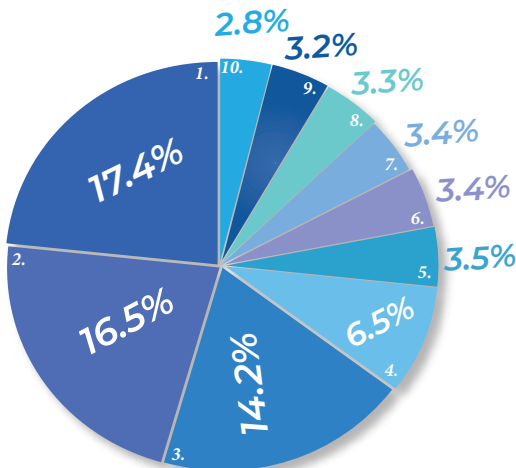
Asuntos

- 38,702
- 29,945
- 11,558
- 11,322
- 9,092
- 8,892
- 8,283
- 6,252
- 5,726
- 3,172

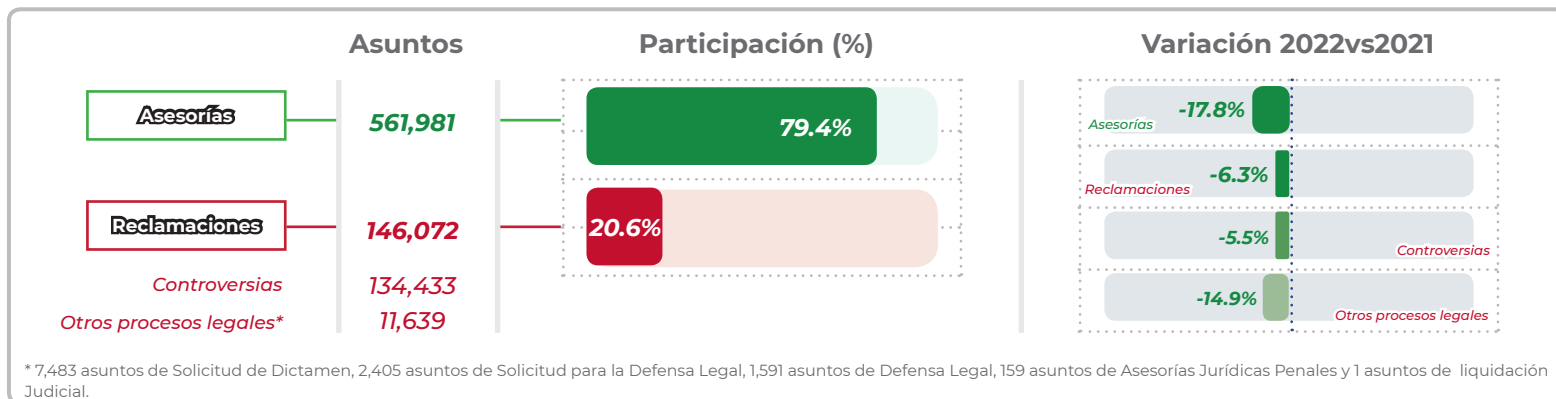


Causas

Asuntos



1. Consumos no reconocidos: 25,454
2. Gestión de cobranza - REDECO: 24,063
3. Transferencia electrónica no reconocida: 20,810
4. Cargos no reconocidos en la cuenta: 9,426
5. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio: 5,061
6. Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada: 4,962
7. Consumos vía internet no reconocidos: 4,935
8. Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio: 4,839
9. Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso: 4,735
10. Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones: 4,081



Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 40,883 | 7.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 44,024 | 7.8 |
| Tarjeta de débito | 35,699 | 6.4 | Consumos no reconocidos | 25,622 | 4.6 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 29,029 | 5.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 17,456 | 3.1 |
| Cuenta de ahorro | 11,750 | 2.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 9,914 | 1.8 |
| Banca móvil | 10,155 | 1.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 6,763 | 1.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 38,702 | 26.5 | 47.8 | Consumos no reconocidos | 25,454 | 17.4 | 39.8 |
| Tarjeta de débito | 29,945 | 20.5 | 39.8 | Gestión de cobranza (Redeco) | 24,066 | 16.5 | - |
| Crédito personal | 11,558 | 7.9 | 28.8 | Transferencia electrónica no reconocida | 20,810 | 14.2 | 26.9 |
| Cuenta de ahorro | 11,322 | 7.8 | 31.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 9,426 | 6.5 | 34.9 |
| Cuenta de cheques | 9,092 | 6.2 | 27.6 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 5,061 | 3.5 | 55.1 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | | |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | | | |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales) | | 10.2 |

Tiempo promedio

| Institución | |
|-------------|----|
| Sector | 22 |

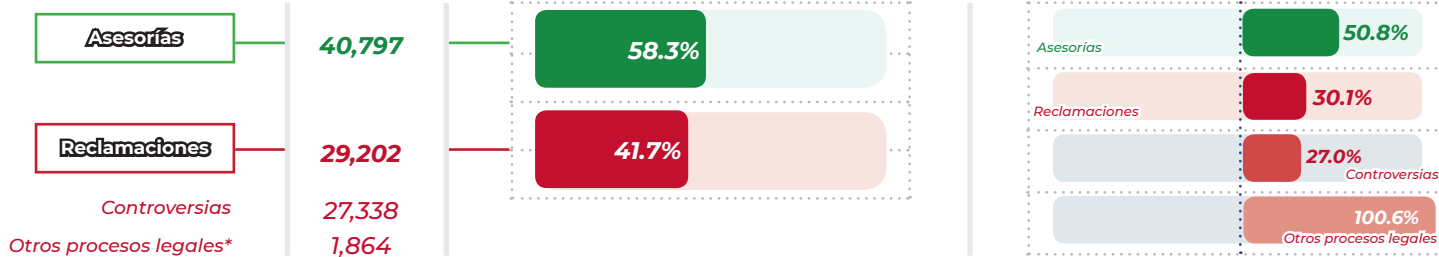
(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos

Participación (%)

Variación 2022vs2021



*1,429 asuntos de Solicitud de Dictamen, 288 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 131 asuntos de Defensa Legal, 16 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 9,797 | 24.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 9,802 | 24.0 |
| Tarjeta de débito | 8,438 | 20.7 | Consumos no reconocidos | 7,018 | 17.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 6,087 | 14.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 4,810 | 11.8 |
| Banca móvil | 3,517 | 8.6 | Pago o depósito no aplicado o parcialmente al producto o servicio | 2,262 | 5.5 |
| Cajero automático | 2,538 | 6.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,824 | 4.5 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 9,266 | 31.7 | 45.3 | Consumos no reconocidos | 6,813 | 23.3 | 37.4 |
| Tarjeta de débito | 7,001 | 24.0 | 35.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 5,578 | 19.1 | 16.5 |
| Cuenta de cheques | 2,347 | 8.0 | 22.1 | Pago o depósito no aplicado o parcialmente al producto o servicio | 1,880 | 6.4 | 66.2 |
| Cuenta de ahorro | 2,140 | 7.3 | 25.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,618 | 5.5 | 30.9 |
| Banca móvil | 2,084 | 7.1 | 17.4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 1,436 | 4.9 | 58.5 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 35.9 | 64.1 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 249 | 9,830,748 | 0.9 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

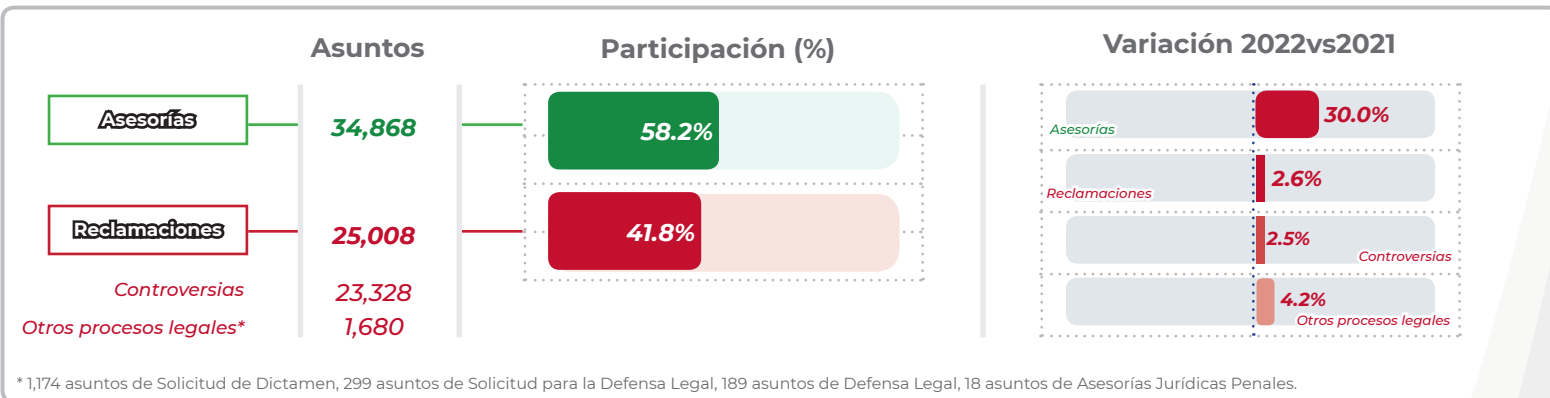
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 1.8 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 3466.8 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 3.2 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 23.6 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 205.9 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | - | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 21 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 7,266 | 20.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 8,214 | 23.6 |
| Tarjeta de débito | 7,203 | 20.7 | Consumos no reconocidos | 4,301 | 12.3 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 5,479 | 15.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 4,054 | 11.6 |
| Cuenta de ahorro | 2,347 | 6.7 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 1,677 | 4.8 |
| Cuenta de cheques | 2,198 | 6.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,463 | 4.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 6,480 | 25.9 | 53.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 4,468 | 17.9 | 39.3 |
| Tarjeta de débito | 5,487 | 21.9 | 52.1 | Consumos no reconocidos | 4,004 | 16.0 | 51.2 |
| Cuenta de cheques | 2,247 | 9.0 | 30.5 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 2,816 | 11.3 | - |
| Cuenta de ahorro | 2,000 | 8.0 | 37.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,204 | 4.8 | 48.3 |
| Banca móvil | 1,666 | 6.7 | 48.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 1,191 | 4.8 | 11.5 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 46.4 | 53.6 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 10 | 1,314,320 | 0.0 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

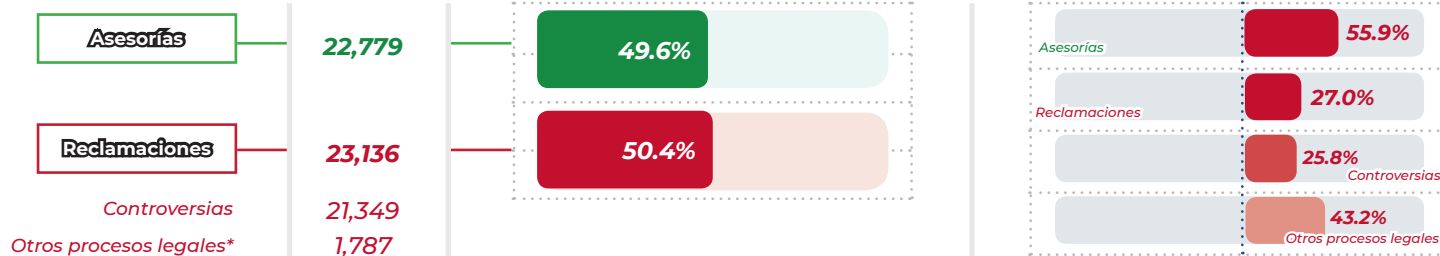
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 0.8 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 13.2 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 6.4 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 13.6 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 93.9 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | 5.8 | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 20 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos
Participación (%)
Variación 2022vs2021


* 1,081 asuntos de Solicitud de Dictamen, 396 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 258 asuntos de Defensa Legal, 52 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 4,480 | 19.7 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 5,768 | 25.3 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,947 | 17.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 3,102 | 13.6 |
| Tarjeta de débito | 3,598 | 15.8 | Consumos no reconocidos | 2,731 | 12.0 |
| Crédito personal | 3,340 | 14.7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,281 | 5.6 |
| Cuenta de ahorro | 2,763 | 12.1 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 897 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 6,388 | 27.6 | 32.9 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 8,735 | 37.8 | - |
| Tarjeta de crédito | 3,896 | 16.8 | 39.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 3,816 | 16.5 | 23.3 |
| Tarjeta de débito | 2,993 | 12.9 | 33.5 | Consumos no reconocidos | 2,627 | 11.4 | 32.6 |
| Cuenta de ahorro | 2,992 | 12.9 | 26.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,078 | 4.7 | 29.3 |
| Banca móvil | 2,294 | 9.9 | 26.1 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 685 | 3.0 | 24.3 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 32.1 | 67.9 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 12 | 1,322,054 | 0.1 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

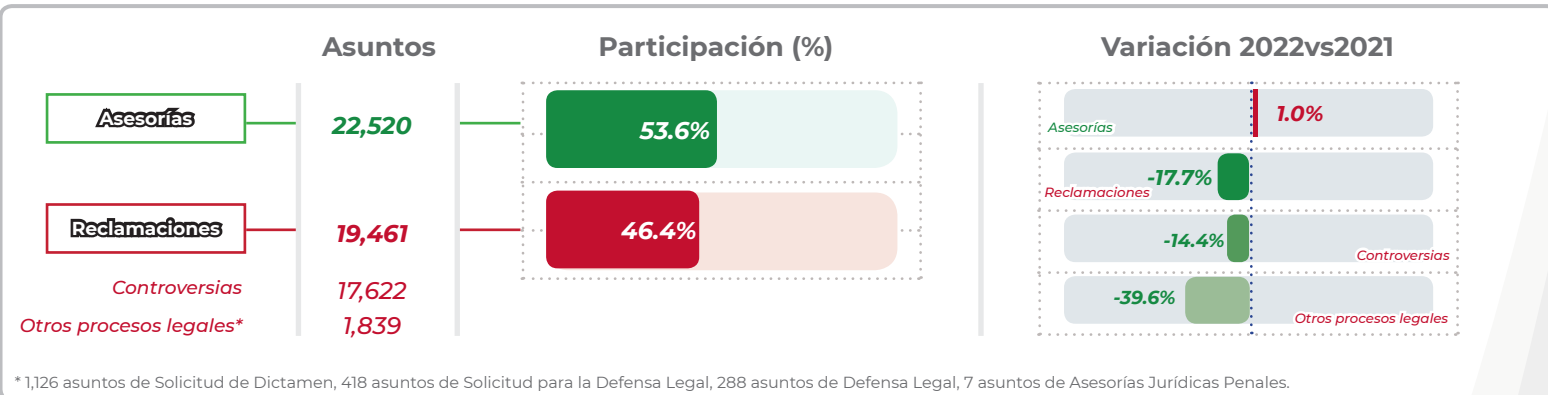
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 3.5 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 22.3 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 19.1 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 21.2 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 56.4 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | 2.6 | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 15 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de débito | 6,212 | 27.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 4,691 | 20.8 |
| Tarjeta de crédito | 4,187 | 18.6 | Consumos no reconocidos | 4,230 | 18.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,134 | 13.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 2,485 | 11.0 |
| Cuenta de nómina | 2,453 | 10.9 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 1,605 | 7.1 |
| Cuenta de ahorro | 1,049 | 4.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 969 | 4.3 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de débito | 5,701 | 29.3 | 38.0 | Consumos no reconocidos | 4,567 | 23.5 | 36.8 |
| Tarjeta de crédito | 4,464 | 22.9 | 41.9 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 2,925 | 15.0 | - |
| Cuenta de nómina | 2,506 | 12.9 | 35.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 2,724 | 14.0 | 33.3 |
| Cuenta de ahorro | 1,045 | 5.4 | 33.7 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 1,592 | 8.2 | 53.8 |
| Crédito de nómina | 1,001 | 5.1 | 7.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,016 | 5.2 | 32.8 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 35.4 | 64.6 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 26 | 3,036,348 | 0.1 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 2.2 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 45.5 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 2.9 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 36.4 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 40.7 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | 6.9 | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 33 |
| Sector | 22 |

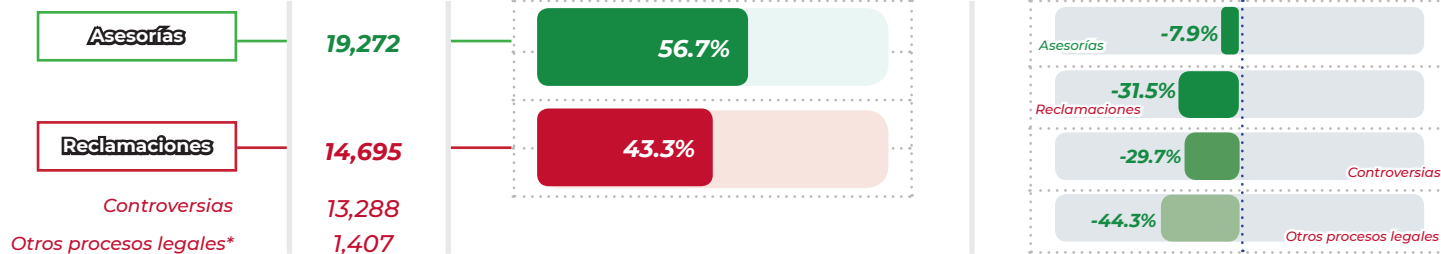
(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos

Participación (%)

Variación 2022vs2021



* 864 asuntos de Solicitud de Dictamen, 329 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 206 asuntos de Defensa Legal, 8 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 3,707 | 19.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 4,236 | 22.0 |
| Tarjeta de débito | 3,187 | 16.5 | Consumos no reconocidos | 1,998 | 10.4 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,828 | 14.7 | Pago o depósito no aplicado o parcialmente al producto o servicio | 1,402 | 7.3 |
| Cajero automático | 1,772 | 9.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,039 | 5.4 |
| Cuenta de nómina | 1,700 | 8.8 | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato | 971 | 5.0 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 4,090 | 27.8 | 43.2 | Consumos no reconocidos | 2,215 | 15.1 | 35.5 |
| Tarjeta de débito | 2,662 | 18.1 | 41.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,392 | 9.5 | 24.6 |
| Cuenta de nómina | 1,557 | 10.6 | 48.0 | Pago o depósito no aplicado o parcialmente al producto o servicio | 1,274 | 8.7 | 46.1 |
| Cajero automático | 1,446 | 9.8 | 47.8 | Gestión de cobranza (Redeco) | 1,062 | 7.2 | - |
| Cuenta de cheques | 1,307 | 8.9 | 31.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 813 | 5.5 | 35.1 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 39.8 | 60.2 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 7 | 351,357 | 0.05 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

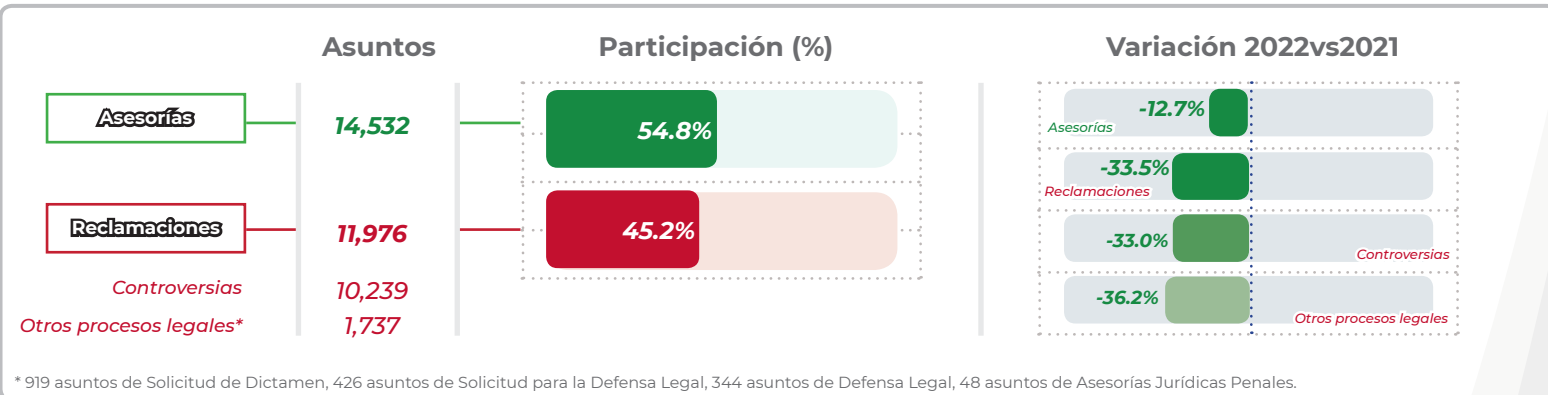
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 1.1 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 24.2 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 3.3 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 29.3 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 149.2 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | - | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 23 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de débito | 2,755 | 19.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 3,577 | 24.6 |
| Tarjeta de crédito | 2,704 | 18.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,804 | 12.4 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,101 | 14.5 | Consumos no reconocidos | 1,695 | 11.7 |
| Cuenta de nómina | 1,241 | 8.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 944 | 6.5 |
| Cuenta de ahorro | 985 | 6.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 572 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de débito | 2,677 | 22.4 | 46.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 2,515 | 21.0 | 35.8 |
| Tarjeta de crédito | 2,529 | 21.1 | 51.1 | Consumos no reconocidos | 1,947 | 16.3 | 47.6 |
| Cuenta de nómina | 1,402 | 11.7 | 48.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,097 | 9.2 | 40.6 |
| Cuenta de ahorro | 1,087 | 9.1 | 40.4 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 1,010 | 8.4 | - |
| Cuenta de cheques | 916 | 7.6 | 32.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 482 | 4.0 | 59.7 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 43.5 | 56.5 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 8 | 987,581 | 0.1 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

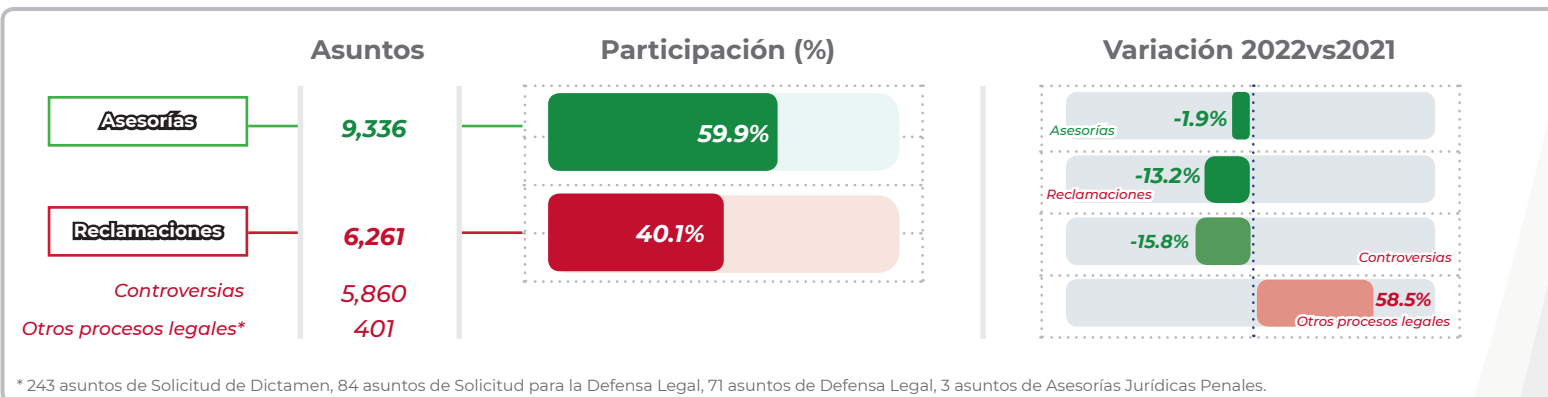
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 1.4 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 38.6 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 1.2 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 31.4 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 36.6 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | 13.8 | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 23 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 3,155 | 33.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 2,056 | 22.0 |
| Tarjeta de débito | 1,970 | 21.1 | Consumos no reconocidos | 1,799 | 19.3 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,391 | 14.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 704 | 7.5 |
| Cuenta de ahorro | 729 | 7.8 | Consumos vía internet no reconocidos | 635 | 6.8 |
| Crédito personal | 542 | 5.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 579 | 6.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 2,258 | 36.1 | 60.6 | Consumos no reconocidos | 1,392 | 22.2 | 48.9 |
| Tarjeta de débito | 1,447 | 23.1 | 23.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 762 | 12.2 | 13.8 |
| Cuenta de ahorro | 710 | 11.3 | 28.3 | Consumos vía internet no reconocidos | 576 | 9.2 | 72.2 |
| Crédito personal | 531 | 8.5 | 28.4 | Gestión de cobranza (Redeco) | 537 | 8.6 | - |
| Cuenta básica de nómina | 383 | 6.1 | 13.6 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 466 | 7.4 | 24.9 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 38.3 | 61.7 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 7 | 1,502,840 | 0.1 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

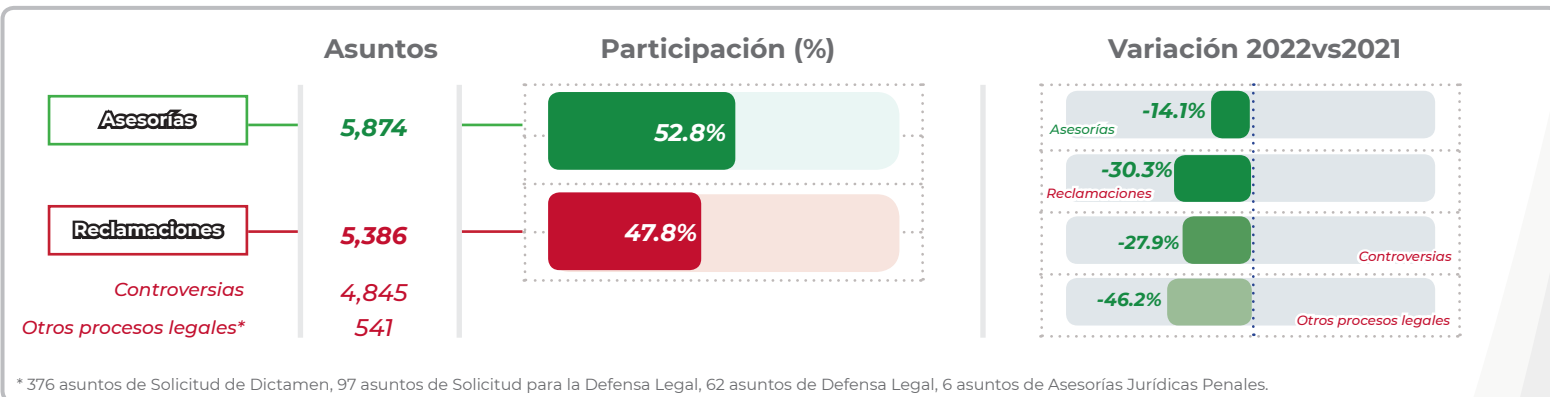
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 0.5 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 4.7 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 14.9 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 23.6 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 65.9 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | - | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 13 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFS), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 1,171 | 19.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,249 | 21.3 |
| Tarjeta de débito | 1,120 | 19.1 | Consumos no reconocidos | 712 | 12.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 853 | 14.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 531 | 9.0 |
| Cuenta de cheques | 495 | 8.4 | Incumplimiento con los términos del contrato | 231 | 3.9 |
| Crédito hipotecario | 405 | 6.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 230 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 1,228 | 22.8 | 39.6 | Consumos no reconocidos | 848 | 15.7 | 31.8 |
| Tarjeta de débito | 1,169 | 21.7 | 35.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 847 | 15.7 | 24.0 |
| Cuenta de cheques | 597 | 11.1 | 25.1 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 816 | 15.2 | - |
| Crédito hipotecario | 412 | 7.6 | 21.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 239 | 4.4 | 20.5 |
| Crédito al auto | 402 | 7.5 | 34.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 238 | 4.4 | 28.8 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 33.3 | 66.7 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 8 | 656,225 | 0.1 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 2.3 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 41.9 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 3.4 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | 21.4 | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 54.7 | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | - | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 25 |
| Sector | 22 |

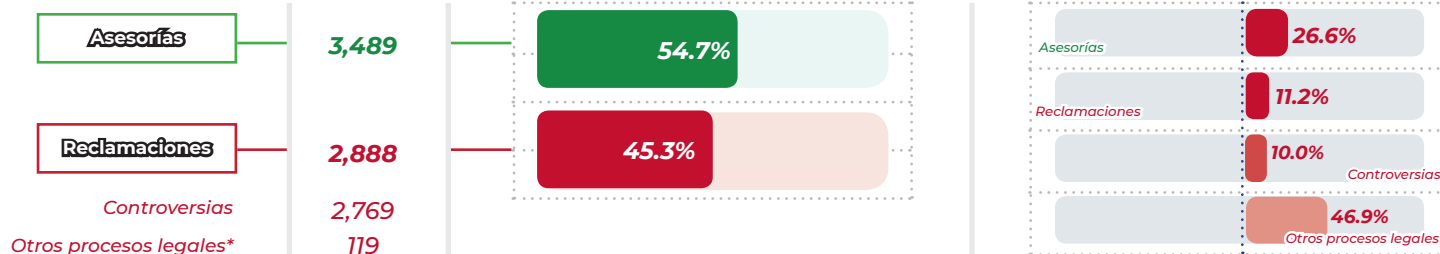
(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFS), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGAAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos

Participación (%)

Variación 2022vs2021



* 79 asuntos de Solicitud de Dictamen, 23 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 16 asuntos de Defensa Legal, 1 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 2,549 | 73.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 827 | 23.7 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 550 | 15.8 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 690 | 19.8 |
| Crédito personal | 95 | 2.7 | Consumos no reconocidos | 395 | 11.3 |
| Cuenta básica para el público en general | 78 | 2.2 | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad | 266 | 7.6 |
| Tarjeta de débito | 52 | 1.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 140 | 4.0 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 2,497 | 86.5 | 62.9 | Gestión de cobranza (Redeco) | 905 | 31.3 | - |
| Gestión de cobranza (Redeco) | 211 | 7.3 | - | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 545 | 18.9 | 89.3 |
| Crédito personal | 104 | 3.6 | 47.1 | Consumos no reconocidos | 423 | 14.6 | 28.5 |
| Tarjeta de crédito básica | 21 | 0.7 | 75.0 | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad | 198 | 6.9 | 82.1 |
| Tarjeta de débito | 15 | 0.5 | 50.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 113 | 3.9 | 47.9 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 62.5 | 37.5 |
| Sector | 38.9 | 61.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 509 | 34,121,192 | 0.3 |

Reclamación²

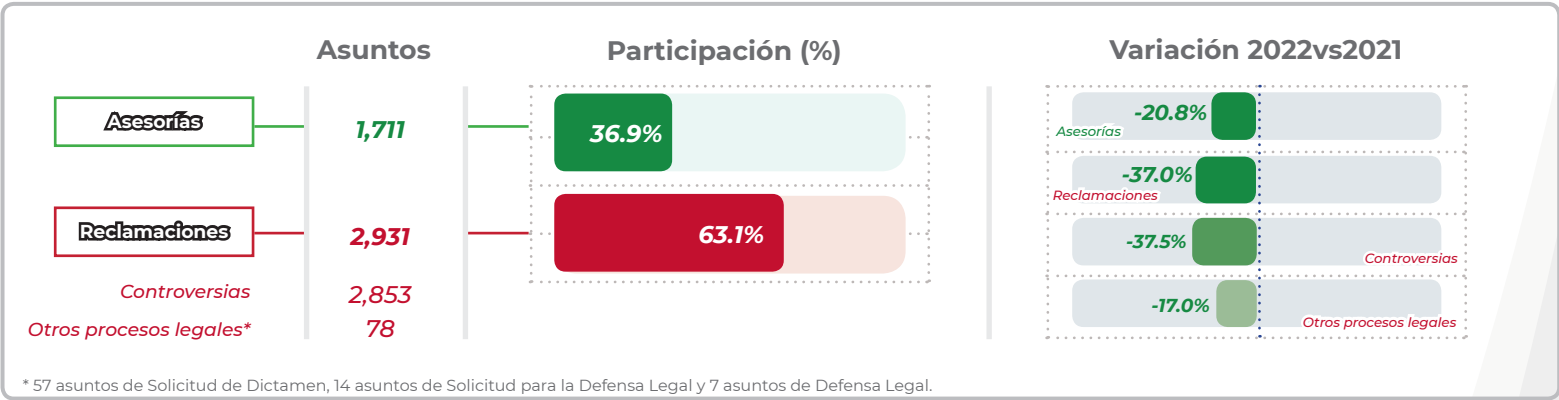
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|--------|
| Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 6.3 | 1.3 |
| Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 208.8 | 22.5 |
| Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 2.3 | 3.6 |
| Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos) | - | 24.2 |
| Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | - | 93.7 |
| Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | - | 10.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 14 |
| Sector | 22 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFS), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 548 | 32.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 529 | 30.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 400 | 23.4 | Consumos no reconocidos | 170 | 9.9 |
| Crédito personal | 277 | 16.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 105 | 6.1 |
| Tarjeta de débito | 130 | 7.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 73 | 4.3 |
| Cuenta de cheques | 80 | 4.7 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 65 | 3.8 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 1,088 | 37.1 | 48.9 | Gestión de cobranza (Redeco) | 2,001 | 68.3 | - |
| Gestión de cobranza (Redeco) | 771 | 26.3 | - | Consumos no reconocidos | 208 | 7.1 | 37.6 |
| Crédito personal | 577 | 19.7 | 29.1 | Actualización de historial crediticio no realizada | 67 | 2.3 | 46.8 |
| Tarjeta de débito | 126 | 4.3 | 30.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 58 | 2.0 | 30.9 |
| Cuenta de cheques | 65 | 2.2 | 29.5 | Consumos vía internet no reconocidos | 53 | 1.8 | 27.5 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Reclamación ² | | |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|--|---|--------------------------|--------|--|
| Institución | % Fav. 39.8, % No Fav. 60.2 | Institución | Multas 24, Monto 1,877,855, Índice 0.8 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | % Fav. 38.9, % No Fav. 61.1 | Sector | Multas 509, Monto 34,121,192, Índice 0.3 | Tarjeta de crédito ³ (Por cada 1,000 tarjetas) | 0.8 | 1.3 | |
| | | | | Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos) | 6.0 | 22.5 | |
| | | | | Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos) | 1.5 | 3.6 | |
| | | | | Cuenta de nómina (Por cada 10,000 contratos) | 14.2 | 24.2 | |
| | | | | Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros) | 19.5 | 93.7 | |
| | | | | Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales) | 12.6 | 10.2 | |
| Tiempo promedio | | | | | | | |
| Institución | 27 | | | | | | |
| Sector | 22 | | | | | | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en condusef al mes de Diciembre 2022.
(3) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

Sociedades de Información Crediticia

Las acciones de defensa de las SIC ´S mostraron un decremento de **19.3%** con respecto a 2021, reflejo principalmente de la política instrumentada por esta Comisión de disminuir hacia los Usuarios la Emisión de Reporte de Crédito Especial.

Con respecto a las reclamaciones, las principales causas por las cuales reclamaron fueron: Emisión de reporte de crédito especial (RCE), Actualización de historial crediticio no realizada e Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE), que en conjunto representaron el **64.9%** del total.

Las **Sociedades de Información Crediticia** son entidades privadas que tienen como principales funciones recibir y administrar la información de las personas físicas y morales que han tenido un crédito y registran el historial de pago (positivo o negativo) de cada crédito así como el saldo de los créditos que no se han terminado de pagar. Los encargados de proporcionar periódicamente tal información son las Entidades Financieras, Empresas Comerciales o las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades No Reguladas.



Página

| | |
|---|----|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Sociedades de Información Crediticia | 28 |
| Instituciones | 30 |

Reclamaciones recibidas de las Sociedades de Información Crediticia

Instituciones y causas

Instituciones

Asuntos

1. *Trans Unión de México*



8,192

2. *Circulo de Crédito*



4,307

3. *Dun & Bradstreet*



265

Causas

Asuntos

1. *Emisión de reporte de crédito especial (RCE)*

3,858

2. *Actualización de historial crediticio no realizada*

2,545

3. *Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)*

1,891

4. *Crédito no reconocido en el historial crediticio*

1,768

5. *Eliminación de historial crediticio no realizada*

782

6. *Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte*

522

7. *Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte*

432

8. *Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte*

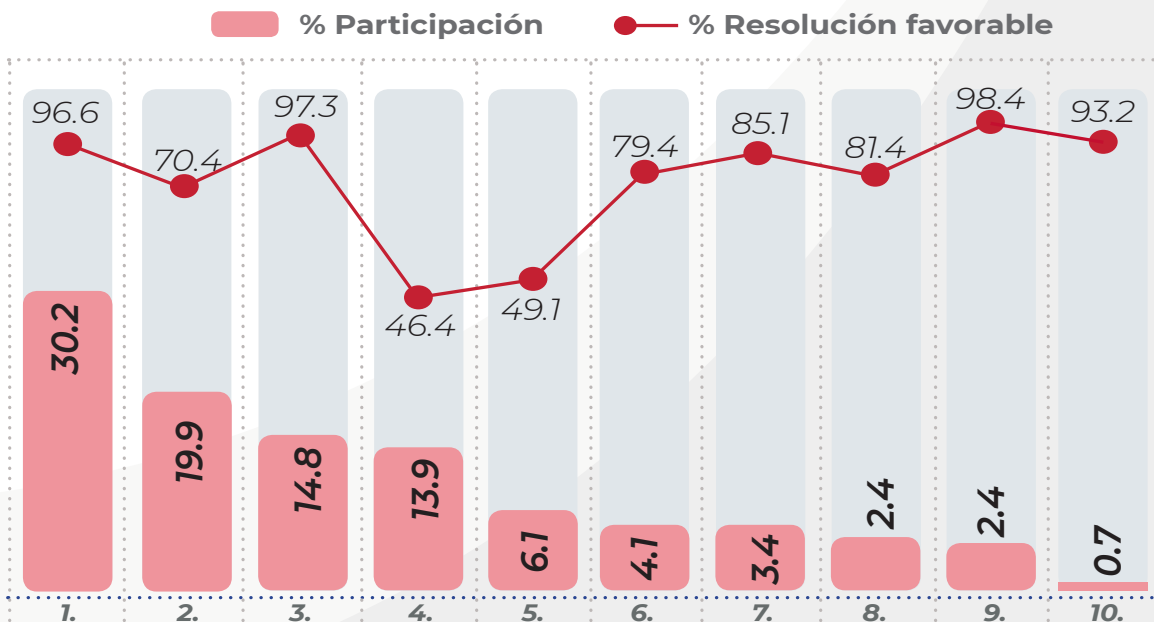
312

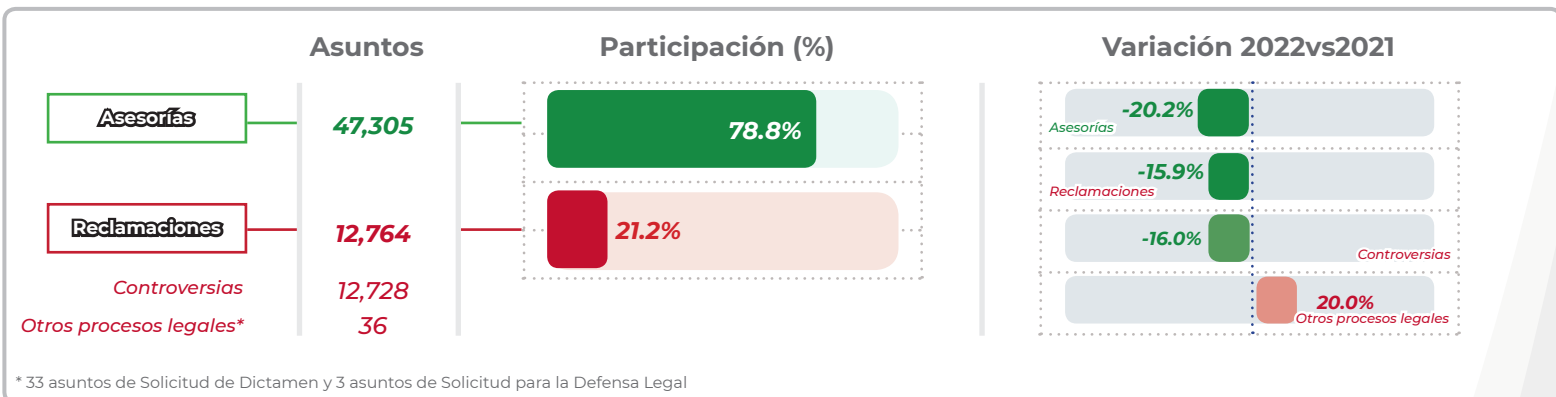
9. *Bloqueo de consulta de historial crediticio*

308

10. *Retraso en la entrega del reporte de crédito especial*

87





Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Reporte de crédito especial | 40,125 | 84.8 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 21,962 | 46.4 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 5,254 | 11.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 11,630 | 24.6 |
| Reporte de crédito | 1,869 | 4.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 4,267 | 9.0 |
| | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 3,170 | 6.7 |
| | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 2,189 | 4.6 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Reporte de crédito especial | 12,161 | 95.3 | 80.9 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 3,858 | 30.2 | 96.6 |
| Reporte de crédito | 552 | 4.3 | 56.3 | Actualización de historial crediticio no realizada | 2,545 | 19.9 | 70.4 |
| | | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,891 | 14.8 | 97.3 |
| | | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,768 | 13.9 | 46.4 |
| | | | | Eliminación de historial crediticio no realizada | 782 | 6.1 | 79.4 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | | |
| Sector | 79.8 | 20.2 |

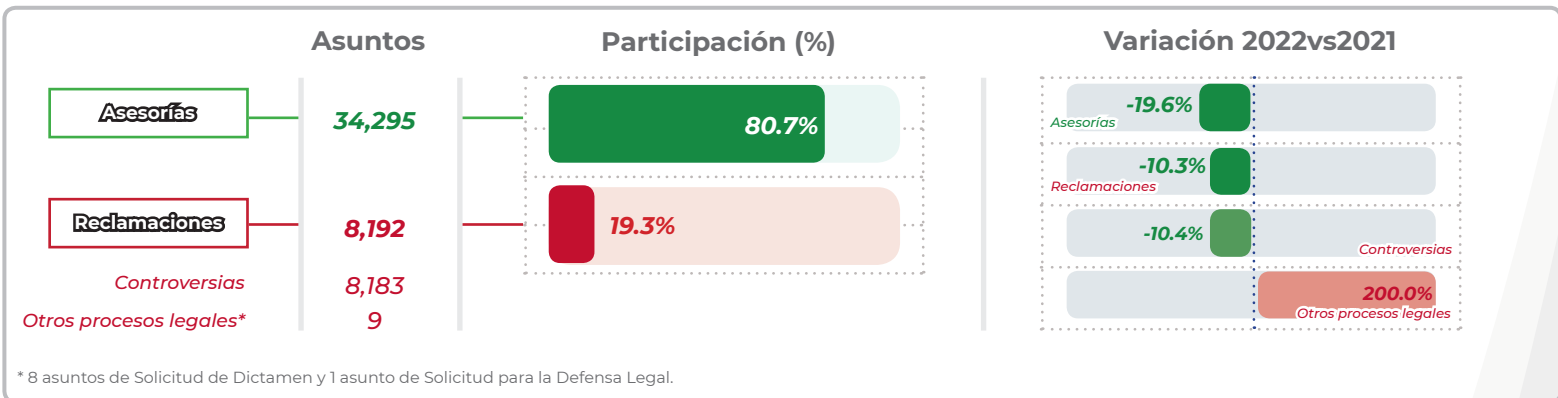
Tiempo promedio

| Institución | |
|-------------|----|
| Sector | 10 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|---------|--------|
| Institución | | | |
| Sector | 5 | 178,737 | 0.04 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Reporte de crédito especial | 28,470 | 83.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 15,496 | 45.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 4,421 | 12.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 9,901 | 28.9 |
| Reporte de crédito | 1,369 | 4.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 2,529 | 7.4 |
| | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,668 | 4.9 |
| | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,645 | 4.8 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Reporte de crédito especial | 7,880 | 96.2 | 90.8 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 3,077 | 37.6 | 96.6 |
| Reporte de crédito | 280 | 3.4 | 74.2 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,377 | 16.8 | 97.6 |
| | | | | Actualización de historial crediticio no realizada | 1,336 | 16.3 | 81.9 |
| | | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 618 | 7.5 | 74.6 |
| | | | | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte | 417 | 5.1 | 85.8 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 90.0 | 10.0 |
| Sector | 79.8 | 20.2 |

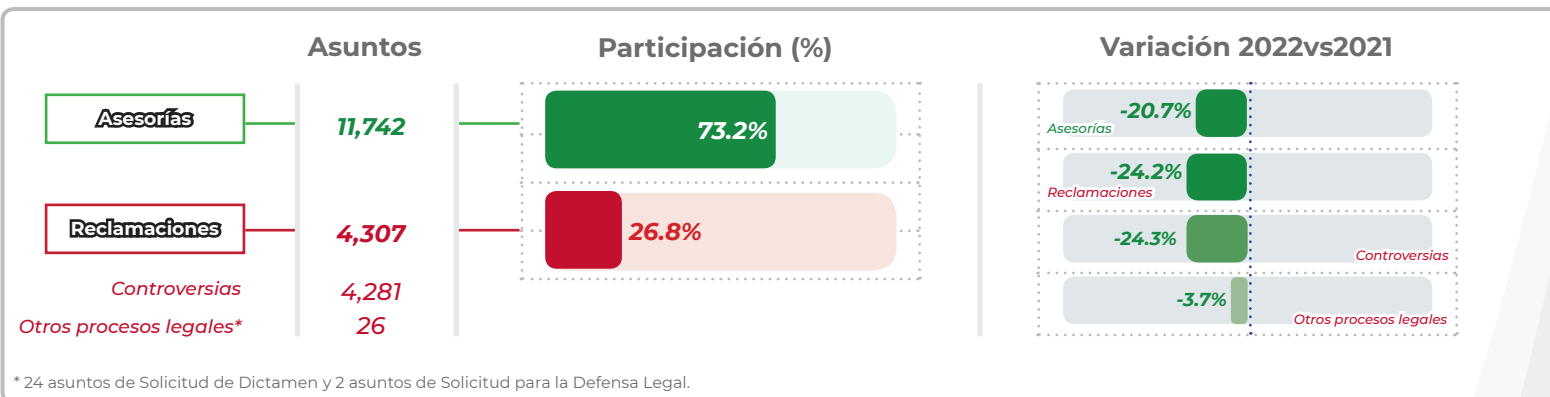
Tiempo promedio

| Institución | 9 |
|-------------|----|
| Sector | 10 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|---------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 5 | 178,737 | 0.04 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Reporte de crédito especial | 10,716 | 91.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 6,252 | 53.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 537 | 4.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 1,652 | 14.1 |
| Reporte de crédito | 467 | 4.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,449 | 12.3 |
| | | | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 912 | 7.8 |
| | | | Eliminación de historial crediticio no realizada | 521 | 4.4 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Reporte de crédito especial | 4,022 | 93.4 | 61.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 1,158 | 26.9 | 56.8 |
| Reporte de crédito | 266 | 6.2 | 38.2 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,125 | 26.1 | 29.3 |
| | | | | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 657 | 15.3 | 96.2 |
| | | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 491 | 11.4 | 96.7 |
| | | | | Eliminación de historial crediticio no realizada | 458 | 10.6 | 32.9 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 59.7 | 40.3 |
| Sector | 79.8 | 20.2 |

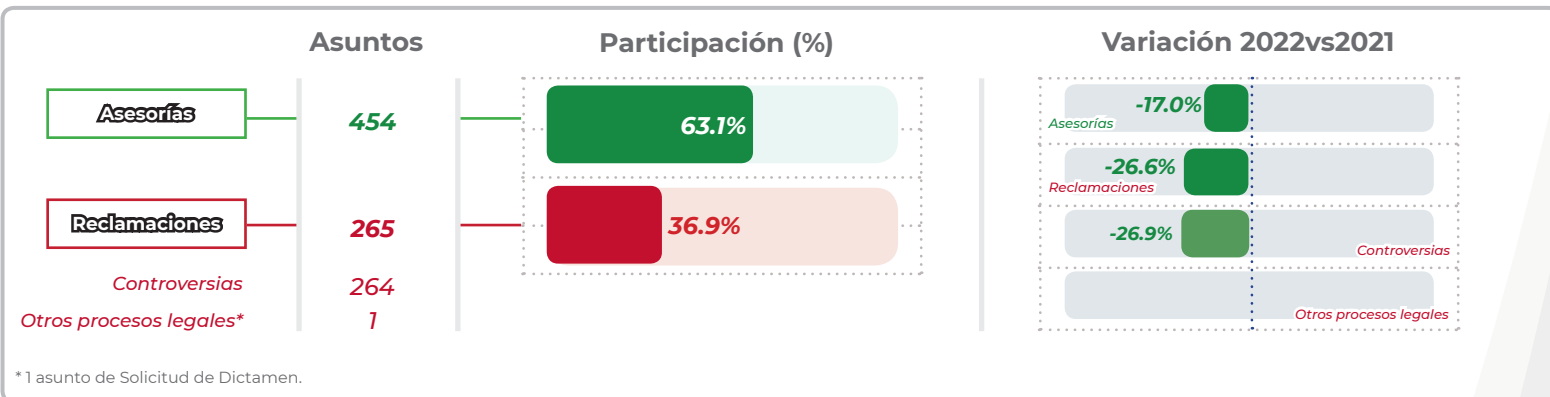
Tiempo promedio

| Institución | Tiempo |
|-------------|--------|
| Institución | 10 |
| Sector | 10 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|---------|--------|
| Institución | 5 | 178,737 | 0.1 |
| Sector | 5 | 178,737 | 0.04 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Reporte de crédito especial | 391 | 86.1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 165 | 36.3 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 45 | 9.9 | Actualización de historial crediticio no realizada | 84 | 18.5 |
| Reporte de crédito | 18 | 4.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 76 | 16.7 |
| | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 44 | 9.7 |
| | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 25 | 5.5 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|-----------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Reporte de crédito especial | 259 | 97.7 | 83.7 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 124 | 46.8 | 91.9 |
| Reporte de crédito | 6 | 2.3 | 50.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 51 | 19.2 | 78.4 |
| | | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 25 | 9.4 | 64.0 |
| | | | | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 23 | 8.7 | 95.5 |
| | | | | Eliminación de historial crediticio no realizada | 17 | 6.4 | 55.0 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 83.0 | 17.0 |
| Sector | 79.8 | 20.2 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 11 |
| Sector | 10 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|---------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 5 | 178,737 | 0.04 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Aseguradoras

Las acciones de defensa de las Aseguradoras representaron el **22%** del total de las acciones brindadas en 2022, con **291,164** asuntos.

Del total de estos asuntos, el **11.3%** fueron reclamaciones, siendo los motivos más reclamados Negativa en el pago de la indemnización y Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.

En este apartado se presentan las Aseguradoras más representativas del Sector.



Página

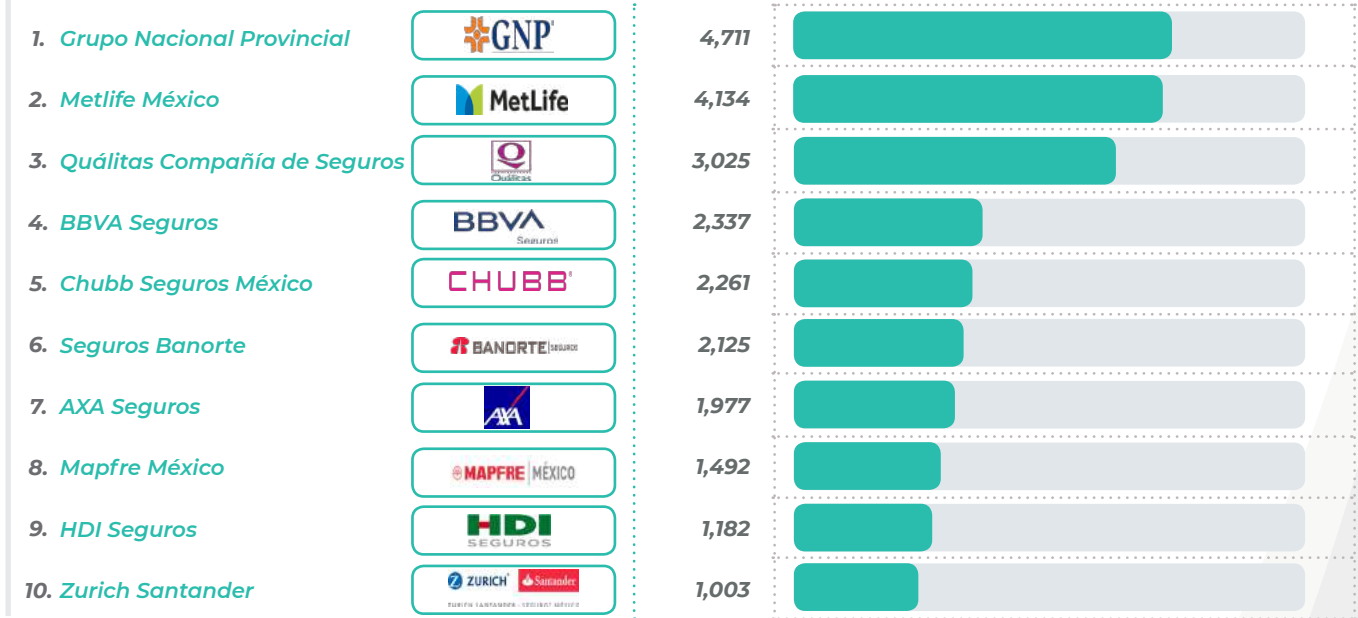
| | | |
|---|-------|-----------|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador | | 34 |
| Instituciones | | 36 |

Reclamaciones recibidas del Sector Asegurador

TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

Instituciones

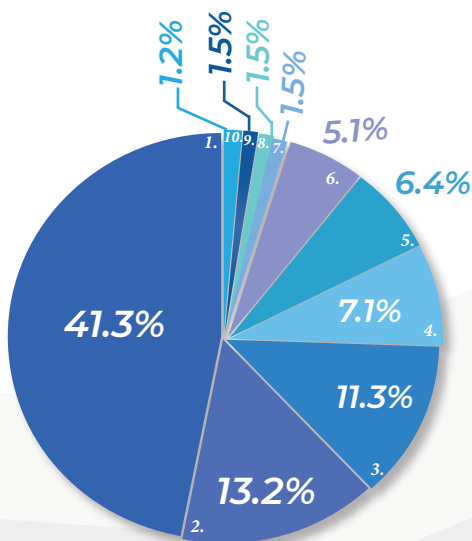
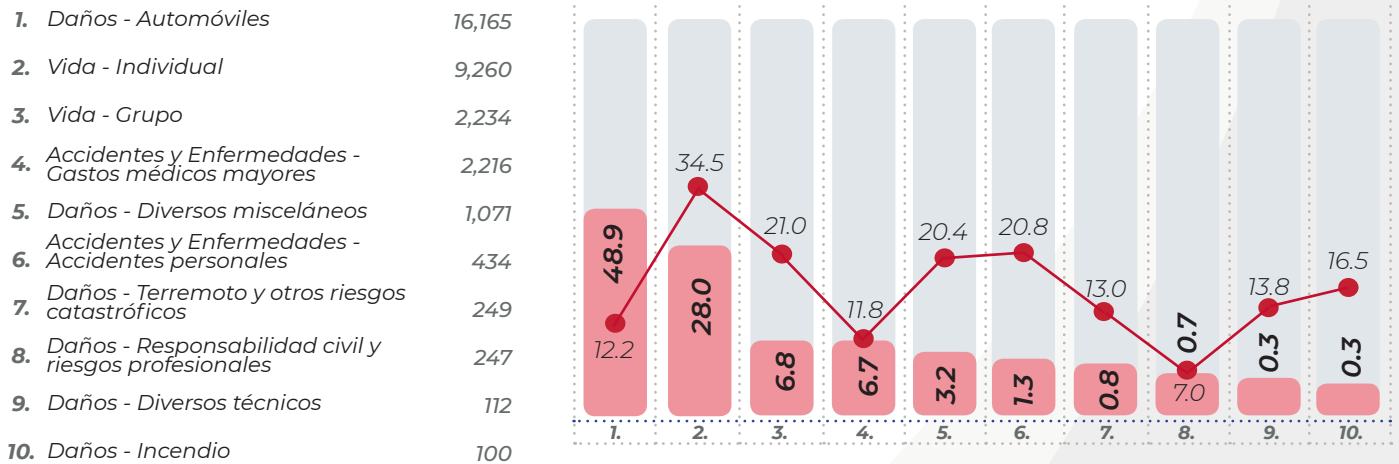
Asuntos



Productos

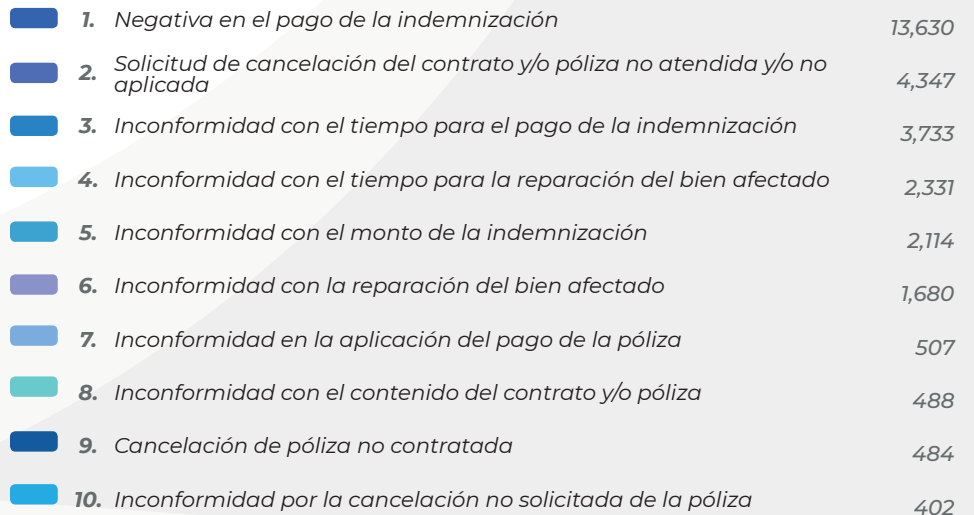
Asuntos

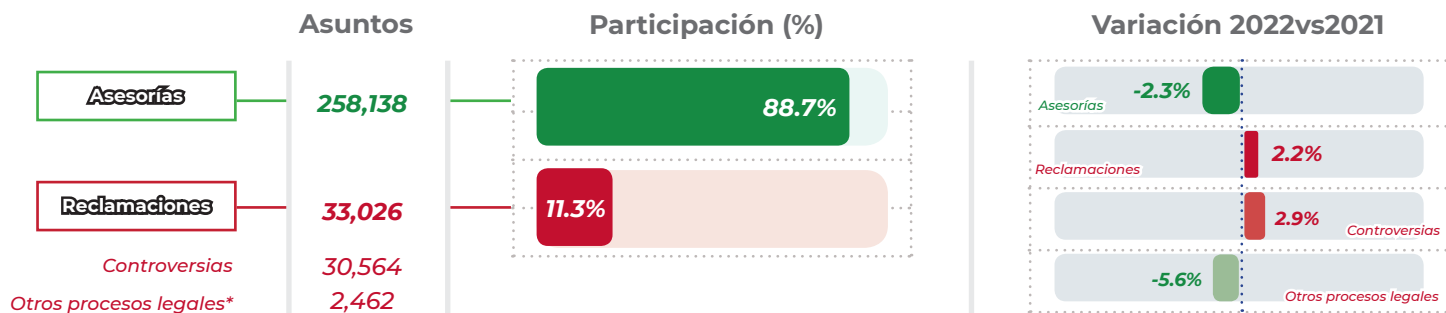
% Participación % Resolución favorable



Causas

Asuntos





* 2,186 asuntos de Solicitud de Dictamen, 241 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 35 asuntos de Defensa Legal.

Principales productos y causas del sector

Asesorías

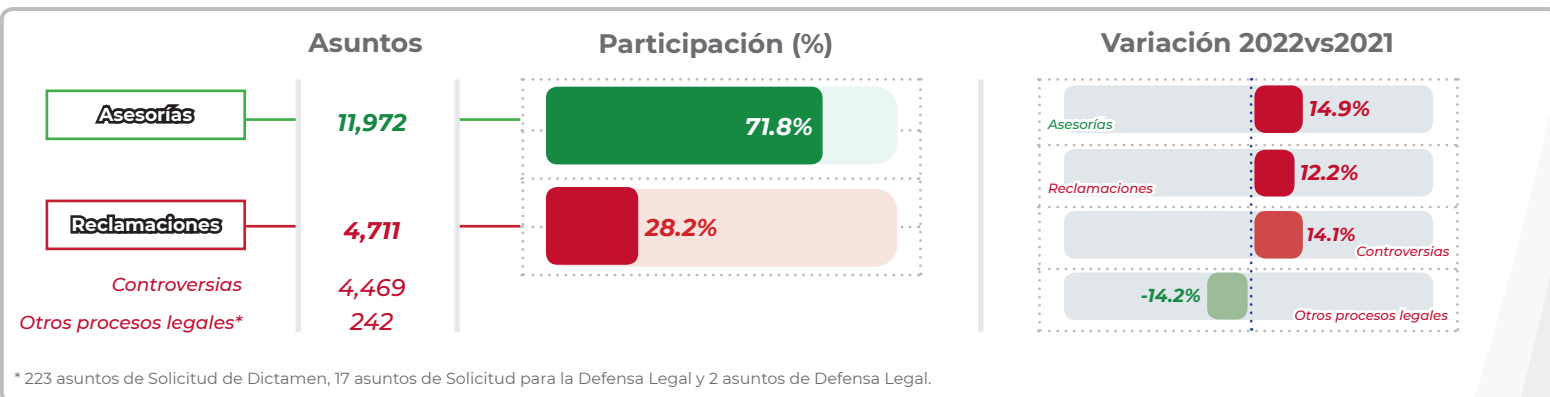
| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 209,847 | 81.3 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 209,778 | 81.3 |
| Daños - Automóviles | 20,081 | 7.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 13,736 | 5.3 |
| Vida - Individual | 11,179 | 4.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 10,497 | 4.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 8,505 | 3.3 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 5,993 | 2.3 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 2,628 | 1.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 4,155 | 1.6 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 16,165 | 48.9 | 12.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 13,630 | 41.3 | 11.2 |
| Vida - Individual | 9,260 | 28.0 | 34.5 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 4,347 | 13.2 | 55.9 |
| Vida - Grupo | 2,234 | 6.8 | 21.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 3,733 | 11.3 | 17.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 2,216 | 6.7 | 11.8 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 2,331 | 7.1 | 13.6 |
| Daños - Diversos misceláneos | 1,071 | 3.2 | 20.4 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 2,114 | 6.4 | 8.8 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-----------------|--------------------|--|--------|-----------|-------------------------------------|--|-------------|--------|
| Institución | % Fav. / % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Sector | 79.9 / 80.1 | Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 | Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | | 1.4 |
| Institución | | | | | | Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | | 0.9 |
| Sector | | | | | | Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | | 2.0 |
| | | | | | | Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | | 8.0 |
| | | | | | | Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | | 1.0 |
| Tiempo promedio | | ⁽¹⁾ Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC). | | | | | | |
| Institución | | ⁽²⁾ El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022. | | | | | | |
| Sector | 19 | | | | | | | |



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,161 | 43.1 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,160 | 43.1 |
| Daños - Automóviles | 3,595 | 30.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,547 | 12.9 |
| Vida - Individual | 1,388 | 11.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,378 | 11.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,055 | 8.8 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 1,035 | 8.6 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 500 | 4.2 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 613 | 5.1 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 2,940 | 62.4 | 7.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,459 | 31.0 | 5.3 |
| Vida - Individual | 1,133 | 24.1 | 55.4 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 831 | 17.6 | 73.4 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 417 | 8.9 | 5.8 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 531 | 11.3 | 11.2 |
| Vida - Grupo | 108 | 2.3 | 22.0 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 497 | 10.5 | 4.6 |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 40 | 0.8 | 5.1 | Inconformidad con la reparación del bien afectado | 408 | 8.7 | 1.3 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 19.6 | 80.4 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

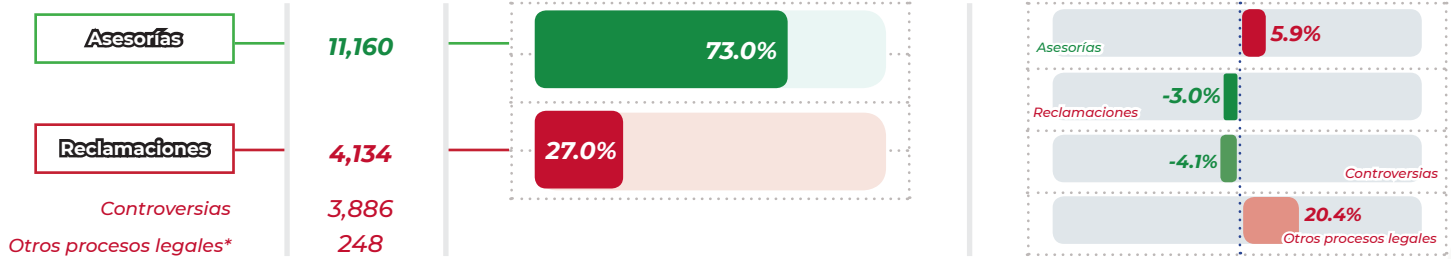
| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 4.0 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 2.6 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 2.3 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 16.0 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.7 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 17 |
| Sector | 19 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos
Participación (%)
Variación 2022vs2021


* 206 asuntos de Solicitud de Dictamen, 36 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 6 asuntos de Defensa Legal.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,168 | 46.3 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,164 | 46.3 |
| Vida - Individual | 4,470 | 40.1 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 2,647 | 23.7 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 747 | 6.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,218 | 10.9 |
| Vida - Grupo | 344 | 3.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 870 | 7.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 303 | 2.7 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 232 | 2.1 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Vida - Individual | 3,509 | 84.9 | 39.8 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 1,856 | 44.9 | 60.5 |
| Vida - Grupo | 315 | 7.6 | 22.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,204 | 29.1 | 13.2 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 261 | 6.3 | 7.4 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 231 | 5.6 | 15.5 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 37 | 0.9 | 11.9 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 133 | 3.2 | 21.6 |
| SIAB Vida | 3 | 0.1 | 0.0 | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza | 116 | 2.8 | 6.3 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|--------------------|-------------|-------------|
| Institución | 36.2 | 63.8 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|--------------------|------------|------------------|------------|
| Institución | 14 | 486,604 | 0.3 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

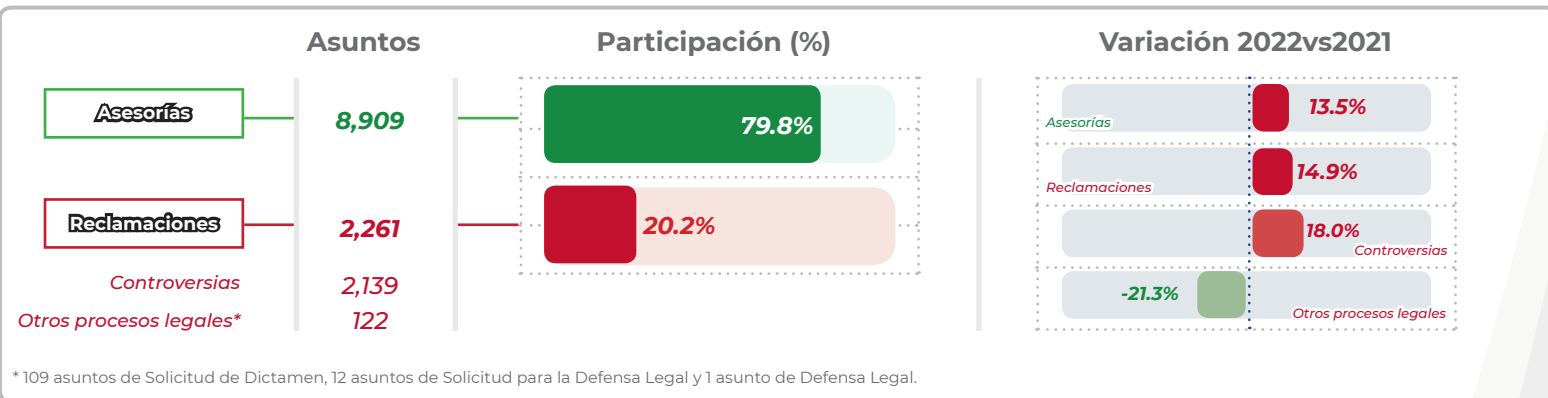
| Producto | Institución | Sector |
|---|-------------|------------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 4.4 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 20.2 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.2 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | - | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | - | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|--------------------|-----------|
| Institución | 20 |
| Sector | 19 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,159 | 57.9 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,159 | 57.9 |
| Daños - Automóviles | 2,402 | 27.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,045 | 11.7 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 755 | 8.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 963 | 10.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 128 | 1.4 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 380 | 4.3 |
| Daños - Diversos misceláneos | 128 | 1.4 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 376 | 4.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 1,763 | 78.0 | 14.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,003 | 44.4 | 8.9 |
| Daños - Diversos misceláneos | 126 | 5.6 | 14.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 292 | 12.9 | 16.6 |
| Vida - Individual | 102 | 4.5 | 19.2 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 251 | 11.1 | 15.0 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 73 | 3.2 | 9.2 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 162 | 7.2 | 13.8 |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos | 30 | 1.3 | 10.3 | Inconformidad con la reparación del bien afectado | 154 | 6.8 | 12.8 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 14.2 | 85.8 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 20 | 695,993 | 0.9 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 0.7 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 0.9 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 9.5 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 10.3 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.2 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 15 |
| Sector | 19 |

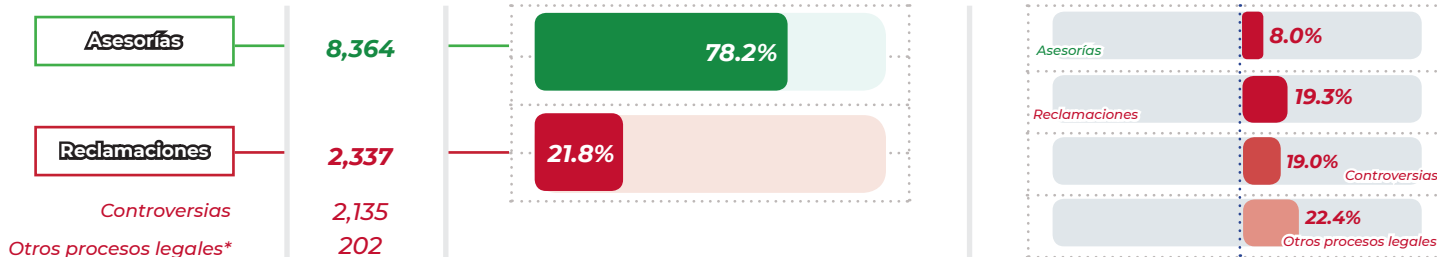
(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

Asuntos

Participación (%)

Variación 2022vs2021



* 169 asuntos de Solicitud de Dictamen, 25 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 8 asuntos de Defensa Legal.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,164 | 61.7 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,163 | 61.7 |
| Daños - Automóviles | 1,121 | 13.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,093 | 13.1 |
| Vida - Individual | 872 | 10.4 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 581 | 6.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 495 | 5.9 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 349 | 4.2 |
| Daños - Diversos misceláneos | 261 | 3.1 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 179 | 2.1 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 857 | 36.7 | 12.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,120 | 47.9 | 13.4 |
| Vida - Individual | 784 | 33.5 | 36.5 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 254 | 10.9 | 59.5 |
| Daños - Diversos misceláneos | 246 | 10.5 | 21.1 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 184 | 7.9 | 13.5 |
| Vida - Grupo | 166 | 7.1 | 14.0 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 112 | 4.8 | 38.9 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 40 | 1.7 | 32.5 | Cancelación de póliza no contratada | 88 | 3.8 | 10.5 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 24.3 | 75.7 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

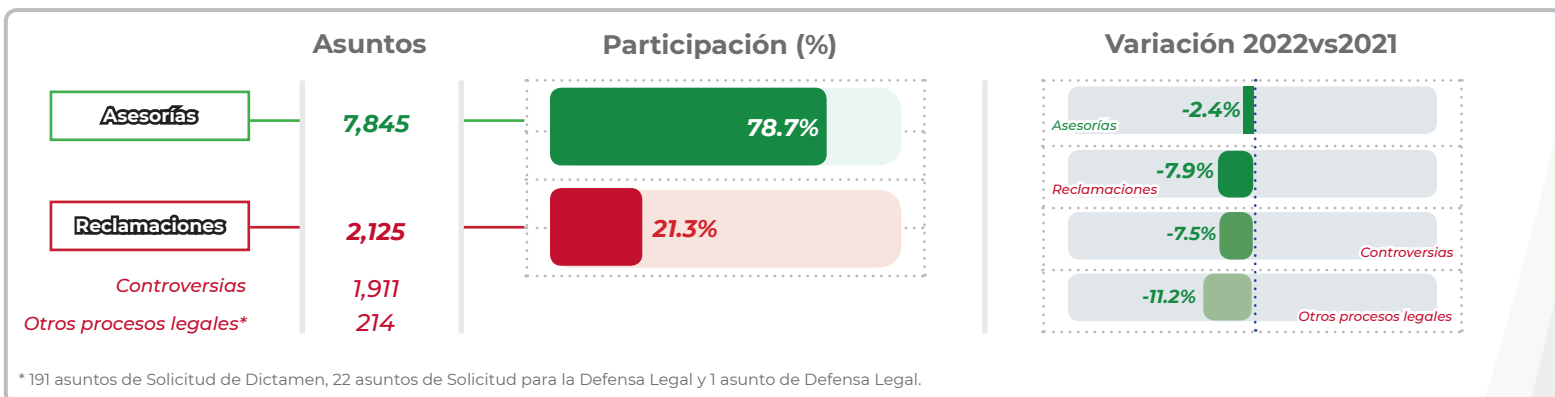
| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.6 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 0.3 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | N/A | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 5.5 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 0.6 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 14 |
| Sector | 19 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

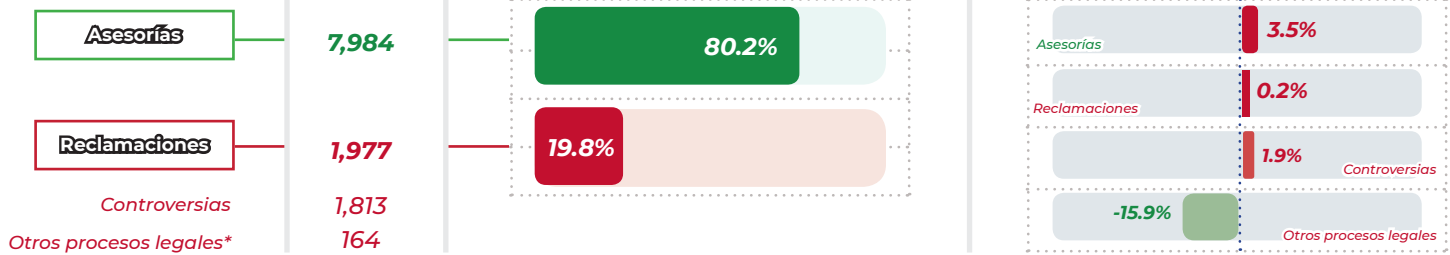
| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,166 | 65.9 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,162 | 65.8 |
| Daños - Automóviles | 1,126 | 14.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 925 | 11.8 |
| Vida - Individual | 598 | 7.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 475 | 6.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 357 | 4.6 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 283 | 3.6 |
| Vida - Grupo | 184 | 2.3 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 196 | 2.5 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 948 | 44.6 | 21.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 974 | 45.8 | 15.5 |
| Vida - Individual | 565 | 26.6 | 20.2 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 274 | 12.9 | 23.4 |
| Vida - Grupo | 195 | 9.2 | 14.7 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 149 | 7.0 | 31.7 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 100 | 4.7 | 11.9 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 127 | 6.0 | 14.6 |
| Daños - Diversos misceláneos | 90 | 4.2 | 23.5 | Inconformidad con la reparación del bien afectado | 113 | 5.3 | 25.7 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|------------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|--|---|--------|-----|
| Institución | % Fav. 19.6 / % No Fav. 80.4 | Institución | Multas 2 / Monto 82,545 / Índice 0.1 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | 19.9 / 80.1 | Sector | 140 / 4,540,426 / 0.4 | Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.3 | 1.4 | |
| Tiempo promedio | | <p>(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).</p> | | | Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 0.3 | 0.9 |
| Institución | 20 | | | | Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 2.6 | 2.0 |
| Sector | 19 | | | | Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 12.1 | 8.0 |
| | | | | | Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.2 | 1.0 |
| | | | | | <p>(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.</p> | | |

Asuntos
Participación (%)
Variación 2022vs2021


* 148 asuntos de Solicitud de Dictamen y 16 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales productos y causas de la institución
Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,160 | 64.6 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,160 | 64.6 |
| Daños - Automóviles | 1,389 | 17.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 800 | 10.0 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 547 | 6.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 706 | 8.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 474 | 5.9 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 252 | 3.2 |
| Vida - Individual | 239 | 3.0 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 173 | 2.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 1,128 | 57.1 | 11.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 872 | 44.1 | 5.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 428 | 21.6 | 11.2 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 221 | 11.2 | 7.2 |
| Vida - Individual | 217 | 11.0 | 16.1 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 136 | 6.9 | 4.6 |
| Daños - Diversos misceláneos | 91 | 4.6 | 9.3 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 129 | 6.5 | 7.4 |
| Vida - Grupo | 44 | 2.2 | 15.6 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 106 | 5.4 | 55.3 |

Índices
Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 11.9 | 88.1 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

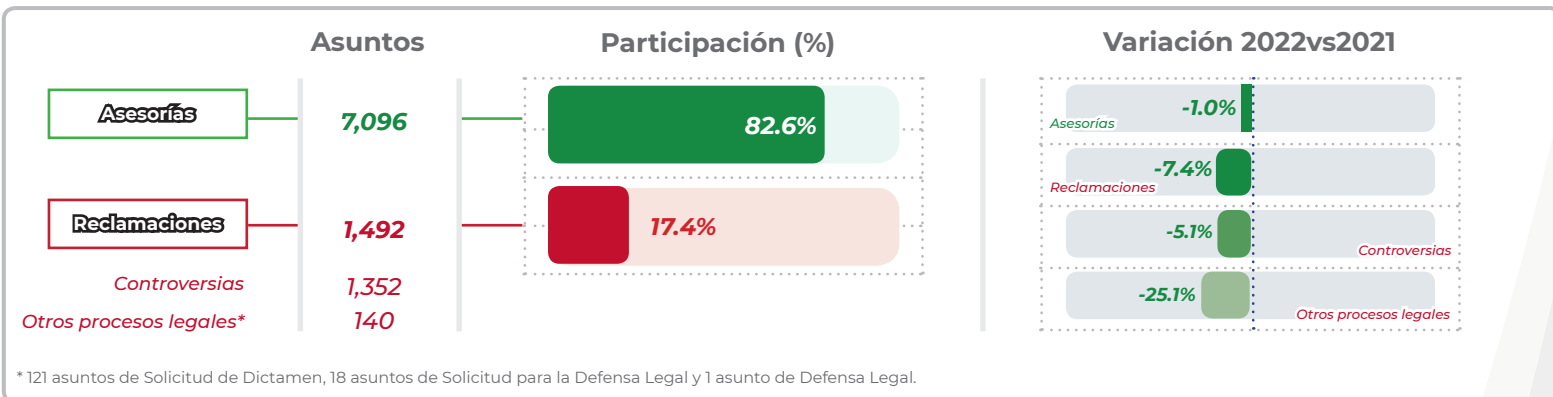
| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.0 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 0.0 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 2.9 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 4.2 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.8 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 18 |
| Sector | 19 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

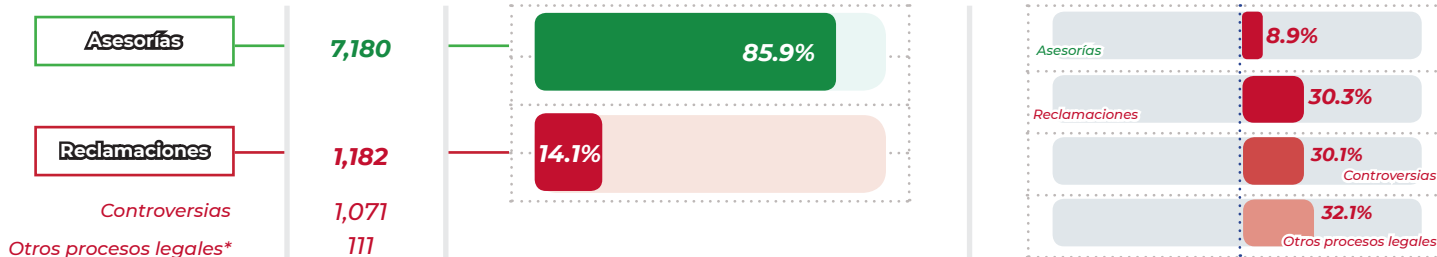
| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,172 | 72.9 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,169 | 72.8 |
| Daños - Automóviles | 1,000 | 14.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 722 | 10.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 304 | 4.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 382 | 5.4 |
| Vida - Individual | 213 | 3.0 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 139 | 2.0 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 200 | 2.8 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 124 | 1.7 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 944 | 63.3 | 18.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 757 | 50.7 | 10.7 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 201 | 13.5 | 15.8 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 130 | 8.7 | 29.4 |
| Vida - Individual | 171 | 11.5 | 16.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 121 | 8.1 | 20.2 |
| Vida - Grupo | 64 | 4.3 | 11.3 | Inconformidad con la reparación del bien afectado | 108 | 7.2 | 20.8 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 28 | 1.9 | 17.2 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 101 | 6.8 | 17.5 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|------------------------|------------------------------|---|---------------------------------------|---|---|------------|--|
| Institución | % Fav. 17.7 / % No Fav. 82.3 | Institución | Multas 4 / Monto 153,277 / Índice 0.3 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | 19.9 / 80.1 | Sector | 140 / 4,540,426 / 0.4 | Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 0.2 | 1.4 | |
| Tiempo promedio | | <p>(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).</p> | | | Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 1.8 / 0.9 | |
| Institución | 21 | | | | Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 6.2 / 2.0 | |
| Sector | 19 | | | | Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 20.8 / 8.0 | |
| | | | | | Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 2.3 / 1.0 | |
| | | | | | <p>(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.</p> | | |

Asuntos
Participación (%)
Variación 2022vs2021


* 102 asuntos de Solicitud de Dictamen, 8 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales productos y causas de la institución
Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,386 | 75.0 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,386 | 75.0 |
| Daños - Automóviles | 1,352 | 18.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 475 | 6.6 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 313 | 4.4 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 403 | 5.6 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 26 | 0.4 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 247 | 3.4 |
| Daños - Diversos misceláneos | 25 | 0.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 190 | 2.6 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Daños - Automóviles | 1,092 | 92.4 | 4.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 481 | 40.7 | 2.1 |
| Daños - Diversos misceláneos | 26 | 2.2 | 8.0 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 180 | 15.2 | 4.2 |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 13 | 1.1 | 0.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 160 | 13.5 | 6.7 |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 9 | 0.8 | 0.0 | Inconformidad con la reparación del bien afectado | 117 | 9.9 | 0.0 |
| Daños - Incendio | 9 | 0.8 | 0.0 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 105 | 8.9 | 9.6 |

Índices
Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 4.3 | 95.7 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

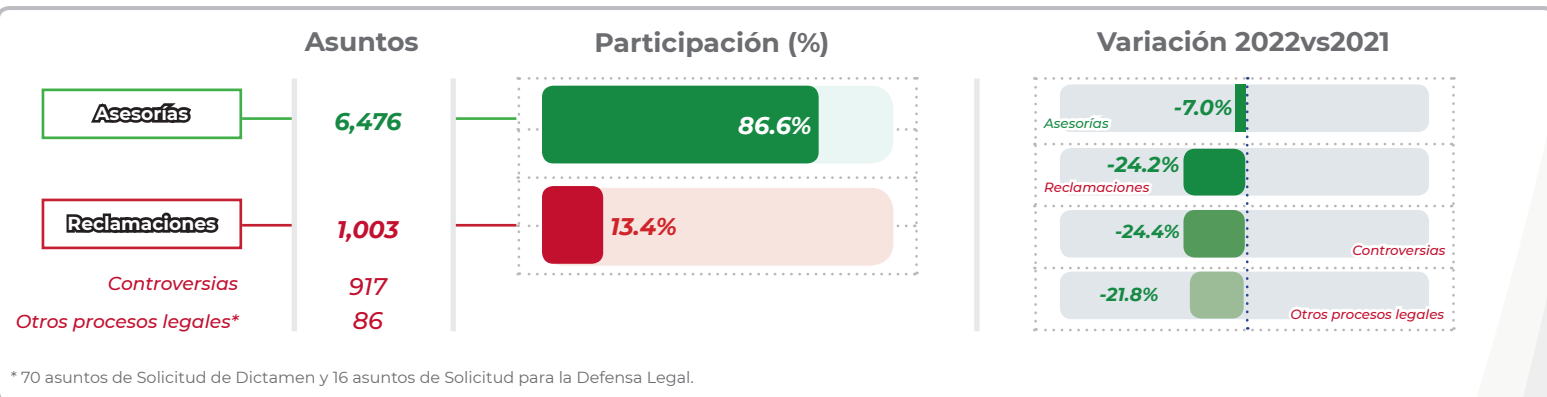
| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 10.7 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 1.1 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 246.6 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 9.4 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.1 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 17 |
| Sector | 19 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFS), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(²) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,163 | 79.7 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,161 | 79.7 |
| Vida - Individual | 387 | 6.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 435 | 6.7 |
| Daños - Diversos misceláneos | 253 | 3.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 254 | 3.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 208 | 3.2 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 152 | 2.3 |
| Daños - Automóviles | 196 | 3.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 104 | 1.6 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Vida - Individual | 366 | 36.5 | 29.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 447 | 44.6 | 16.7 |
| Daños - Diversos misceláneos | 253 | 25.2 | 29.8 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 107 | 10.7 | 52.8 |
| Daños - Automóviles | 113 | 11.3 | 19.1 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 105 | 10.5 | 29.1 |
| Vida - Grupo | 54 | 5.4 | 26.0 | Cancelación de póliza no contratada | 63 | 6.3 | 64.5 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 40 | 4.0 | 29.7 | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza | 28 | 2.8 | 14.8 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 27.9 | 72.1 |
| Sector | 19.9 | 80.1 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|-----------|--------|
| Institución | 19 | 706,122 | 1.9 |
| Sector | 140 | 4,540,426 | 0.4 |

Índices de reclamación²

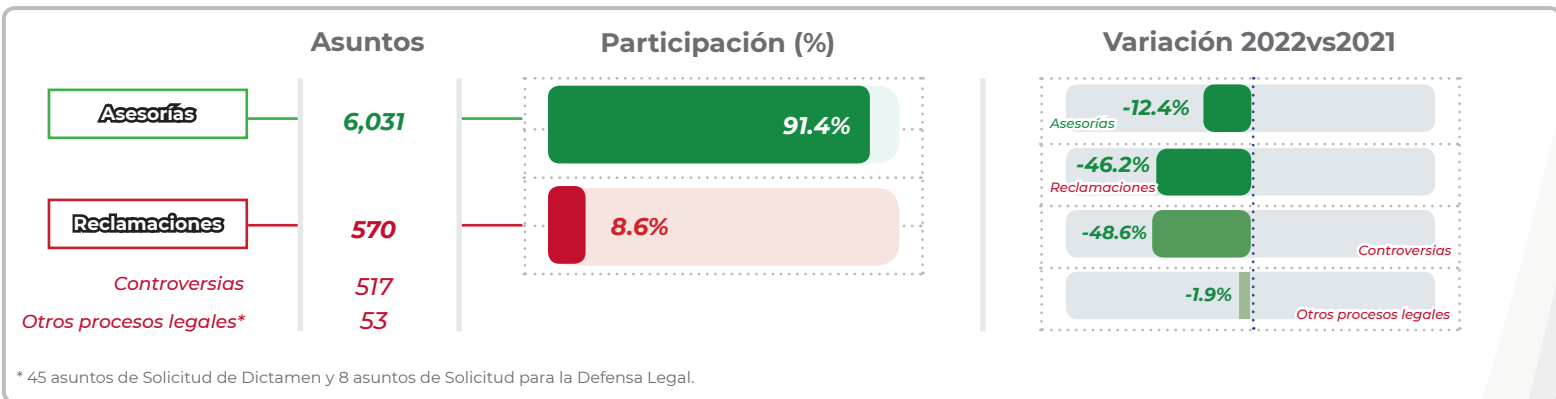
| Producto | Institución | Sector |
|--|-------------|--------|
| Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.6 | 1.4 |
| Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 0.7 | 0.9 |
| Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 2.5 | 2.0 |
| Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 16.7 | 8.0 |
| Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 3.5 | 1.0 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 17 |
| Sector | 19 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| SIAB Vida | 5,165 | 85.6 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 5,161 | 85.6 |
| Vida - Individual | 436 | 7.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 240 | 4.0 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 176 | 2.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 211 | 3.5 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 93 | 1.5 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 135 | 2.2 |
| Daños - Automóviles | 32 | 0.5 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 78 | 1.3 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Vida - Individual | 364 | 63.9 | 24.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 223 | 39.1 | 16.2 |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 63 | 11.1 | 29.7 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 95 | 16.7 | 33.7 |
| Vida - Grupo | 34 | 6.0 | 14.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 89 | 15.6 | 21.8 |
| Vida - Automóviles | 14 | 2.5 | 0.0 | Cancelación de póliza no contratada | 20 | 3.5 | 20.3 |
| Daños - Diversos misceláneos | 13 | 2.3 | 20.0 | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza | 14 | 2.5 | 31.8 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|------------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|---|---|-------------|--|
| Institución | % Fav. 22.7 / % No Fav. 77.3 | Institución | Multas 4 / Monto 62,436 / Índice 0.7 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | 19.9 / 80.1 | Sector | 140 / 4,540,426 / 0.4 | Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 0.4 | 1.4 | |
| Tiempo promedio | | (*) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC). | | | Accidentes Personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados) | 1.4 / 0.9 | |
| Institución | 22 | (*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefsa al mes de Diciembre 2022. | | | Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 652.2 / 2.0 | |
| Sector | 19 | | | | Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | - / 8.0 | |
| | | | | | Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados) | 1.4 / 1.0 | |

Durante 2022 las Acciones de Defensa para el Sector SOFOM E.N.R. registraron 36,756 asuntos, que significó un decremento de 20.6% respecto de lo ocurrido en el mismo periodo de 2021, cuando se reportaron 46,304 asuntos. Del total de acciones, el 47.6% fueron Asesorías y el 52.4% Reclamaciones.

Con respecto a las reclamaciones, los productos con mayores asuntos fueron: Crédito personal, Producto en materia de cobranza (REDECO), Crédito de nómina y Tarjeta de Crédito, los cuales en conjunto representaron el 90.8% del total; figurando como la principal causa de estas quejas la de Gestión de cobranza Redeco.

De las 672 SOFOM E.N.R. que registraron reclamaciones en 2022, destacaron Apoyo Económico Familiar, Dimex Capital, Financiera Independencia, Exitus Credit y Préstamos Felices en 15 Minutos, que en conjunto registraron el 23.8% del total de las quejas.

Por otro lado, durante el 2022 la resolución favorable al usuario en este sector se ubicó en 48.5%, con un tiempo promedio de resolución de 20 días.

En este apartado se presentan las Sofom E.N.R. más representativas del Sector.



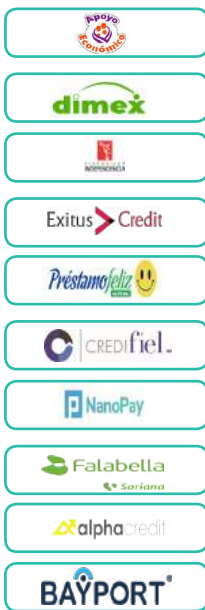
| | Página |
|--|---------------|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Sofom E.N.R. | 47 |
| Instituciones | 49 |

Reclamaciones recibidas del Sector Sofom E.N.R.

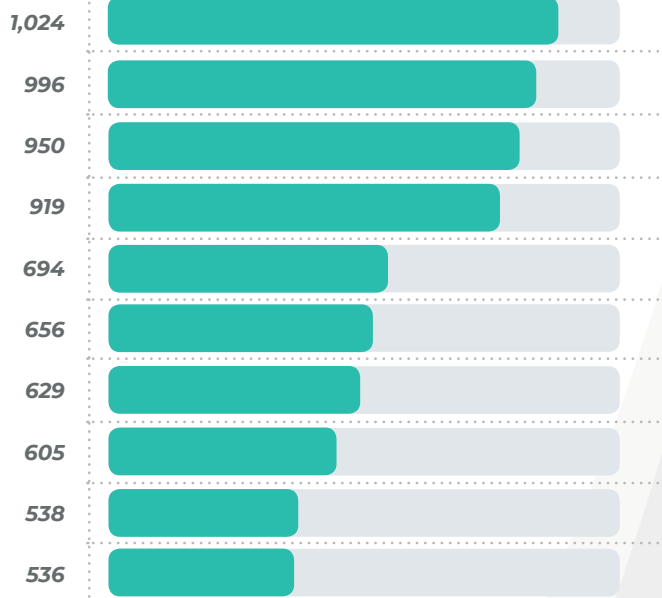
TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

Instituciones

1. Apoyo Económico Familiar
2. Dimex Capital
3. Financiera Independencia
4. Exitus Credit
5. Préstamos Felices en 15 Minutos
6. Publiseg
7. Oplay Digital Services
8. Servicios Financieros Soriana
9. AlphaCredit Capital
10. Financiera Fortaleza



Asuntos



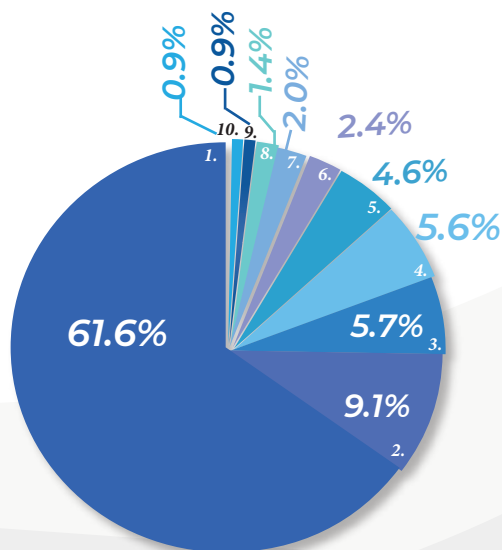
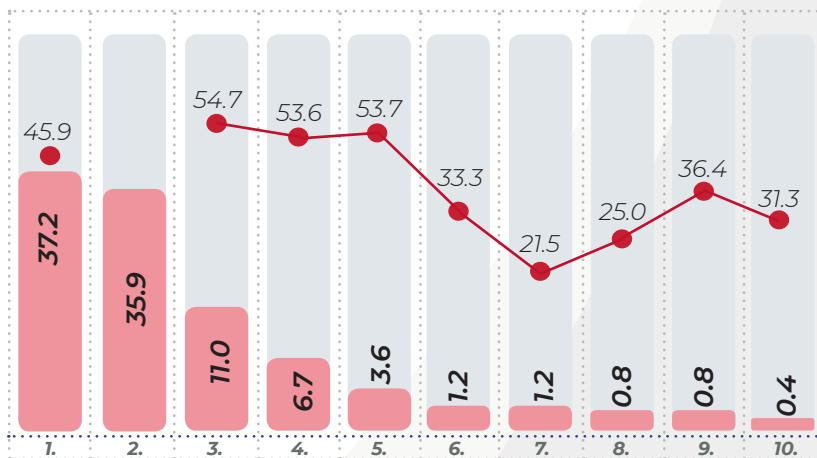
Productos

1. Crédito personal
2. Gestión de cobranza - REDECO
3. Crédito de nómina
4. Tarjeta de crédito
5. Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
6. Microcréditos
7. Crédito al auto
8. Créditos solidarios y/o grupal
9. Crédito hipotecario
10. Crédito empresarial

Asuntos

- 7,164
- 6,921
- 2,109
- 1,299
- 686
- 233
- 228
- 159
- 151
- 78

■ % Participación ● % Resolución favorable

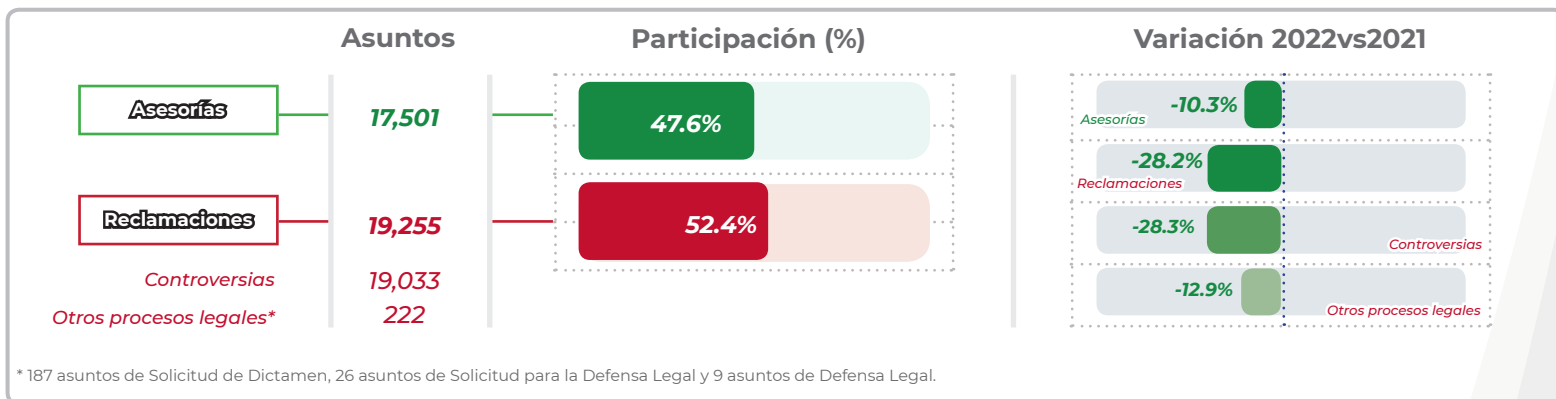


Causas

1. Gestión de cobranza - REDECO
2. Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
3. Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
4. Incumplimiento con los términos del contrato
5. La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ter testimonio
6. Crédito no reconocido en el historial crediticio
7. Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
8. Actualización de historial crediticio no realizada
9. Crédito aprobado sin la entrega de recursos
10. Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio

Asuntos

- 11,863
- 1,753
- 1,099
- 1,070
- 887
- 466
- 390
- 260
- 178
- 164



Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 7,310 | 41.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 6,029 | 34.4 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 4,744 | 27.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 2,101 | 12.0 |
| Crédito de nómina | 2,029 | 11.6 | Incumplimiento con los términos del contrato | 1,605 | 9.2 |
| Tarjeta de crédito | 2,004 | 11.5 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 1,304 | 7.5 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 552 | 3.2 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 1,066 | 6.1 |

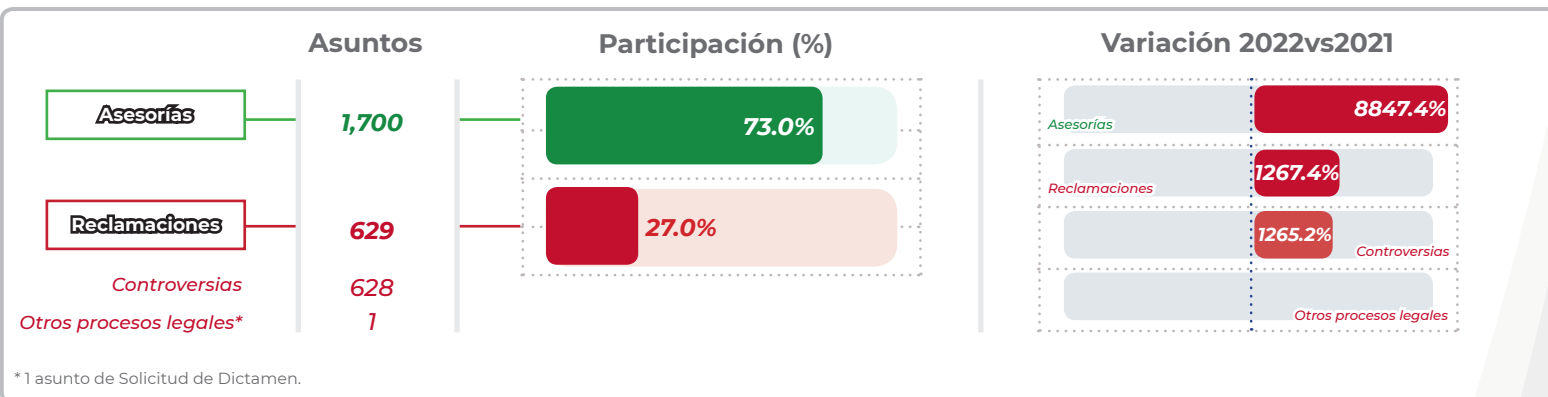
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 7,164 | 37.2 | 45.9 | Gestión de cobranza - Redeco | 11,863 | 61.6 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 6,921 | 35.9 | - | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 1,753 | 9.1 | 32.6 |
| Crédito de nómina | 2,109 | 11.0 | 54.7 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 1,099 | 5.7 | 81.5 |
| Tarjeta de crédito | 1,299 | 6.7 | 53.6 | Incumplimiento con los términos del contrato | 1,070 | 5.6 | 34.1 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 686 | 3.6 | 53.7 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 887 | 4.6 | 64.0 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------------------|-----------------|----|----------------------------|--------------------------|--|
| Institución | % Fav. / % No Fav. | Institución | | Institución | Multas / Monto / Índice | |
| Sector | 48.5 / 51.5 | Sector | 20 | Sector | 1,018 / 19,617,009 / 5.3 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 812 | 47.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 647 | 38.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 560 | 32.9 | Incumplimiento con los términos del contrato | 339 | 19.9 |
| Crédito personal | 281 | 16.5 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 150 | 8.8 |
| Servicio móvil | 27 | 1.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 100 | 5.9 |
| Crédito de nómina | 10 | 0.6 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 97 | 5.7 |

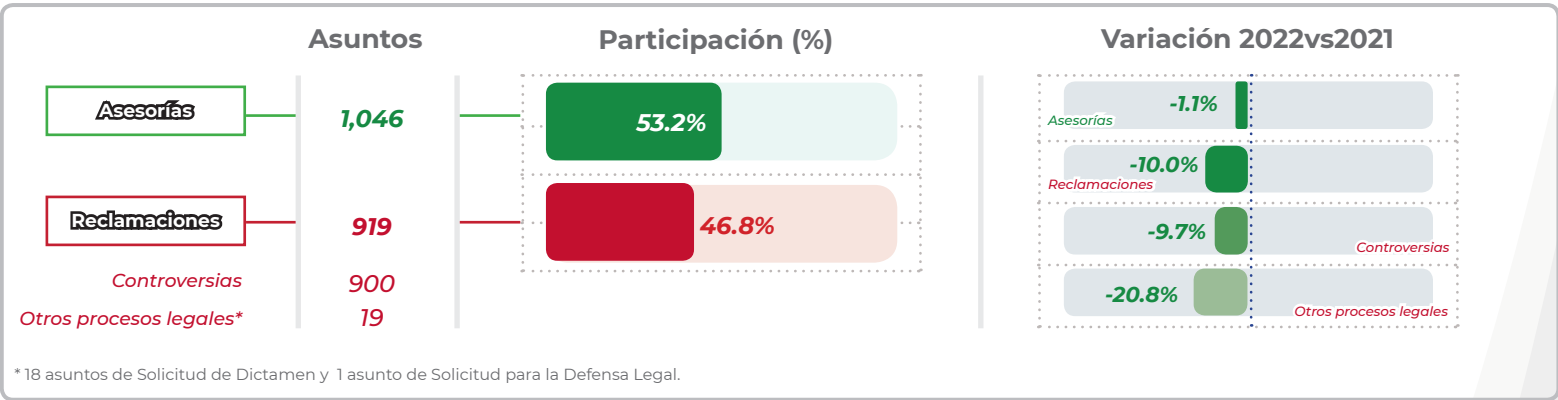
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 500 | 79.5 | 47.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 225 | 35.8 | 51.6 |
| Crédito personal | 116 | 18.4 | 50.6 | Gestión de cobranza - Redeco | 125 | 19.9 | - |
| Crédito de nómina | 5 | 0.8 | 100.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 53 | 8.4 | 42.5 |
| Gestión de cobranza - Redeco | 3 | 0.5 | - | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 49 | 7.8 | 21.4 |
| Servicio móvil | 3 | 0.5 | 100.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 46 | 7.3 | 46.2 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|----------------------------|--|--|
| Institución | % Fav. 48.6 % No Fav. 51.4 | Institución | 12 | Institución | Multas 1 Monto 19,244 Índice 0.2 | |
| Sector | % Fav. 48.5 % No Fav. 51.5 | Sector | 20 | Sector | Multas 1,018 Monto 19,617,009 Índice 5.3 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 548 | 52.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 221 | 21.1 |
| Crédito de nómina | 250 | 23.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 210 | 20.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 149 | 14.2 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 163 | 15.6 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 78 | 7.5 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 116 | 11.1 |
| Tarjeta de crédito | 14 | 1.3 | Incumplimiento con los términos del contrato | 77 | 7.4 |

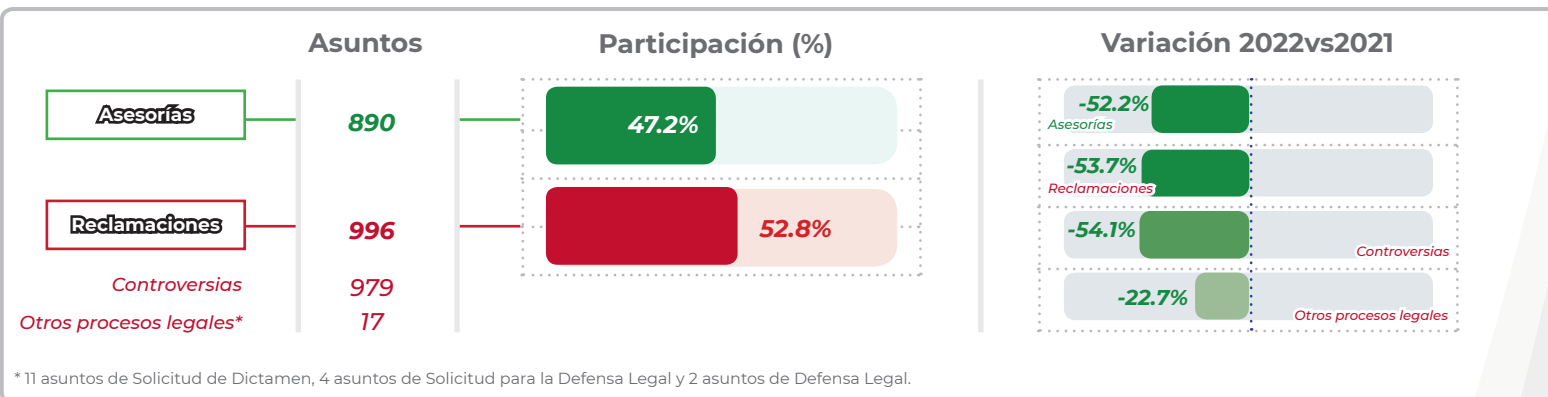
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 519 | 56.5 | 46.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 211 | 23.0 | 34.7 |
| Crédito de nómina | 264 | 28.7 | 53.1 | Gestión de cobranza - Redeco | 203 | 22.1 | - |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 117 | 12.7 | 48.8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 160 | 17.4 | 60.4 |
| Tarjeta de crédito | 5 | 0.5 | 33.3 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 105 | 11.4 | 81.0 |
| Créditos solidarios y/o grupal | 4 | 0.4 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 71 | 7.7 | 40.8 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 48.4 | 51.6 | 16 | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 48.5 | 51.5 | 20 | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 441 | 49.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 239 | 26.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 165 | 18.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 174 | 19.6 |
| Crédito de nómina | 157 | 17.6 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 110 | 12.4 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 94 | 10.6 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 85 | 9.6 |
| Tarjeta de crédito | 25 | 2.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 63 | 7.1 |

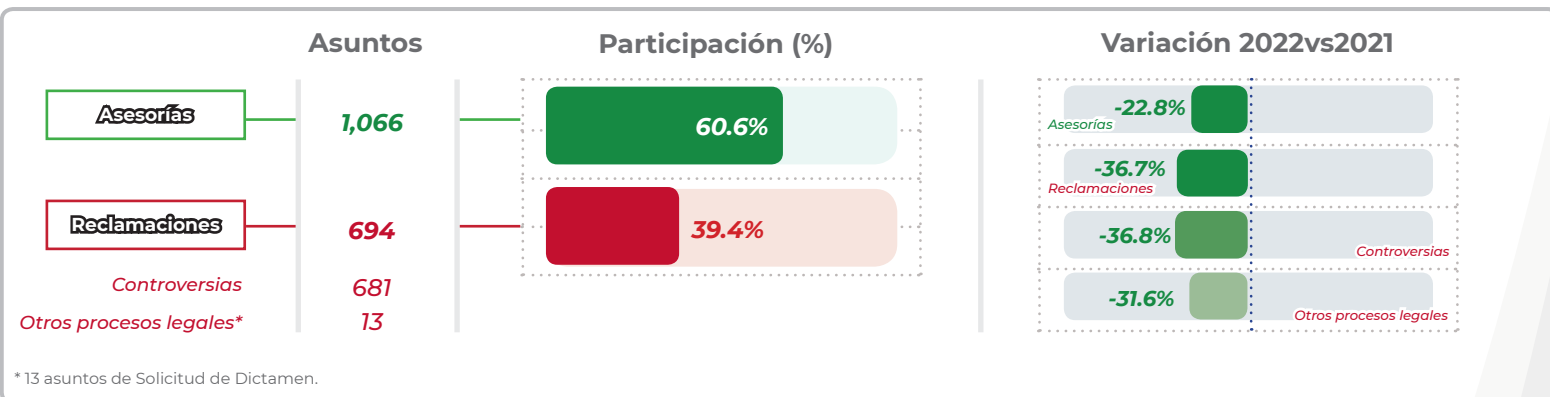
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 348 | 34.9 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 492 | 49.4 | - |
| Crédito personal | 337 | 33.8 | 48.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 159 | 16.0 | 29.7 |
| Crédito de nómina | 149 | 15.0 | 46.4 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 94 | 9.4 | 83.8 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 146 | 14.7 | 54.5 | Incumplimiento con los términos del contrato | 63 | 6.3 | 34.9 |
| Tarjeta de crédito | 10 | 1.0 | 0.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 60 | 6.0 | 78.9 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 48.6 | 51.4 | 17 | 10 | 446,288 | 1.0 |
| Sector | 48.5 | 51.5 | 20 | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 553 | 51.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 258 | 24.2 |
| Crédito de nómina | 183 | 17.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 244 | 22.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 167 | 15.7 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 175 | 16.4 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 130 | 12.2 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ter testimonio | 100 | 9.4 |
| Tarjeta de crédito | 21 | 2.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 71 | 6.7 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 385 | 55.5 | 46.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 243 | 35.0 | 31.3 |
| Crédito de nómina | 169 | 24.4 | 55.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 149 | 21.5 | 83.5 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 126 | 18.2 | 52.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ter testimonio | 94 | 13.5 | 78.0 |
| Gestión de cobranza - Redeco | 3 | 0.4 | - | Incumplimiento con los términos del contrato | 62 | 8.9 | 23.2 |
| Tarjeta de crédito | 2 | 0.3 | 50.0 | Gestión de cobranza - Redeco | 44 | 6.3 | - |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 49.8 | 50.2 |
| Sector | 48.5 | 51.5 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 15 |
| Sector | 20 |

Multas Firmes¹

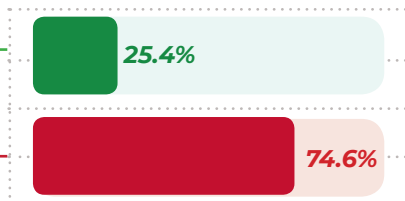
| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

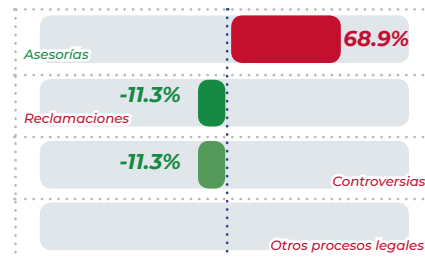
Asuntos

| | |
|-------------------------|-------|
| Asesorías | 348 |
| Reclamaciones | 1,024 |
| Controversias | 1,023 |
| Otros procesos legales* | 1 |

Participación (%)



Variación 2022vs2021



* 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Crédito personal | 204 | 58.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 148 | 42.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 110 | 31.6 | Negociación de créditos (Orientación) | 42 | 12.1 |
| Tarjeta de crédito | 15 | 4.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 40 | 11.5 |
| Crédito de nómina | 8 | 2.3 | Incumplimiento con los términos del contrato | 16 | 4.6 |
| Crédito empresarial | 1 | 0.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 13 | 3.7 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 517 | 50.5 | 25.3 | Gestión de cobranza - Redeco | 936 | 91.4 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 448 | 43.8 | - | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 29 | 2.8 | 11.1 |
| Microcréditos | 17 | 1.7 | 0.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 12 | 1.2 | 70.0 |
| Crédito PYME | 14 | 1.4 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 10 | 1.0 | 9.1 |
| Crédito de nómina | 8 | 0.8 | 40.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 7 | 0.7 | 40.0 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 26.4 | 73.6 |
| Sector | 48.5 | 51.5 |

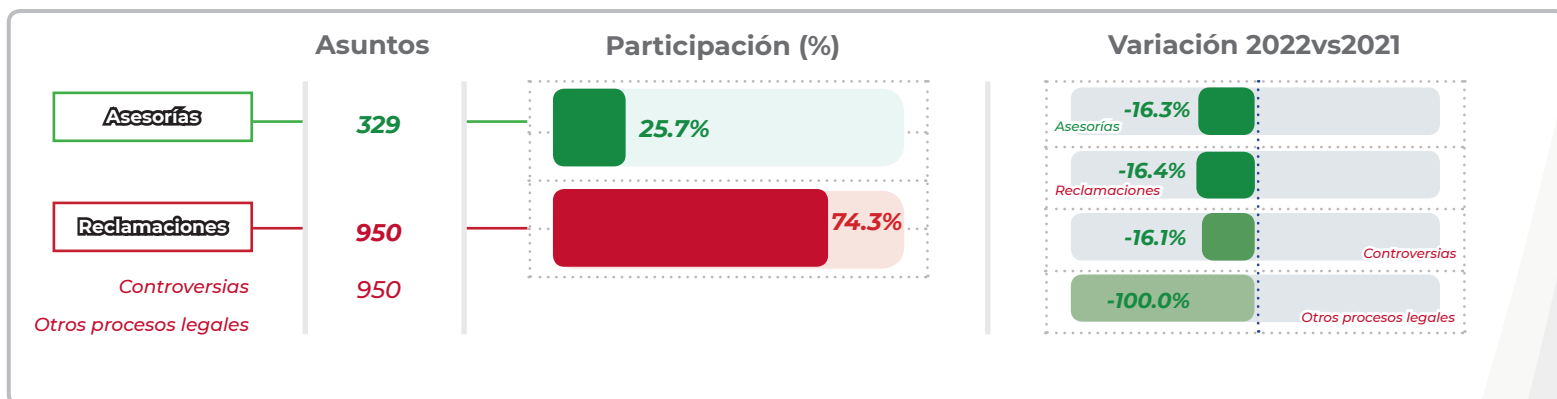
Tiempo promedio

| Institución | Tiempo promedio |
|-------------|-----------------|
| Institución | 24 |
| Sector | 20 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Crédito personal | 226 | 68.7 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 102 | 31.0 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 76 | 23.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 54 | 16.4 |
| Tarjeta de crédito | 9 | 2.7 | Actualización de historial crediticio no realizada | 35 | 10.6 |
| Crédito de nómina | 8 | 2.4 | Negociación de créditos (Orientación) | 30 | 9.1 |
| Servicios en sucursal y/o UNE | 6 | 1.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 16 | 4.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 484 | 50.9 | 36.4 | Gestión de cobranza - Redeco | 817 | 86.0 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 425 | 44.7 | 0.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 44 | 4.6 | 28.9 |
| Microcréditos | 9 | 0.9 | 0.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 25 | 2.6 | 30.8 |
| Tarjeta de crédito | 9 | 0.9 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 16 | 1.7 | 16.7 |
| Crédito de nómina | 7 | 0.7 | 0.0 | Convenio / Reestructura de pago no respetado por la Institución | 9 | 0.9 | 50.0 |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 33.1 | 66.9 |
| Sector | 48.5 | 51.5 |

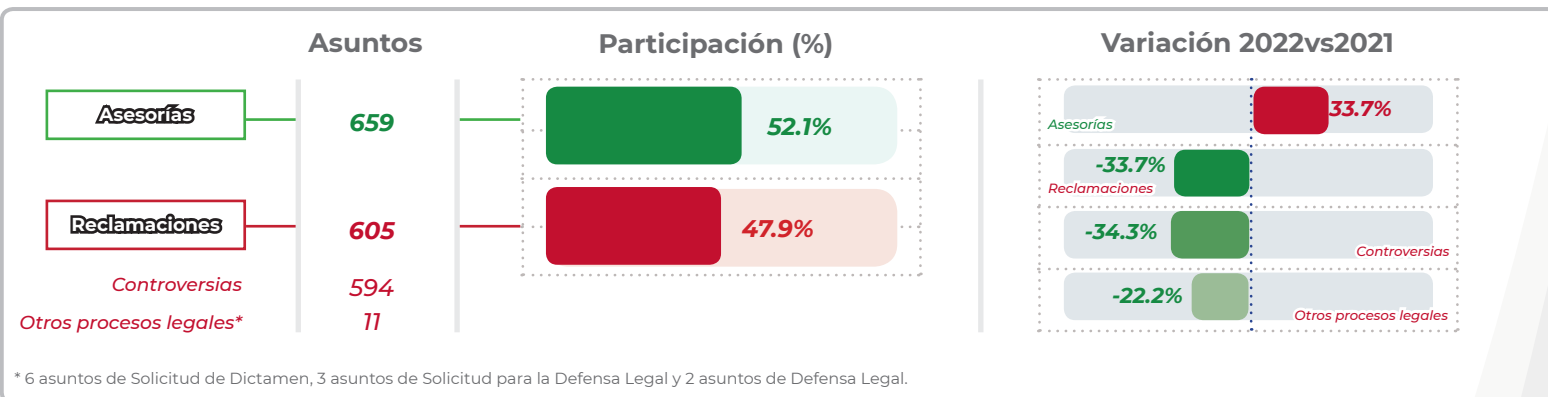
Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 25 |
| Sector | 20 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 529 | 80.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 140 | 21.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 85 | 12.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 131 | 19.9 |
| Crédito personal | 41 | 6.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 78 | 11.8 |
| Servicios en sucursal y/o UNE | 1 | 0.2 | Consumos no reconocidos | 63 | 9.6 |
| Servicio móvil | 1 | 0.2 | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad | 20 | 3.0 |

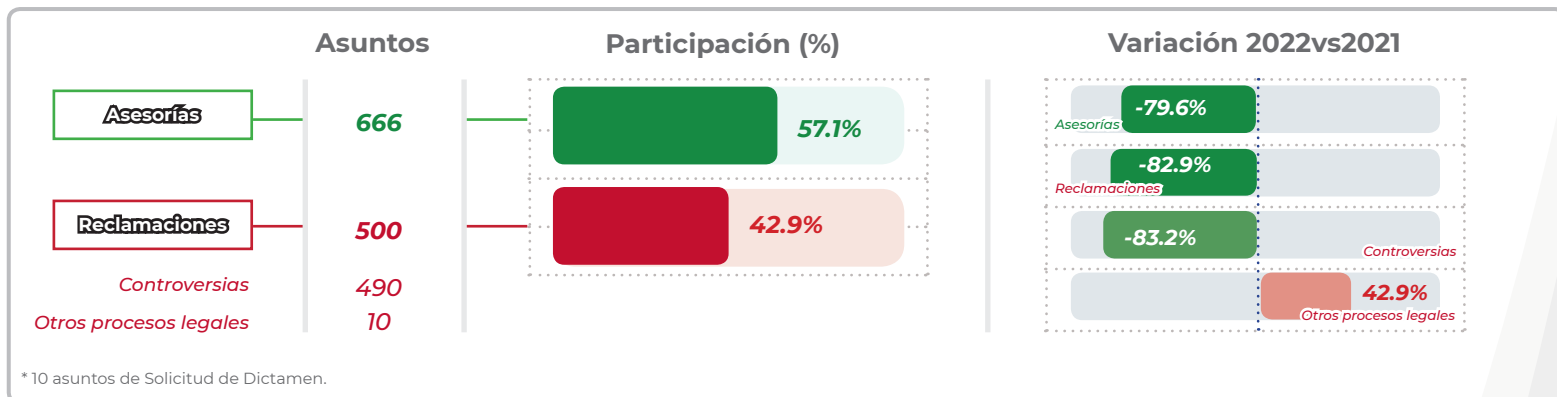
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Tarjeta de crédito | 398 | 65.8 | 59.7 | Gestión de cobranza - Redeco | 237 | 39.2 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 180 | 29.8 | - | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 105 | 17.4 | 76.0 |
| Crédito personal | 22 | 3.6 | 33.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 68 | 11.2 | 41.5 |
| Servicio móvil | 2 | 0.3 | 50.0 | Consumos no reconocidos | 52 | 8.6 | 39.6 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 1 | 0.2 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 15 | 2.5 | 52.9 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|----------------------------|--|--|
| Institución | % Fav. 58.3 % No Fav. 41.7 | Institución | 27 | Institución | Multas 1 Monto 17,924 Índice 0.2 | |
| Sector | % Fav. 48.5 % No Fav. 51.5 | Sector | 20 | Sector | Multas 1,018 Monto 19,617,009 Índice 5.3 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 268 | 40.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 175 | 26.3 |
| Crédito de nómina | 236 | 35.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 134 | 20.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 85 | 12.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 119 | 17.9 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 62 | 9.3 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ter testimonio | 101 | 15.2 |
| Tarjeta de crédito | 12 | 1.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 40 | 6.0 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito de nómina | 225 | 45.0 | 62.8 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 170 | 34.0 | 90.1 |
| Crédito personal | 199 | 39.8 | 73.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 122 | 24.4 | 33.1 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 68 | 13.6 | 60.3 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ter testimonio | 92 | 18.4 | 81.7 |
| Gestión de cobranza - Redeco | 6 | 1.2 | - | Incumplimiento con los términos del contrato | 43 | 8.6 | 46.2 |
| Tarjeta de crédito | 1 | 0.2 | 100.0 | Gestión de cobranza - Redeco | 23 | 4.6 | - |

Índices

Resolución

| | % Fav. | % No Fav. |
|-------------|--------|-----------|
| Institución | 66.9 | 33.1 |
| Sector | 48.5 | 51.5 |

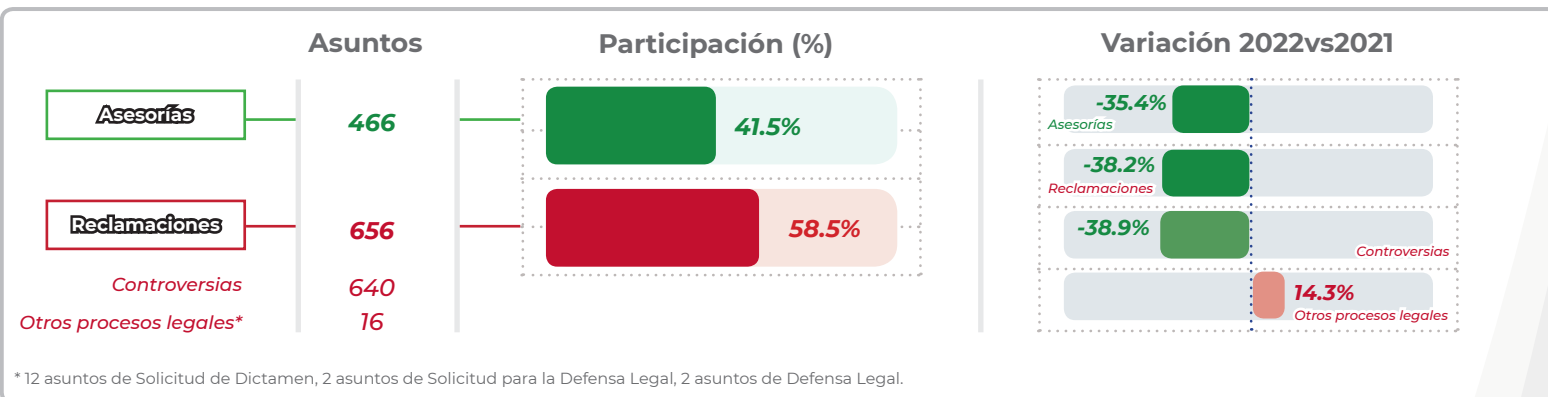
Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 16 |
| Sector | 20 |

Multas Firmes¹

| | Multas | Monto | Índice |
|-------------|--------|------------|--------|
| Institución | 1 | 15,098 | 0.2 |
| Sector | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 207 | 44.4 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 154 | 33.0 |
| Crédito de nómina | 156 | 33.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 99 | 21.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 70 | 15.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 67 | 14.4 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 21 | 4.5 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 44 | 9.4 |
| Tarjeta de crédito | 9 | 1.9 | Incumplimiento con los términos del contrato | 17 | 3.6 |

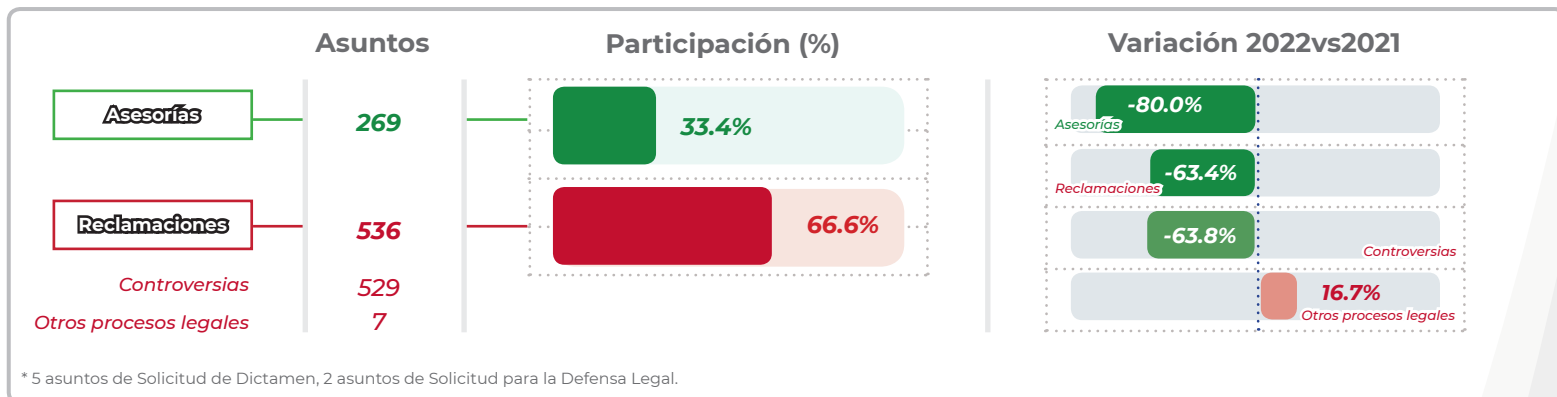
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 277 | 42.2 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 355 | 54.1 | - |
| Crédito personal | 186 | 28.4 | 72.5 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 125 | 19.1 | 92.7 |
| Crédito de nómina | 172 | 26.2 | 80.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 63 | 9.6 | 69.8 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 21 | 3.2 | 93.8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 39 | 5.9 | 81.4 |
| | | | | Incumplimiento con los términos del contrato | 18 | 2.7 | 62.5 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | índice |
| Institución | 77.7 | 22.3 | 20 | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 48.5 | 51.5 | 20 | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 117 | 43.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 64 | 23.8 |
| Crédito de nómina | 90 | 33.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 61 | 22.7 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 43 | 16.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 26 | 9.7 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 14 | 5.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 26 | 9.7 |
| Tarjeta de crédito | 3 | 1.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 15 | 5.6 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 316 | 59.0 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 389 | 72.6 | - |
| Crédito de nómina | 115 | 21.5 | 43.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 57 | 10.6 | 25.0 |
| Crédito personal | 88 | 16.4 | 43.8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 21 | 3.9 | 77.3 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 15 | 2.8 | 46.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 21 | 3.9 | 81.8 |
| Tarjeta de crédito | 2 | 0.4 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 14 | 2.6 | 21.4 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|--------|------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | 24 | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 43.8 | 56.2 | Sector | 20 | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 48.5 | 51.5 | | | 1,018 | 19,617,009 | 5.3 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Afores

Las acciones de defensa de las Afores durante 2022 disminuyeron en un **6.7%** con respecto a 2021.

Del total de estos asuntos (20,763 acciones), el **35.8%** fueron reclamaciones, siendo los motivos más reclamados los Retiros totales y la Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS. La principal causa de reclamo fue la Solicitud de trámite no atendida o no concluida.

Por otro lado, durante el 2022 la resolución favorable al usuario en este sector se ubicó en 32.0%, con un tiempo promedio de resolución de 14 días.



Página

| | | |
|---|-------|-----------|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Afores | | 60 |
| Instituciones | | 62 |

Reclamaciones recibidas del Sector Afore

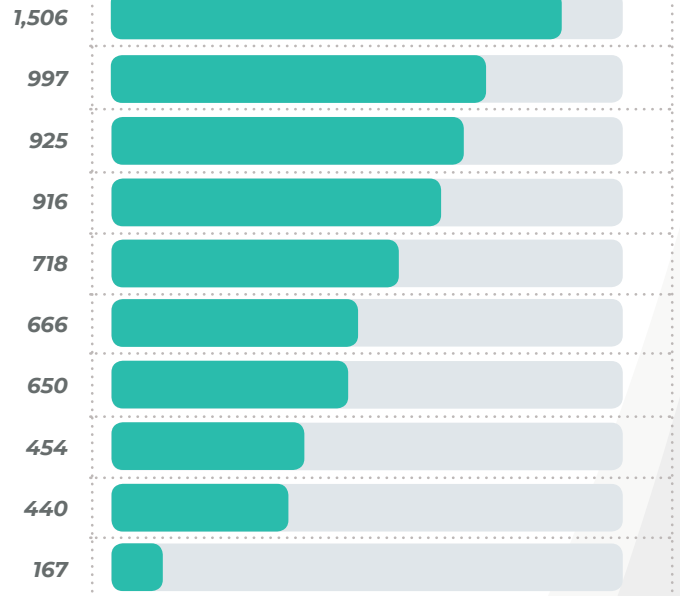
TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

Instituciones

1. Afore XXI Banorte
2. Citibanamex Afore
3. Afore Azteca
4. Afore Coppel
5. Principal Afore
6. Afore Sura
7. Profuturo
8. Pensionisste
9. Afore Invercap
10. Afore Inbursa



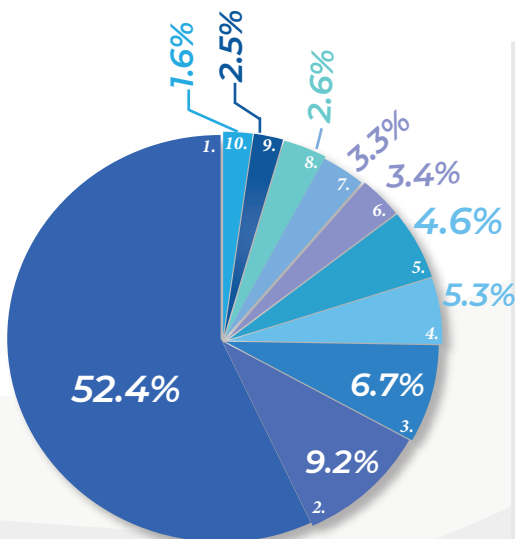
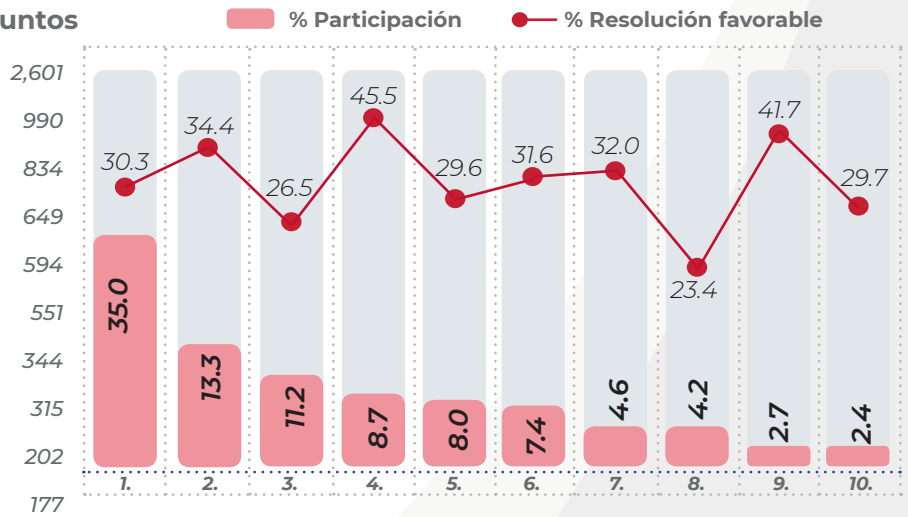
Asuntos



Productos

1. Retiros totales
2. Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
3. Separación de cuentas
4. Emisión de estado de cuenta
5. Unificación de cuentas
6. Traspasos
7. Retiros parciales
8. Consulta de resumen de saldos
9. Expediente Electrónico
10. Aportaciones voluntarias y complementarias

Asuntos

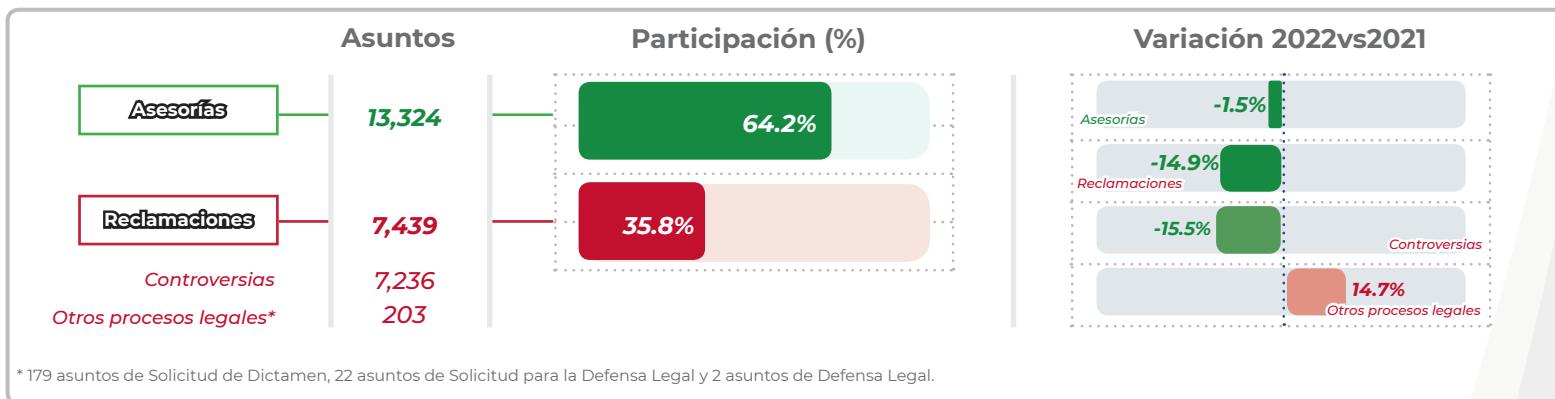


Causas

1. Solicitud de trámite no atendida o no concluida
2. Separación de cuentas no concluida o no atendida
3. Unificación de cuentas no atendida o no concluida
4. Inconformidad con los saldos
5. Inconformidad con el monto de retiro liquidado
6. Inconformidad con la información recibida
7. Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
8. Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto
9. Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas)
10. Inconformidad por restricciones normativas

Asuntos

- | | |
|---|-------|
| 1. Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 3,899 |
| 2. Separación de cuentas no concluida o no atendida | 681 |
| 3. Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 496 |
| 4. Inconformidad con los saldos | 396 |
| 5. Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 343 |
| 6. Inconformidad con la información recibida | 251 |
| 7. Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 244 |
| 8. Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto | 190 |
| 9. Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas) | 185 |
| 10. Inconformidad por restricciones normativas | 118 |



Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 3,557 | 26.7 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 4,771 | 35.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,833 | 21.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 3,889 | 29.2 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 1,168 | 8.8 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 684 | 5.1 |
| Emisión de estado de cuenta | 1,155 | 8.7 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 631 | 4.7 |
| Separación de cuentas | 940 | 7.1 | Inconformidad con los saldos | 522 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 2,601 | 35.0 | 30.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 3,899 | 52.4 | 34.6 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 990 | 13.3 | 34.4 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 681 | 9.2 | 25.4 |
| Separación de cuentas | 834 | 11.2 | 26.5 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 496 | 6.7 | 29.3 |
| Emisión de estado de cuenta | 649 | 8.7 | 45.5 | Inconformidad con los saldos | 396 | 5.3 | 20.5 |
| Unificación de cuentas | 594 | 8.0 | 29.6 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 343 | 4.6 | 26.7 |

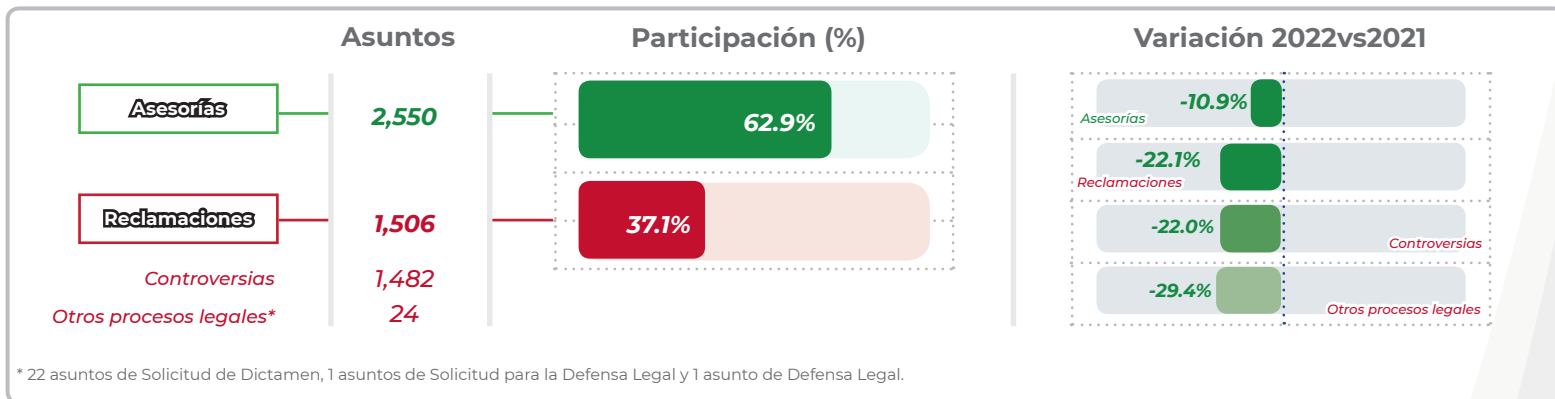
Índices

| Resolución | | Multas Firmes ⁽¹⁾ | | | Índices de reclamación ⁽²⁾ | | | |
|-------------|--------|------------------------------|--------|-----------|---------------------------------------|---|-------------|--------|
| Institución | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | | 1.4 |
| | | | | | | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | | 13.7 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confuse al mes de Diciembre 2022.

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | |
| Sector | 14 |



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 636 | 24.9 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 828 | 32.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 472 | 18.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 669 | 26.2 |
| Separación de cuentas | 319 | 12.5 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 247 | 9.7 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 222 | 8.7 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 109 | 4.3 |
| Emisión de estado de cuenta | 212 | 8.3 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 107 | 4.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 459 | 30.5 | 24.0 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 688 | 45.7 | 26.0 |
| Separación de cuentas | 292 | 19.4 | 31.0 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 246 | 16.3 | 30.6 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 179 | 11.9 | 28.5 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 82 | 5.4 | 41.2 |
| Traspasos | 127 | 8.4 | 40.2 | Inconformidad con los saldos | 78 | 5.2 | 6.4 |
| Emisión de estado de cuenta | 120 | 8.0 | 26.3 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 77 | 5.1 | 17.3 |

Índices

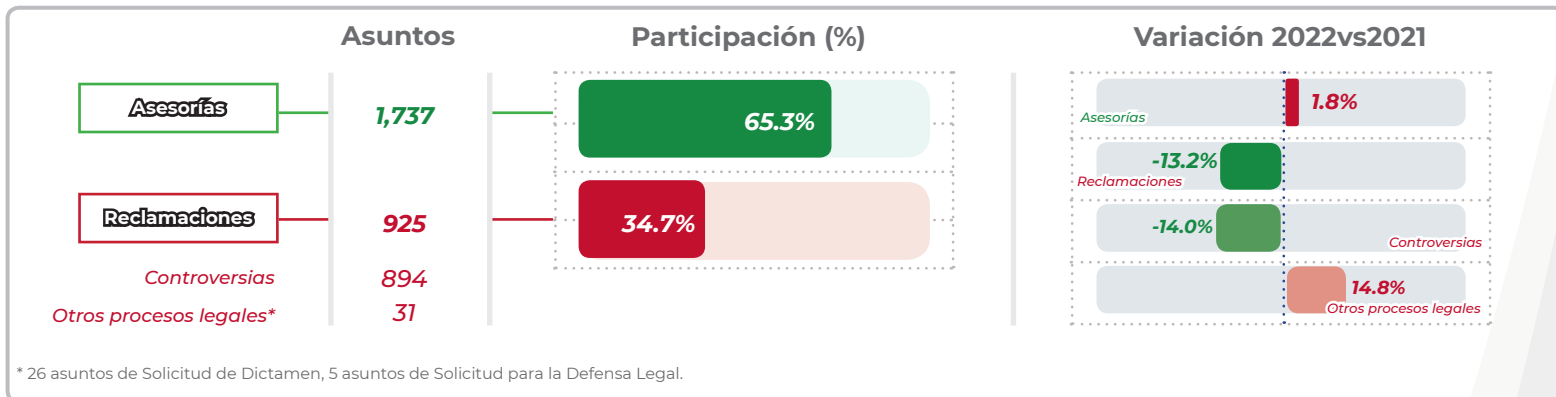
| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|-------------|-----------------------------|----------------------------|--|--|-------------------------------------|--------|--|
| Institución | % Fav. 26.3, % No Fav. 73.7 | Institución | Multas 1, Monto 37,745, Índice 0.1 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | % Fav. 32.0, % No Fav. 68.0 | Sector | Multas 30, Monto 1,060,369, Índice 0.4 | Traspasos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 traspasos) | 5.0 | 1.4 | |
| | | | | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 21.0 | 13.7 | |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 13 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 548 | 31.5 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 668 | 38.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 324 | 18.7 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 478 | 27.5 |
| Emisión de estado de cuenta | 180 | 10.4 | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE | 88 | 5.1 |
| Traspasos | 147 | 8.5 | Inconformidad con los saldos | 80 | 4.6 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 105 | 6.0 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 68 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 372 | 40.2 | 9.4 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 520 | 56.2 | 16.5 |
| Traspasos | 109 | 11.8 | 2.6 | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE | 72 | 7.8 | 1.3 |
| Emisión de estado de cuenta | 103 | 11.1 | 54.9 | Inconformidad con los saldos | 51 | 5.5 | 8.0 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 92 | 9.9 | 6.7 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 49 | 5.3 | 13.3 |
| Unificación de cuentas | 55 | 5.9 | 11.5 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 45 | 4.9 | 14.3 |

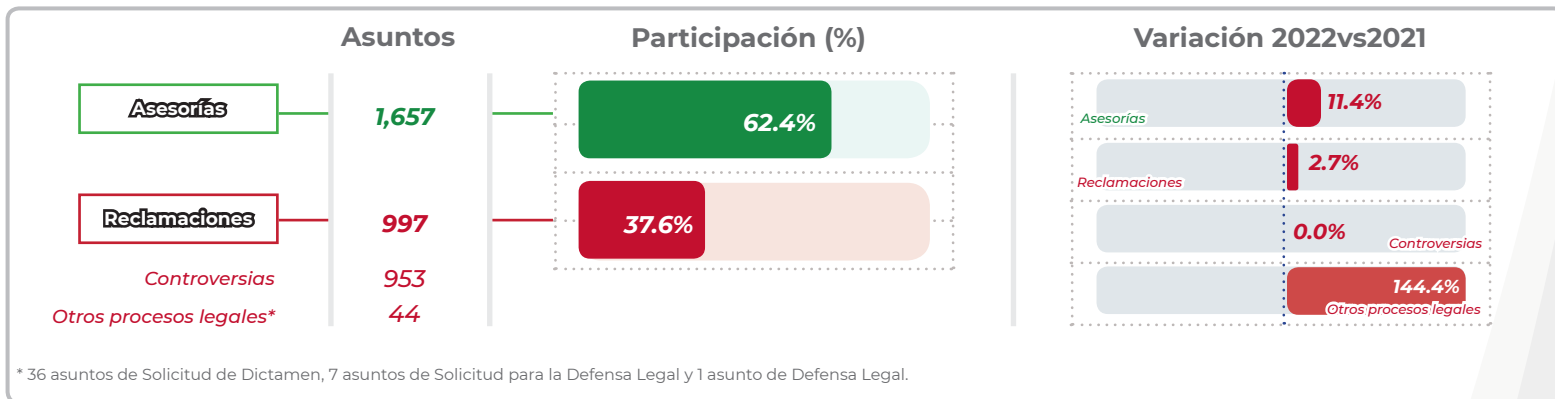
Índices

| Resolución | | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|-------------|--------|-----------|----------------------------|-----------|--------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 13.3 | 86.7 | 0 | 0 | 0.0 | Traspasos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 traspasos) | 0.3 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 5.3 | 13.7 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 10 |
| Sector | 14 |



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 464 | 28.0 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 651 | 39.3 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 331 | 20.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 428 | 25.8 |
| Emisión de estado de cuenta | 161 | 9.7 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 87 | 5.3 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 128 | 7.7 | Inconformidad con la información recibida | 73 | 4.4 |
| Separación de cuentas | 117 | 7.1 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 64 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 328 | 32.9 | 16.9 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 539 | 54.1 | 23.0 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 121 | 12.1 | 12.2 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 99 | 9.9 | 8.0 |
| Emisión de estado de cuenta | 114 | 11.4 | 47.2 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 54 | 5.4 | 13.0 |
| Separación de cuentas | 114 | 11.4 | 8.7 | Inconformidad con la información recibida | 51 | 5.1 | 16.0 |
| Unificación de cuentas | 70 | 7.0 | 14.5 | Inconformidad con los saldos | 51 | 5.1 | 11.8 |

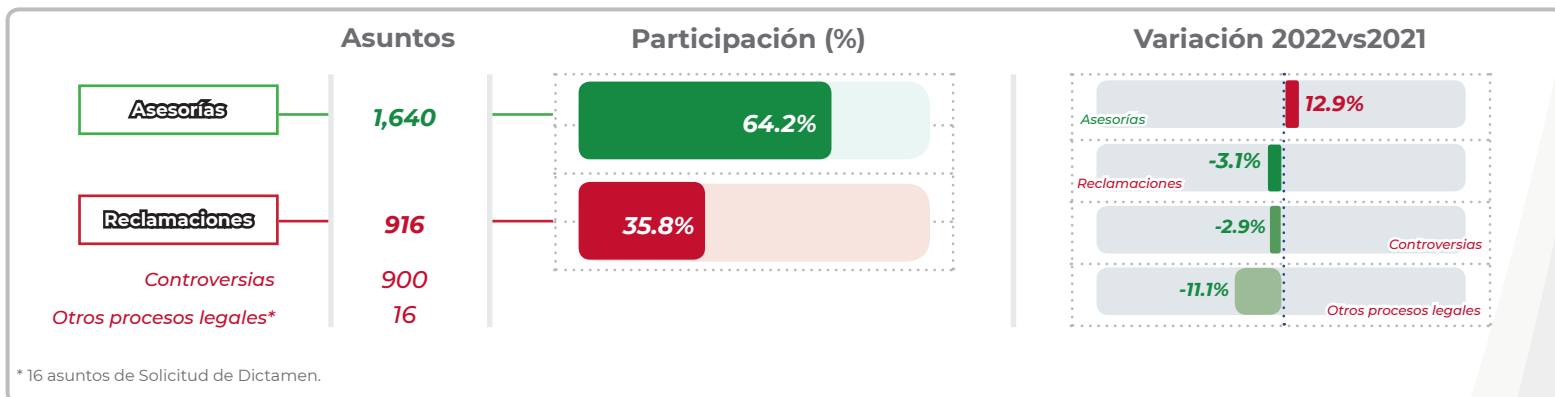
Índices

| Resolución | | | Multas Firmes ⁽¹⁾ | | | Índices de reclamación ⁽²⁾ | | |
|-------------|--------|-----------|------------------------------|-----------|--------|--|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 18.5 | 81.5 | 2 | 78,045 | 0.2 | Trasposos AFORE-AFORE <i>(Por cada 10,000 trasposos)</i> | 1.1 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS <i>(Por cada 1,000,000 afiliados)</i> | 12.2 | 13.7 |

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 10 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Aseorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 448 | 27.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 655 | 39.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 304 | 18.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 435 | 26.5 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 216 | 13.2 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 104 | 6.3 |
| Separación de cuentas | 145 | 8.8 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 68 | 4.1 |
| Emisión de estado de cuenta | 125 | 7.6 | Inconformidad con los saldos | 63 | 3.8 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 329 | 35.9 | 65.1 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 525 | 57.3 | 59.8 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 179 | 19.5 | 53.7 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 100 | 10.9 | 47.5 |
| Separación de cuentas | 127 | 13.9 | 49.6 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 49 | 5.3 | 59.2 |
| Emisión de estado de cuenta | 65 | 7.1 | 66.7 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 43 | 4.7 | 66.7 |
| Unificación de cuentas | 58 | 6.3 | 59.3 | Inconformidad con los saldos | 42 | 4.6 | 63.4 |

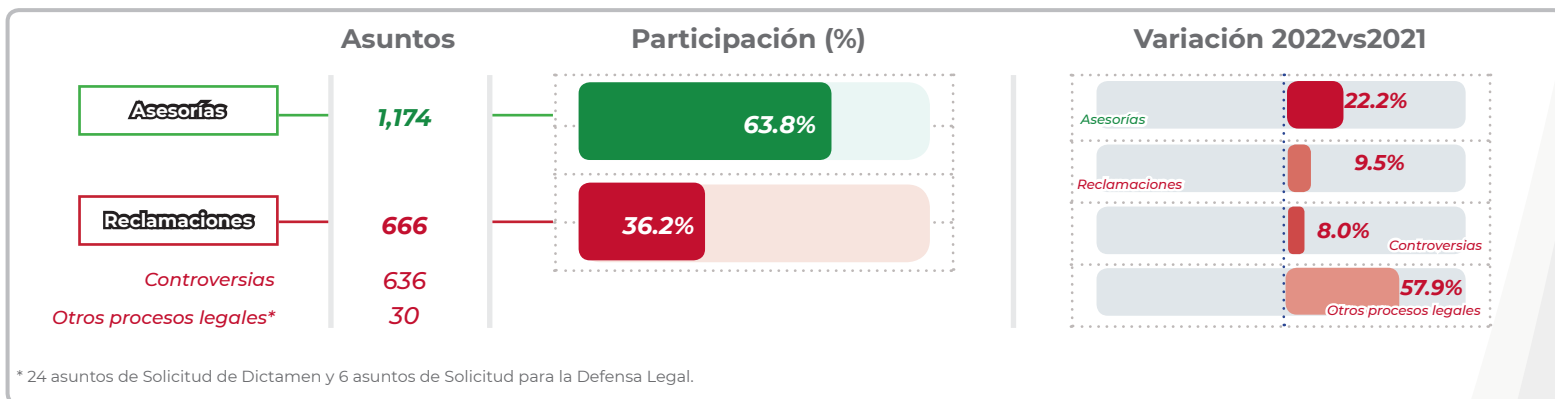
Índices

| Resolución | | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-------------|--------|-----------|----------------------------|--------|-----------|-------------------------------------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 60.4 | 39.6 | Institución | 3 | 75,490 | 0.3 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 0.4 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | Sector | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 12.6 | 13.7 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 13 |
| Sector | 14 |



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 293 | 25.0 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 405 | 34.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 259 | 22.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 346 | 29.5 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 114 | 9.7 | Inconformidad con los saldos | 60 | 5.1 |
| Emisión de estado de cuenta | 101 | 8.6 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 59 | 5.0 |
| Unificación de cuentas | 76 | 6.5 | Separación de cuentas no atendida o no concluida | 46 | 3.9 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 220 | 33.0 | 35.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 342 | 51.4 | 40.5 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 104 | 15.6 | 42.1 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 46 | 6.9 | 14.9 |
| Separación de cuentas | 66 | 9.9 | 18.6 | Inconformidad con los saldos | 45 | 6.8 | 23.3 |
| Emisión de estado de cuenta | 51 | 7.7 | 40.8 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 38 | 5.7 | 35.3 |
| Unificación de cuentas | 47 | 7.1 | 41.9 | Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto | 31 | 4.7 | 33.3 |

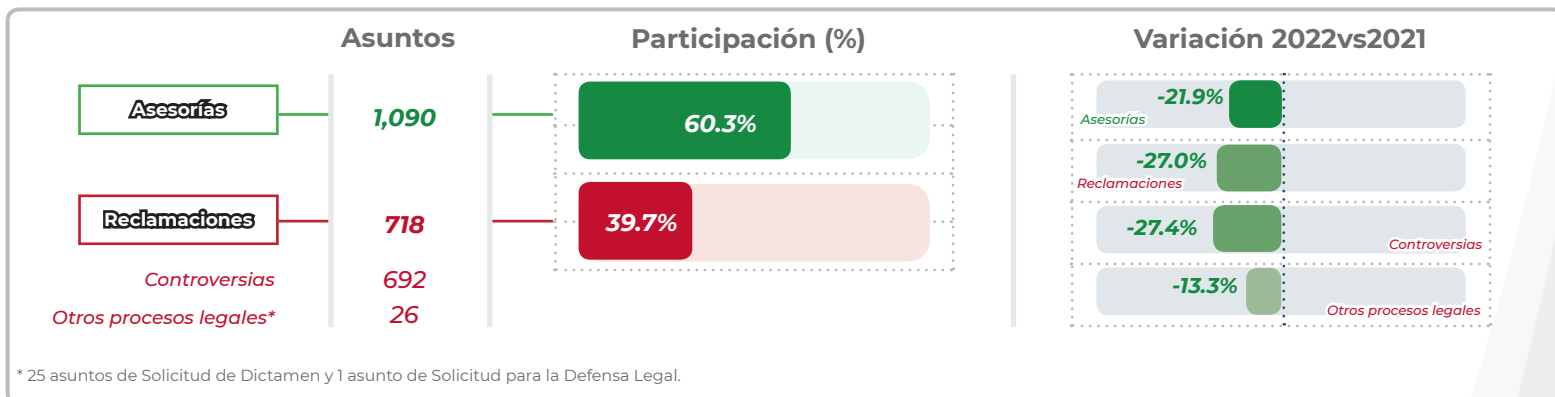
Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-------------|--------|----------------------------|--------|-----------|-------------------------------------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 36.0 | 64.0 | 0 | 0 | 0.0 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 1.1 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 12.2 | 13.7 |

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 17 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 292 | 26.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 411 | 37.7 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 189 | 17.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 252 | 23.1 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 132 | 12.1 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 79 | 7.2 |
| Unificación de cuentas | 98 | 9.0 | Separación de cuentas no atendida o no concluida | 62 | 5.7 |
| Emisión de estado de cuenta | 87 | 8.0 | Inconformidad con la información recibida | 46 | 4.2 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 220 | 30.6 | 30.2 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 346 | 48.2 | 36.9 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 117 | 16.3 | 28.2 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 83 | 11.6 | 29.8 |
| Unificación de cuentas | 94 | 13.1 | 28.0 | Separación de cuentas no atendida o no concluida | 72 | 10.0 | 11.6 |
| Separación de cuentas | 88 | 12.3 | 11.8 | Inconformidad con los saldos | 38 | 5.3 | 21.1 |
| Emisión de estado de cuenta | 58 | 8.1 | 46.7 | Inconformidad con la información recibida | 31 | 4.3 | 35.7 |

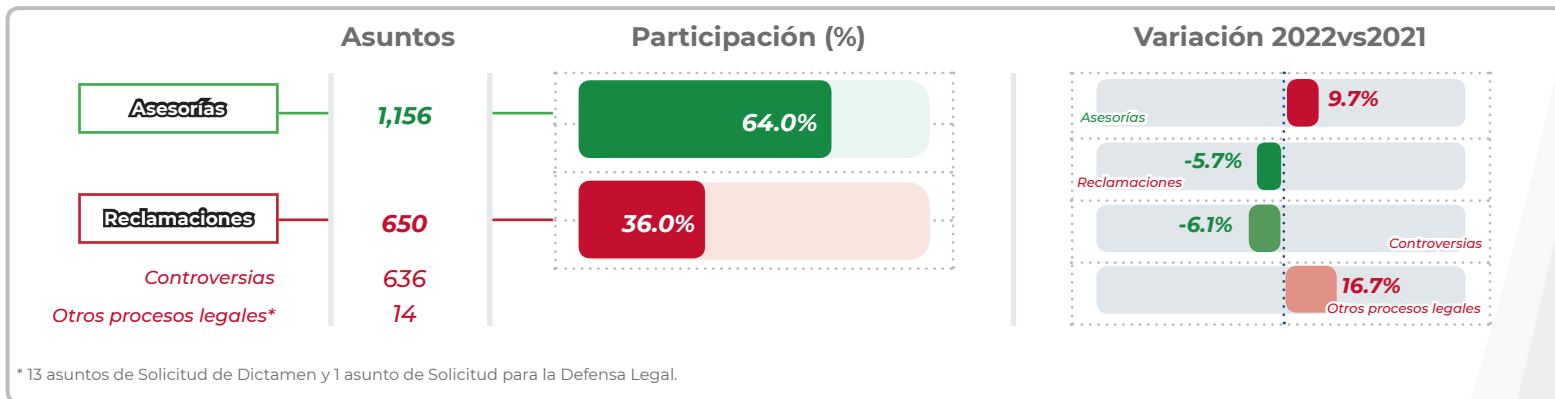
Índices

| Resolución | | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|-------------|--------|-----------|----------------------------|-----------|--------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 30.3 | 69.7 | 10 | 392,715 | 1.4 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 3.5 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 44.9 | 13.7 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2022.

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 17 |
| Sector | 14 |



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 335 | 29.0 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 417 | 36.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 235 | 20.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 316 | 27.3 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 92 | 8.0 | Inconformidad con los saldos | 65 | 5.6 |
| Emisión de estado de cuenta | 87 | 7.5 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 61 | 5.3 |
| Unificación de cuentas | 79 | 6.8 | Separación de cuentas no atendida o no concluida | 47 | 4.1 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 260 | 40.0 | 19.7 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 340 | 52.3 | 27.8 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 72 | 11.1 | 35.1 | Inconformidad con los saldos | 56 | 8.6 | 20.4 |
| Emisión de estado de cuenta | 62 | 9.5 | 35.6 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 40 | 6.2 | 20.0 |
| Separación de cuentas | 54 | 8.3 | 11.5 | Separación de cuentas no atendida o no concluida | 39 | 6.0 | 8.1 |
| Unificación de cuentas | 48 | 7.4 | 20.8 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 34 | 5.2 | 14.3 |

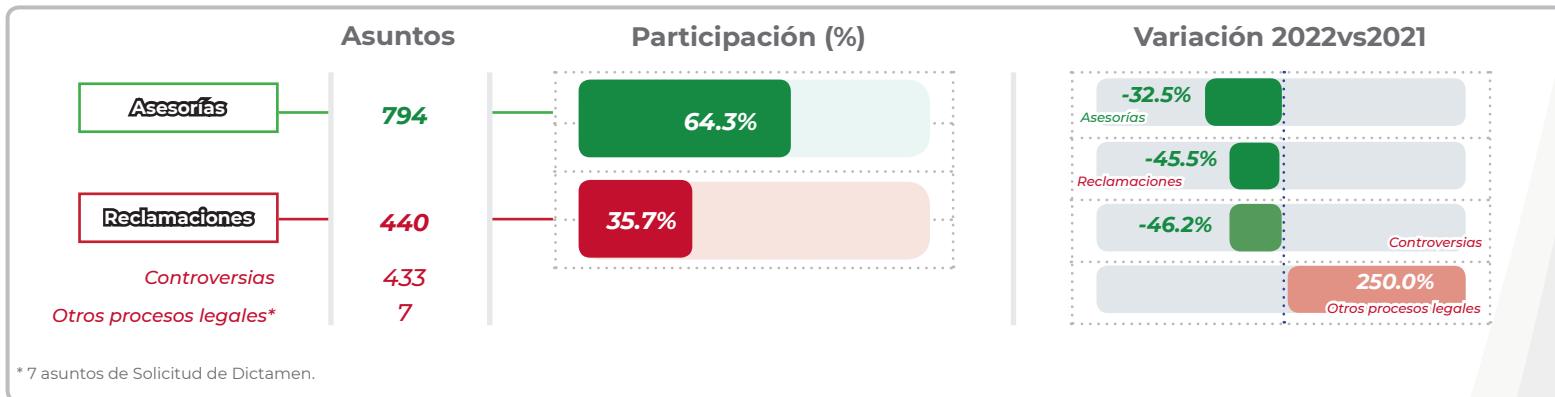
Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-------------|--------|----------------------------|--------|-----------|-------------------------------------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 26.4 | 75.4 | 1 | 40,300 | 0.2 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 1.4 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 10.4 | 13.7 |

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 19 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 235 | 29.6 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 342 | 43.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 145 | 18.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 207 | 26.1 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 82 | 10.3 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 35 | 4.4 |
| Emisión de estado de cuenta | 66 | 8.3 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 28 | 3.5 |
| Trasposos | 62 | 7.8 | Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas) | 24 | 3.0 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 184 | 41.8 | 70.9 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 269 | 61.1 | 72.1 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 61 | 13.9 | 75.0 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 26 | 5.9 | 60.9 |
| Trasposos | 36 | 8.2 | 63.4 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 22 | 5.0 | 75.0 |
| Expediente Electrónico | 26 | 5.9 | 79.2 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 21 | 4.8 | 68.0 |
| Emisión de estado de cuenta | 25 | 5.7 | 80.0 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 20 | 4.5 | 68.4 |

Índices

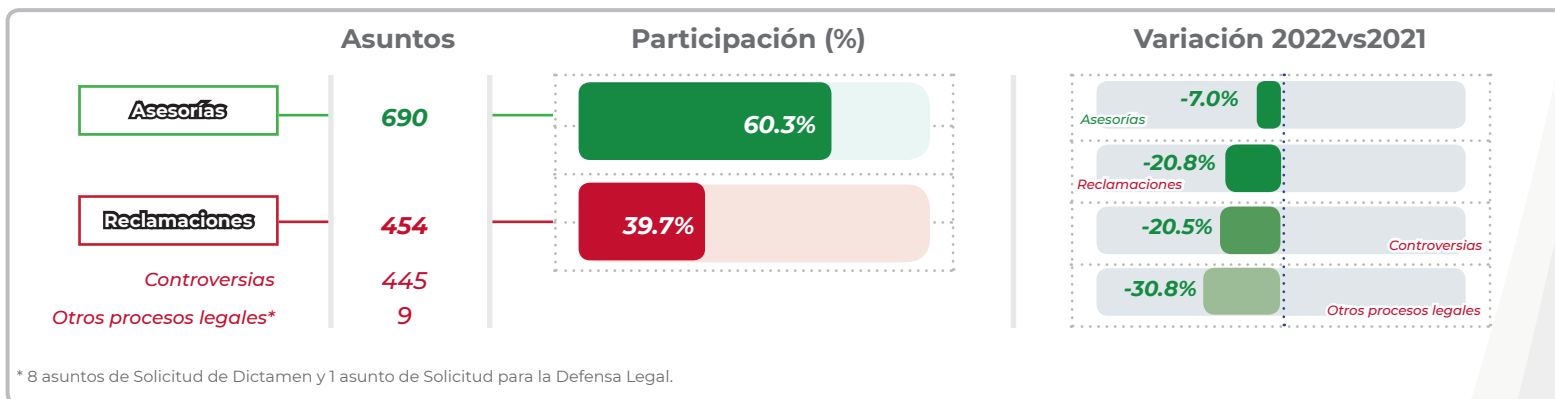
| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-------------|--------|----------------------------|--------|-----------|-------------------------------------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 70.3 | 29.7 | 11 | 377,709 | 2.5 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 2.1 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 29.6 | 13.7 |

Tiempo promedio

| | |
|-------------|----|
| Institución | 10 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 190 | 27.5 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 277 | 40.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 139 | 20.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 173 | 25.1 |
| Unificación de cuentas | 107 | 15.5 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 83 | 12.0 |
| Emisión de estado de cuenta | 60 | 8.7 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 27 | 3.9 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 52 | 7.5 | Inconformidad con la información recibida | 24 | 3.5 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 155 | 34.1 | 23.1 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 245 | 54.0 | 31.3 |
| Unificación de cuentas | 99 | 21.8 | 31.4 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 78 | 17.2 | 31.0 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 43 | 9.5 | 34.0 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 24 | 5.3 | 40.0 |
| Emisión de estado de cuenta | 41 | 9.0 | 42.5 | Inconformidad con la información recibida | 21 | 4.6 | 37.5 |
| Traspasos | 40 | 8.8 | 23.8 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 15 | 3.3 | 0.0 |

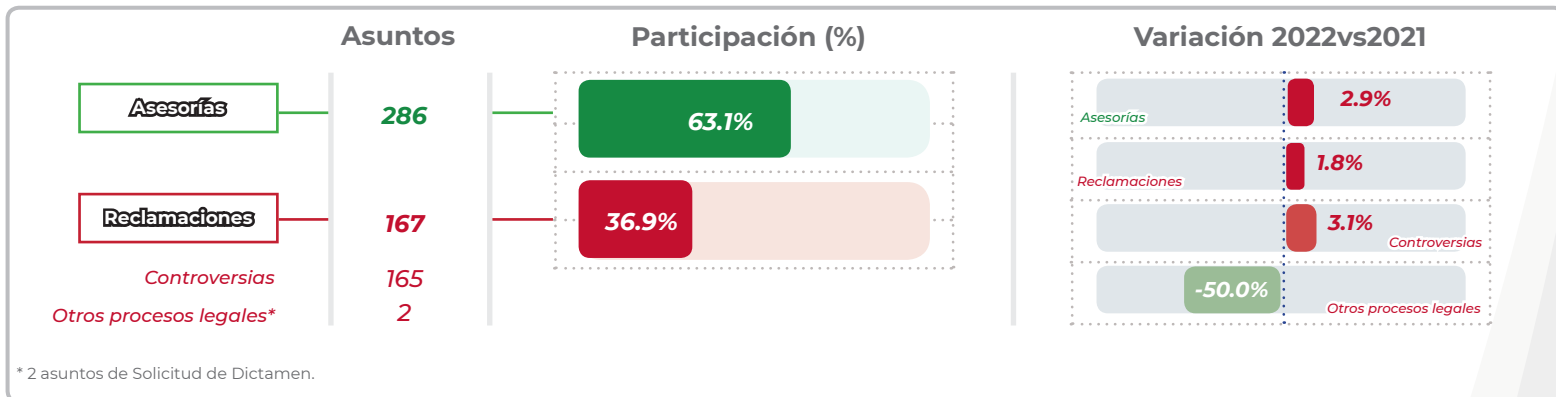
Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | |
|-------------|-----------------------------|----------------------------|--|--|-------------------------------------|--------|--|
| Institución | % Fav. 30.3, % No Fav. 69.7 | Institución | Multas 1, Monto 16,120, Índice 0.2 | Producto | Institución | Sector | |
| Sector | % Fav. 32.0, % No Fav. 68.0 | Sector | Multas 30, Monto 1,060,369, Índice 0.4 | Traspasos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 traspasos) | 16.7 | 1.4 | |
| | | | | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 20.1 | 13.7 | |

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 22 |
| Sector | 14 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre 2022.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Retiros totales | 101 | 35.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 108 | 37.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 61 | 21.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 74 | 25.9 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 22 | 7.7 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 14 | 4.9 |
| Trasposos | 22 | 7.7 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 14 | 4.9 |
| Unificación de cuentas | 20 | 7.0 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 13 | 4.5 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|---|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Retiros totales | 74 | 44.3 | 20.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 85 | 50.9 | 23.5 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 22 | 13.2 | 40.0 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado | 11 | 6.6 | 20.0 |
| Trasposos | 18 | 10.8 | 68.4 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 10 | 6.0 | 30.0 |
| Unificación de cuentas | 13 | 7.8 | 30.8 | Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida | 10 | 6.0 | 90.0 |
| Emisión de estado de cuenta | 10 | 6.0 | 27.3 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida | 10 | 6.0 | 30.0 |

Índices

| Resolución | | Multas Firmes ¹ | | | Índices de reclamación ² | | | |
|-------------|--------|----------------------------|--------|-----------|-------------------------------------|---|-------------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Multas | Monto | Índice | Producto | Institución | Sector |
| Institución | 33.1 | 66.9 | 1 | 42,242 | 0.6 | Trasposos AFORE-AFORE (Por cada 10,000 trasposos) | 4.9 | 1.4 |
| Sector | 32.0 | 68.0 | 30 | 1,060,369 | 0.4 | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados) | 20.5 | 13.7 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(2) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre 2022.

| Tiempo promedio | |
|-----------------|----|
| Institución | 14 |
| Sector | 14 |

En 2022 este sector presentó 6,552 Acciones de Defensa, de las cuales el 38.1% fueron asesorías, mientras que las reclamaciones representaron el 61.9%.

Los principales procesos por los cuales pasaron las reclamaciones fueron: Gestión de Cobranza – Redeco y Gestión Electrónica, los cuales en conjunto representaron el 86.5% del total de las reclamaciones.

Los productos más reclamados fueron: Producto en materia de cobranza - Redeco, Crédito al auto y Crédito personal, los cuales concentraron en conjunto el 86.7% del total de las reclamaciones.

En este apartado se presentan las Sofom E.R. más representativas del Sector.



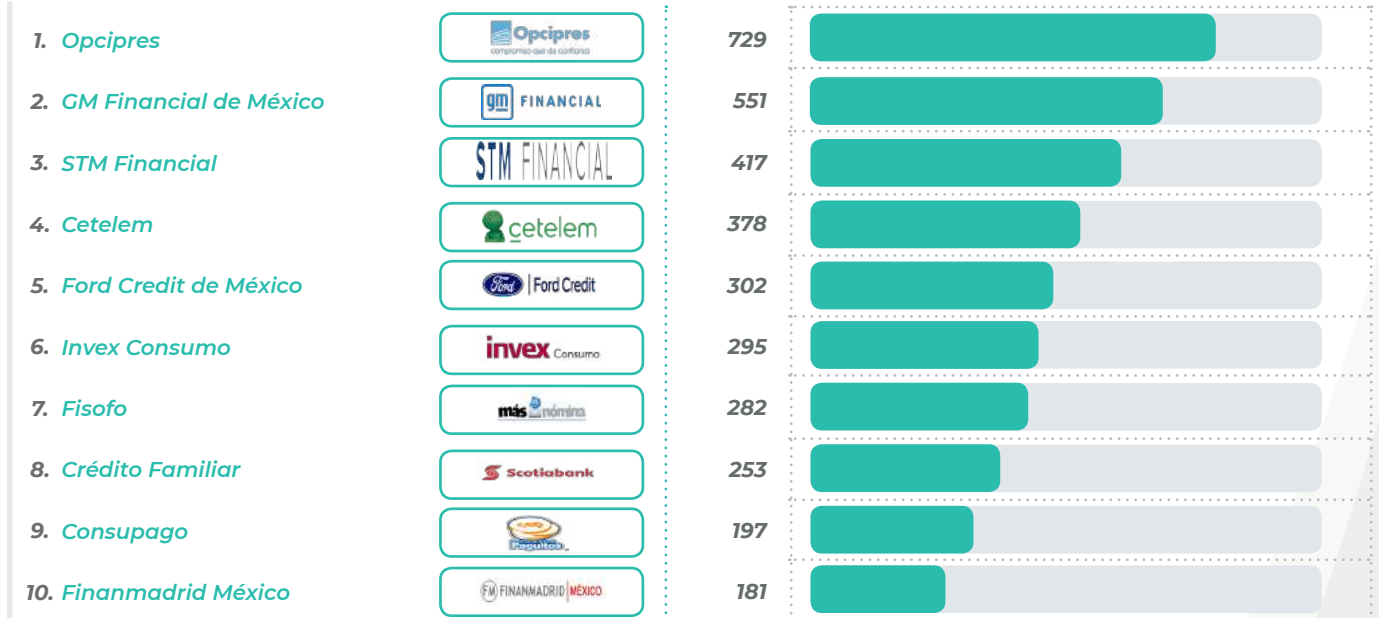
| | Página |
|--|---------------|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Sofom E.R. | 73 |
| Instituciones | 75 |

Reclamaciones recibidas del Sector Sofom E.R.

TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

Instituciones

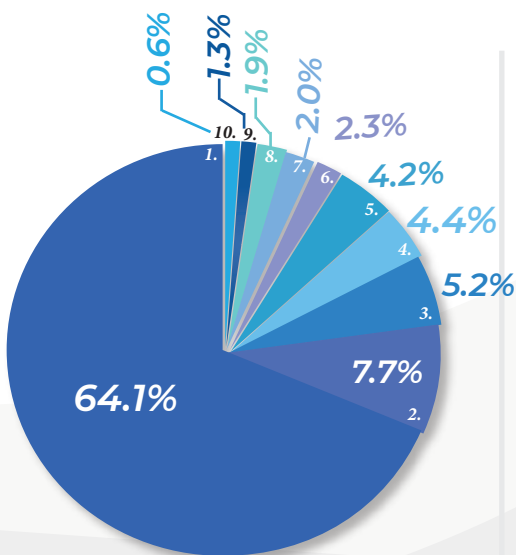
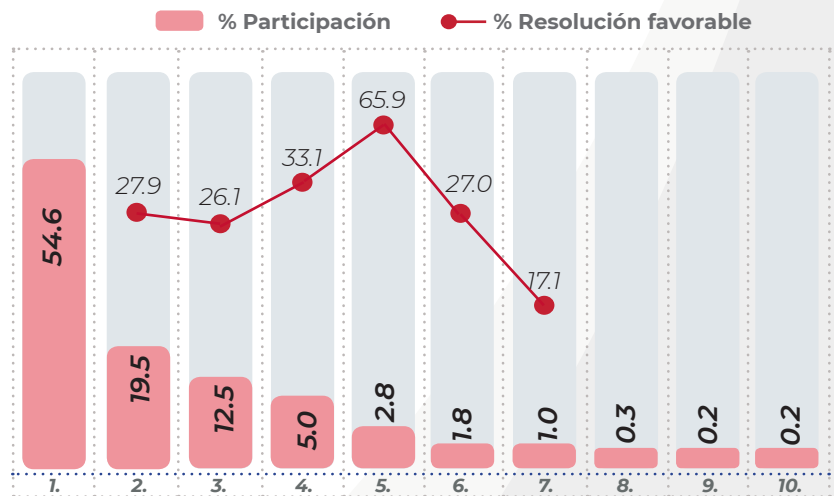
Asuntos



Productos

Asuntos

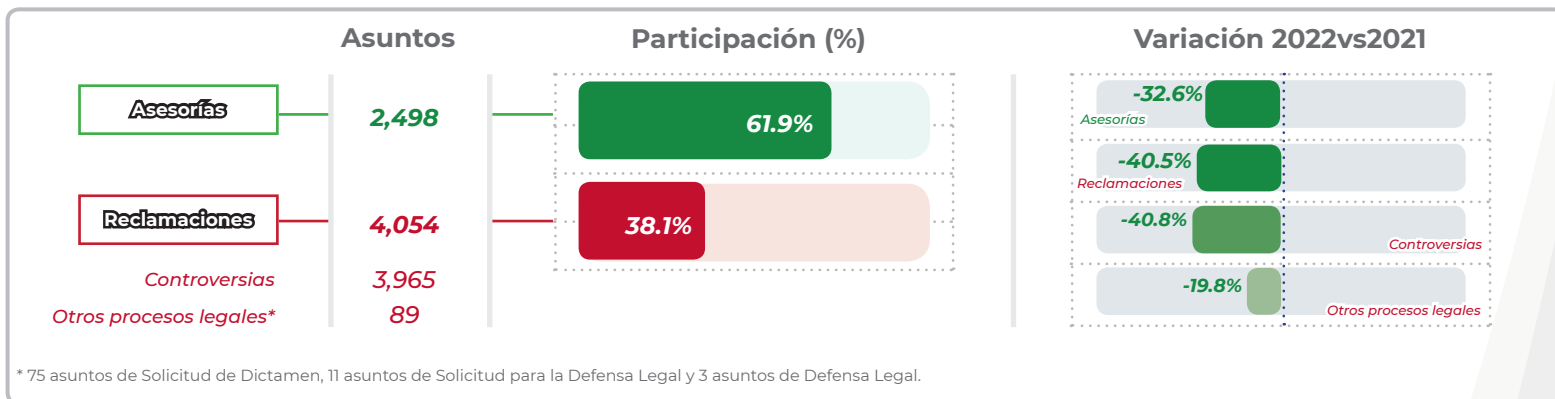
| | |
|--|-------|
| 1. <i>Gestión de cobranza - REDECO</i> | 2,214 |
| 2. <i>Crédito al auto</i> | 791 |
| 3. <i>Crédito personal</i> | 508 |
| 4. <i>Crédito de nómina</i> | 204 |
| 5. <i>Tarjeta de crédito</i> | 115 |
| 6. <i>Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)</i> | 72 |
| 7. <i>Crédito hipotecario</i> | 39 |
| 8. <i>Créditos solidarios y/o grupal</i> | 12 |
| 9. <i>Crédito empresarial</i> | 10 |
| 10. <i>Arrendamiento financiero</i> | 9 |



Causas

Asuntos

| | |
|---|-------|
| 1. <i>Gestión de cobranza - REDECO</i> | 2,598 |
| 2. <i>Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones</i> | 312 |
| 3. <i>La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio</i> | 212 |
| 4. <i>Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato</i> | 177 |
| 5. <i>Incumplimiento con los términos del contrato</i> | 170 |
| 6. <i>Crédito no reconocido en el historial crediticio</i> | 94 |
| 7. <i>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</i> | 80 |
| 8. <i>Actualización de historial crediticio no realizada</i> | 77 |
| 9. <i>Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio</i> | 54 |
| 10. <i>Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo</i> | 24 |



Principales productos y causas del sector

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito al auto | 752 | 30.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 624 | 25.0 |
| Crédito personal | 632 | 25.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 328 | 13.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 444 | 17.8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 228 | 9.1 |
| Tarjeta de crédito | 277 | 11.1 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 192 | 7.7 |
| Crédito de nómina | 196 | 7.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 189 | 7.6 |

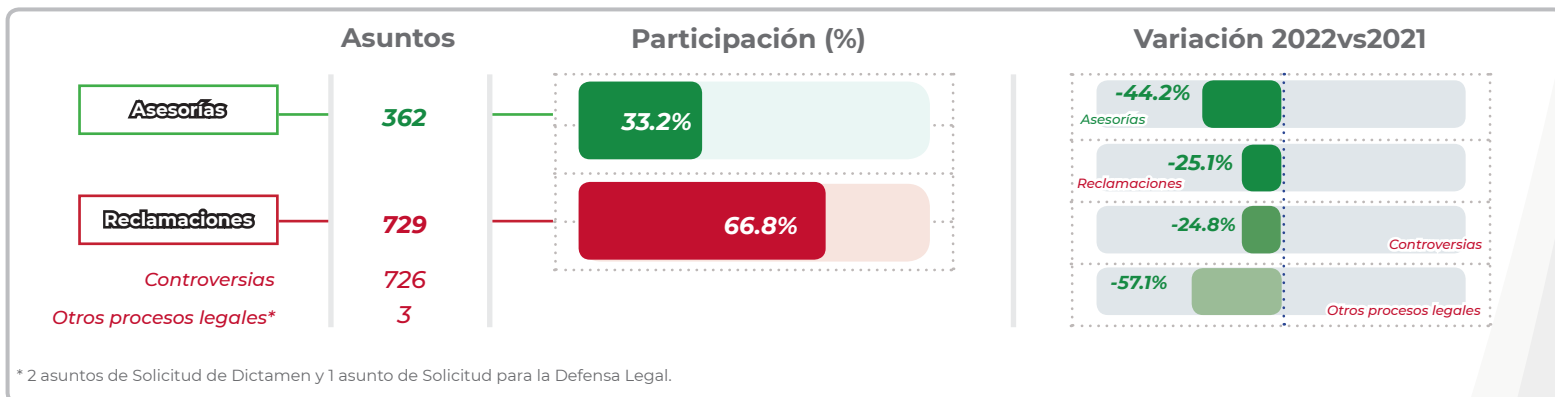
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 2,214 | 54.6 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 2,598 | 64.1 | - |
| Crédito al auto | 791 | 19.5 | 27.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 312 | 7.7 | 28.9 |
| Crédito personal | 508 | 12.5 | 26.1 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 212 | 5.2 | 28.4 |
| Crédito de nómina | 204 | 5.0 | 33.1 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 177 | 4.4 | 17.3 |
| Tarjeta de crédito | 115 | 2.8 | 65.9 | Incumplimiento con los términos del contrato | 170 | 4.2 | 21.3 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹⁾ | | | |
|-------------|--------------------|-----------------|----|-----------------------------|--------|-----------|--------|
| Institución | % Fav. / % No Fav. | Institución | | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Sector | 29.7 / 70.3 | Sector | 22 | Sector | 113 | 2,521,177 | 2.8 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 196 | 54.1 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 92 | 25.4 |
| Crédito de nómina | 72 | 19.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 78 | 21.5 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 49 | 13.5 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 64 | 17.7 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 33 | 9.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 59 | 16.3 |
| Tarjeta de crédito | 7 | 1.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 15 | 4.1 |

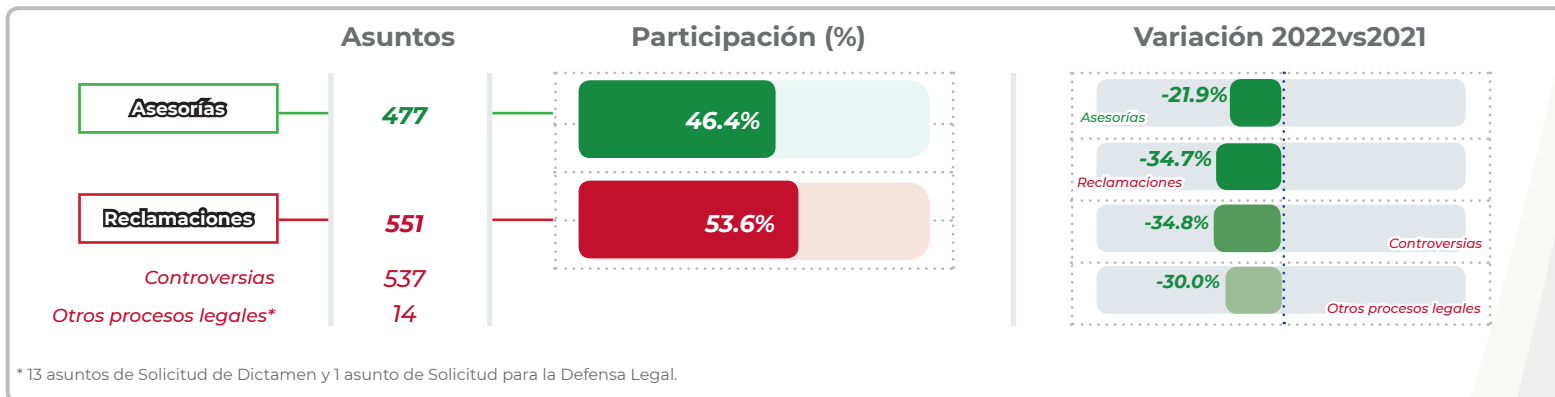
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 453 | 62.1 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 457 | 62.7 | - |
| Crédito personal | 164 | 22.5 | 24.3 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 89 | 12.2 | 16.7 |
| Crédito de nómina | 70 | 9.6 | 22.4 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 66 | 9.1 | 23.2 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 37 | 5.1 | 29.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 64 | 8.8 | 32.3 |
| Tarjeta de crédito | 1 | 0.1 | 0.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 17 | 2.3 | 41.2 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|-----------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 25.3 | 74.7 | Sector | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 29.7 | 70.3 | | 113 | 2,521,177 | 2.8 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito al auto | 333 | 69.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 125 | 26.2 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 93 | 19.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 70 | 14.7 |
| Crédito personal | 25 | 5.2 | Incumplimiento con los términos del contrato | 38 | 8.0 |
| Servicios en sucursal y/o UNE | 5 | 1.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 37 | 7.8 |
| Tarjeta de crédito | 4 | 0.8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 34 | 7.1 |

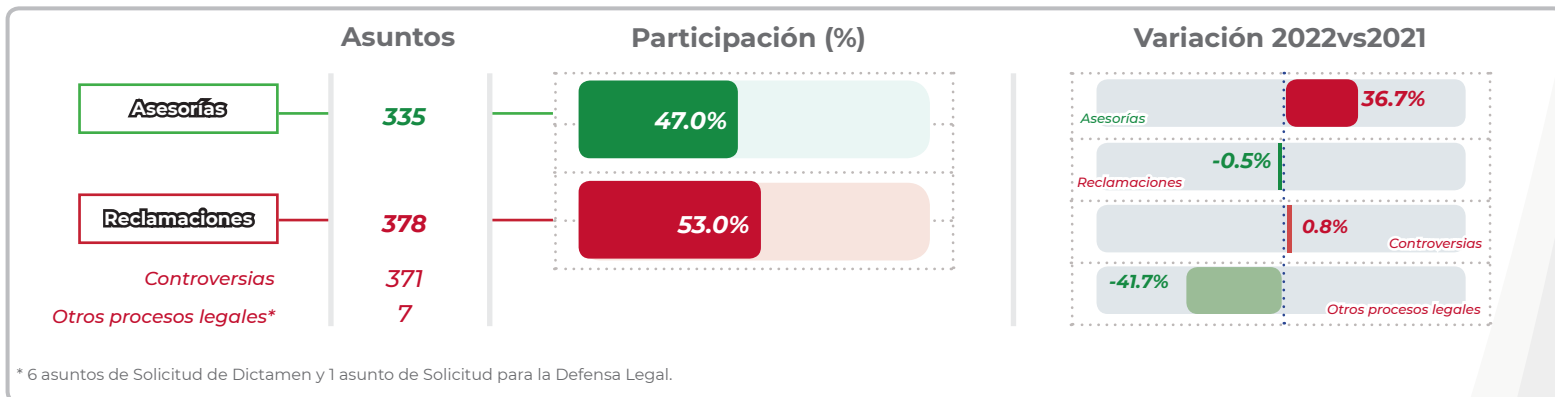
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito al auto | 317 | 57.5 | 31.5 | Gestión de cobranza - Redeco | 280 | 50.8 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 207 | 37.6 | - | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 62 | 11.3 | 29.3 |
| Crédito personal | 3 | 0.5 | 66.7 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 36 | 6.5 | 36.1 |
| Crédito de nómina | 2 | 0.4 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 32 | 5.8 | 18.2 |
| Arrendamiento Financiero | 2 | 0.4 | 0.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 24 | 4.4 | 41.7 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|-----------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 30.0 | 70.0 | 24 | 4 | 499,142 | 0.7 |
| Sector | 29.7 | 70.3 | 22 | 113 | 2,521,177 | 2.8 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito al auto | 219 | 65.4 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 100 | 29.9 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 73 | 21.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 44 | 13.1 |
| Crédito personal | 27 | 8.1 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 31 | 9.3 |
| Tarjeta de crédito | 4 | 1.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 28 | 8.4 |
| Crédito de nómina | 3 | 0.9 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 16 | 4.8 |

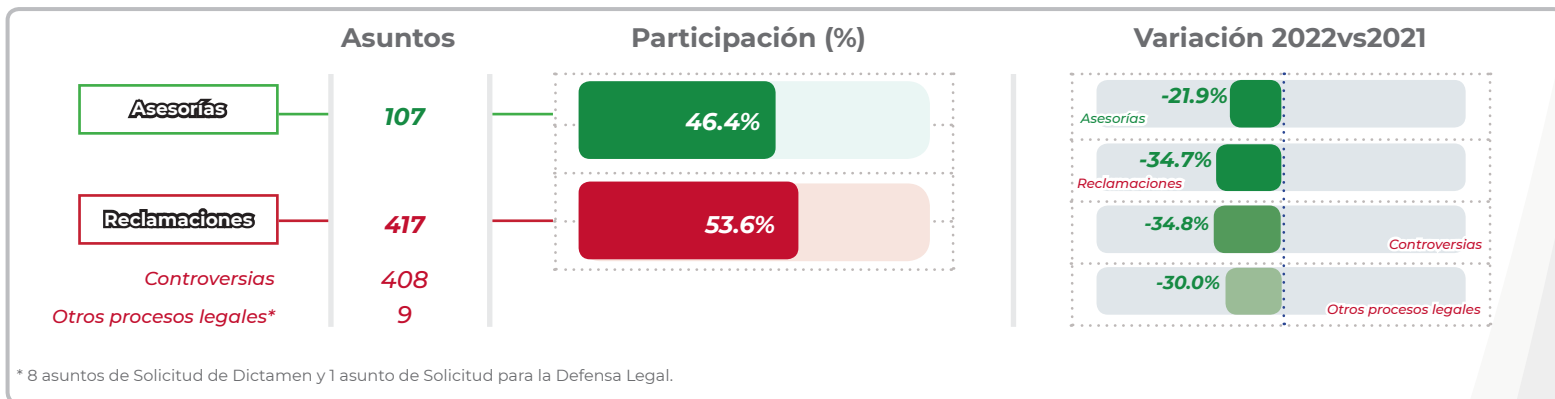
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito al auto | 232 | 61.4 | 20.6 | Gestión de cobranza - Redeco | 209 | 55.3 | - |
| Gestión de cobranza - Redeco | 120 | 31.7 | - | Incumplimiento con los términos del contrato | 37 | 9.8 | 12.5 |
| Crédito personal | 13 | 3.4 | 22.2 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, ler testimonio | 24 | 6.3 | 27.3 |
| Crédito de nómina | 4 | 1.1 | 50.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 21 | 5.6 | 15.0 |
| Tarjeta de crédito | 2 | 0.5 | 50.0 | Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo | 13 | 3.4 | 8.3 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|----------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 20.6 % No Fav. 79.4 | Institución | 19 | Institución | Multas 3 Monto 140,913 Índice 0.8 | |
| Sector | % Fav. 29.7 % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113 Monto 2,521,177 Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|--|---------|-----------|
| Crédito al auto | 72 | 67.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 21 | 19.6 |
| Tarjeta de crédito | 14 | 13.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 14 | 13.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 10 | 9.3 | Incumplimiento con los términos del contrato | 13 | 12.1 |
| Crédito personal | 3 | 2.8 | Negociación de créditos (Orientación) | 8 | 7.5 |
| Servicio móvil | 2 | 1.9 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 7 | 6.5 |

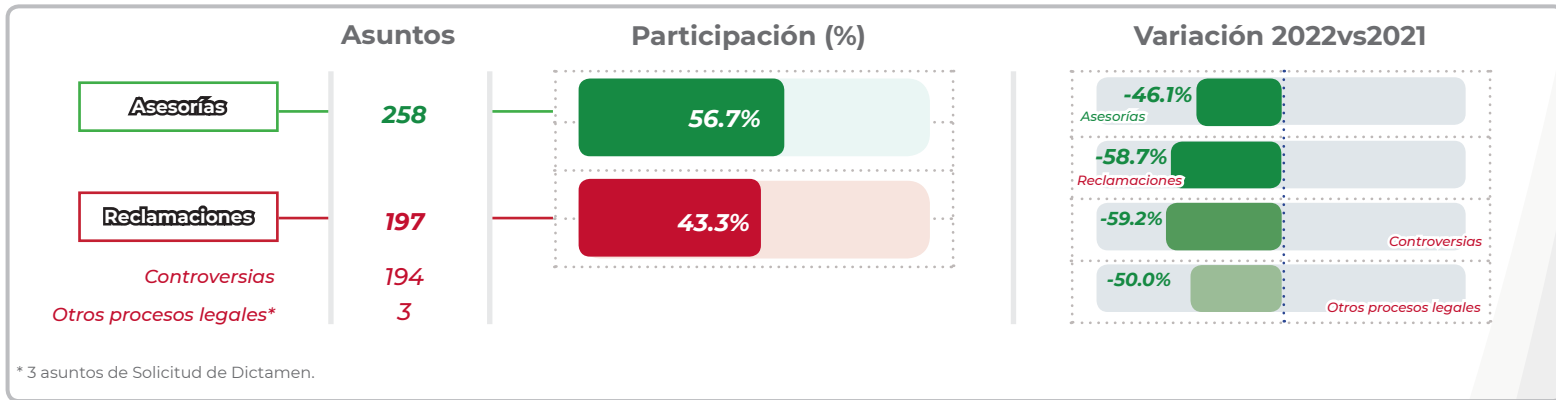
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 325 | 77.9 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 343 | 82.3 | - |
| Crédito al auto | 78 | 18.7 | 19.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 23 | 5.5 | 4.2 |
| Tarjeta de crédito | 3 | 0.7 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 13 | 3.1 | 8.3 |
| Crédito personal | 2 | 0.5 | 0.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 9 | 2.2 | 33.3 |
| Crédito hipotecario | 2 | 0.5 | 0.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 3 | 0.7 | 0.0 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-----------------------------|-----------------|----|----------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 16.4, % No Fav. 83.6 | Institución | 16 | Institución | Multas 2, Monto 53,865, Índice 0.5 | |
| Sector | % Fav. 29.7, % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113, Monto 2,521,177, Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 137 | 53.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 62 | 24.0 |
| Crédito de nómina | 53 | 20.5 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 46 | 17.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 48 | 18.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 38 | 14.7 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 9 | 3.5 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 37 | 14.3 |
| Tarjeta de crédito | 7 | 2.7 | Incumplimiento con los términos del contrato | 18 | 7.0 |

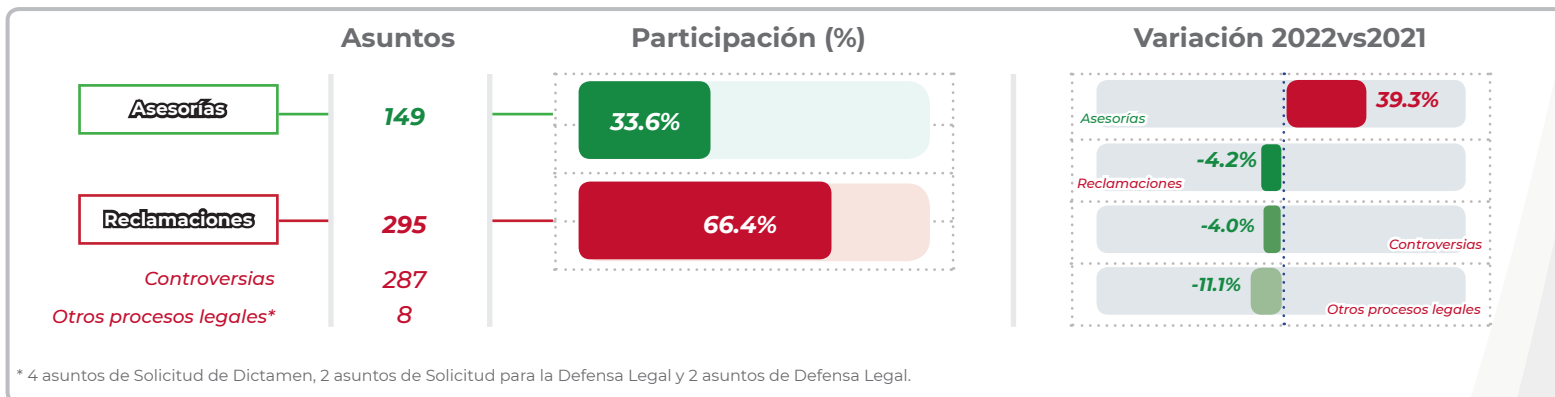
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 99 | 50.3 | 27.0 | Gestión de cobranza - Redeco | 50 | 25.4 | - |
| Crédito de nómina | 62 | 31.5 | 22.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 41 | 20.8 | 2.5 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 17 | 8.6 | 11.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 38 | 19.3 | 32.5 |
| Crédito empresarial | 4 | 2.0 | 0.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 30 | 15.2 | 33.3 |
| Créditos solidarios y/o grupal | 3 | 1.5 | 0.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 15 | 7.6 | 28.6 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|----------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 25.3 % No Fav. 74.7 | Institución | 15 | Institución | Multas 0 Monto 0 Índice 0.0 | |
| Sector | % Fav. 29.7 % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113 Monto 2,521,177 Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Tarjeta de crédito | 123 | 82.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 33 | 22.1 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 11 | 7.4 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 25 | 16.8 |
| Crédito personal | 2 | 1.3 | Consumos no reconocidos | 22 | 14.8 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 1 | 0.7 | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad | 10 | 6.7 |
| Cajero automático | 1 | 0.7 | Información para la cancelación de producto o servicio | 8 | 5.4 |

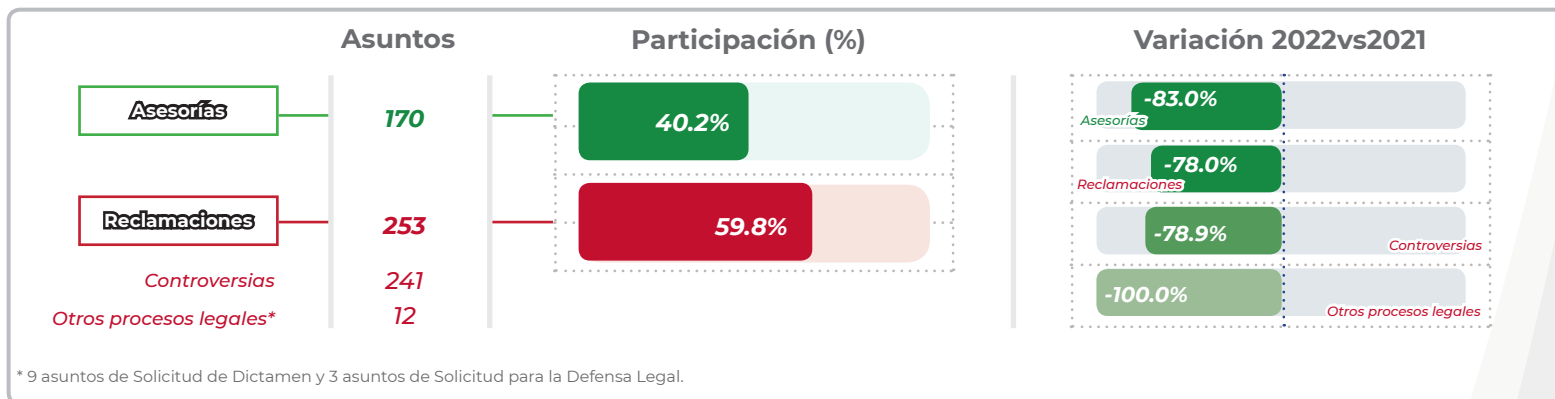
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 205 | 69.5 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 214 | 72.5 | - |
| Tarjeta de crédito | 77 | 26.1 | 74.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 30 | 10.2 | 83.3 |
| Crédito personal | 3 | 1.0 | 0.0 | Consumos no reconocidos | 13 | 4.4 | 61.5 |
| | | | | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad | 7 | 2.4 | 66.7 |
| | | | | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 5 | 1.7 | 60.0 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|------------------------------|-----------------|----|----------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 69.9 / % No Fav. 30.1 | Institución | 20 | Institución | Multas 0 / Monto 0 / Índice 0.0 | |
| Sector | % Fav. 29.7 / % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113 / Monto 2,521,177 / Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 112 | 65.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 37 | 21.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 23 | 13.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 34 | 20.0 |
| Crédito de nómina | 16 | 9.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 31 | 18.2 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 9 | 5.3 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 12 | 7.1 |
| Tarjeta de crédito | 7 | 4.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 10 | 5.9 |

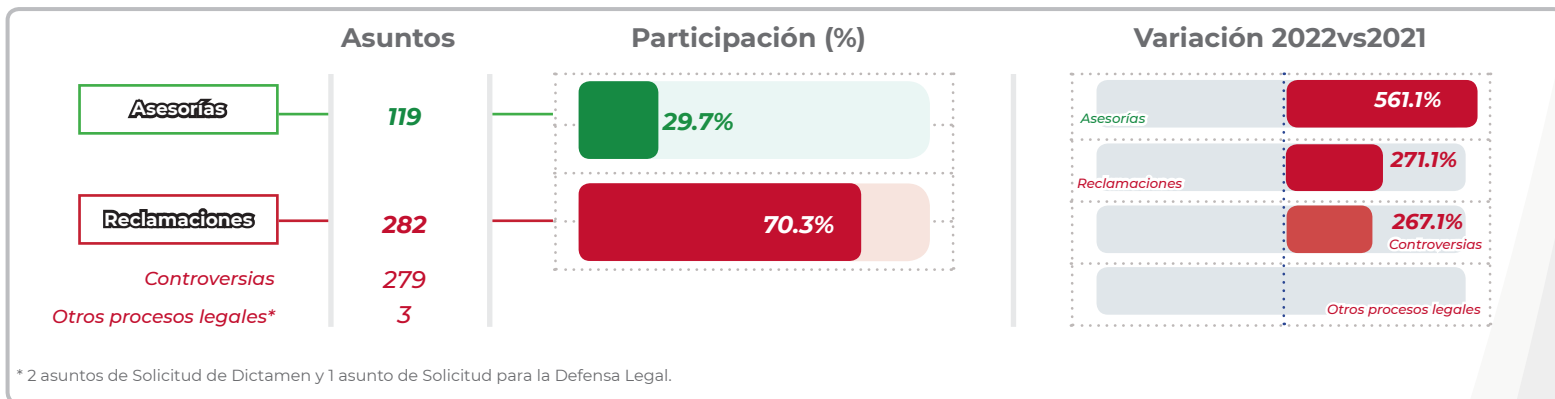
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Crédito personal | 125 | 49.4 | 27.8 | Gestión de cobranza - Redeco | 123 | 48.6 | 16.5 |
| Gestión de cobranza - Redeco | 90 | 35.6 | 0.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 42 | 16.6 | 1.3 |
| Crédito de nómina | 16 | 6.3 | 88.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 25 | 9.9 | 8.0 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 13 | 5.1 | 38.5 | Incumplimiento con los términos del contrato | 15 | 5.9 | 13.3 |
| Tarjeta de crédito | 3 | 1.2 | 33.3 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 11 | 4.3 | 14.3 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|----------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 37.8 % No Fav. 62.2 | Institución | 21 | Institución | Multas 0 Monto 0 Índice 0.0 | |
| Sector | % Fav. 29.7 % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113 Monto 2,521,177 Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|--|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito personal | 49 | 41.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 33 | 27.7 |
| Crédito de nómina | 45 | 37.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 20 | 16.8 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 15 | 12.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 19 | 16.0 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 8 | 6.7 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 12 | 10.1 |
| | | | Incumplimiento con los términos del contrato | 6 | 5.0 |

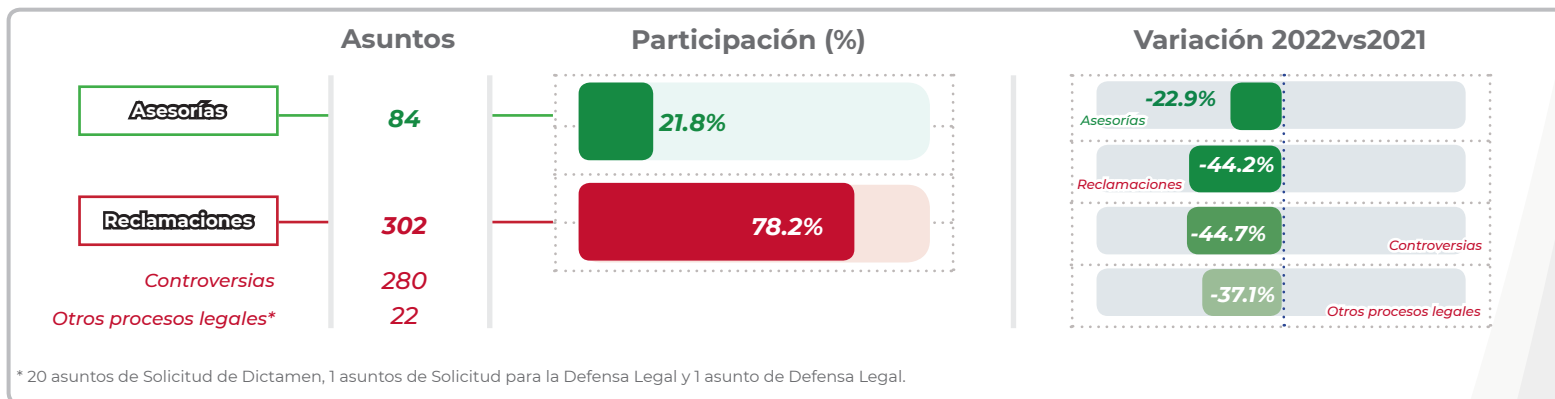
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|--|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 196 | 69.5 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 205 | 72.7 | - |
| Crédito de nómina | 42 | 14.9 | 42.4 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 29 | 10.3 | 16.7 |
| Crédito personal | 38 | 13.5 | 28.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 18 | 6.4 | 56.3 |
| Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) | 5 | 1.8 | 0.0 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 12 | 4.3 | 23.1 |
| | | | | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio | 3 | 1.1 | 66.7 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|-----------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 32.9 | 67.1 | Sector | 0 | 0 | 0.0 |
| Sector | 29.7 | 70.3 | | 113 | 2,521,177 | 2.8 |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito al auto | 63 | 75.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 26 | 31.0 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 13 | 15.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 17 | 20.2 |
| Crédito personal | 4 | 4.8 | Actualización de historial crediticio no realizada | 7 | 8.3 |
| Tarjeta de crédito | 3 | 3.6 | Incumplimiento con los términos del contrato | 6 | 7.1 |
| Servicios en sucursal y/o UNE | 1 | 1.2 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 6 | 7.1 |

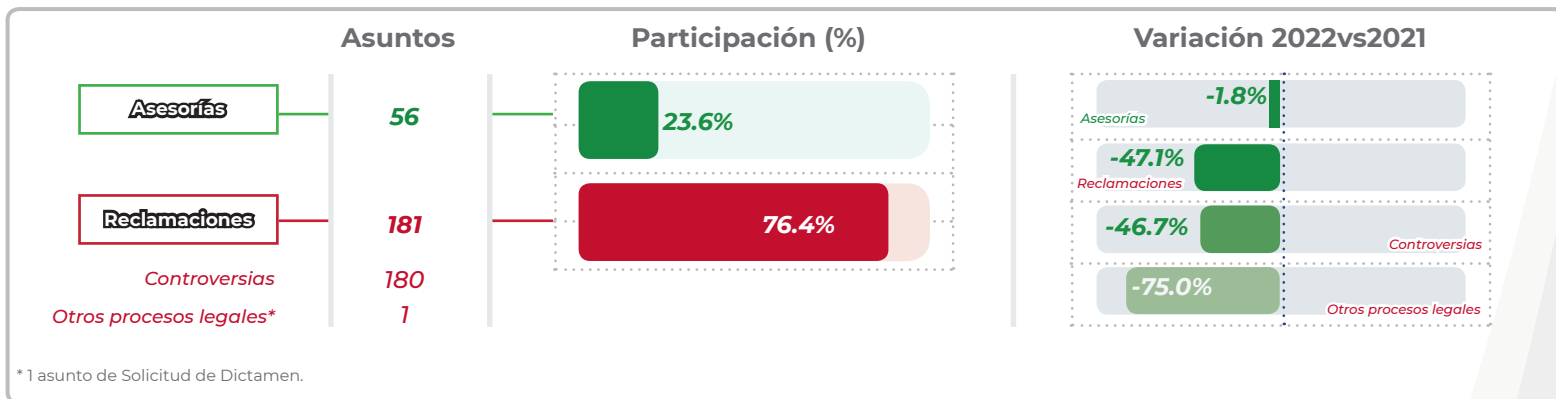
Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 216 | 71.5 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 230 | 76.2 | - |
| Crédito al auto | 81 | 26.8 | 35.1 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 37 | 12.3 | 48.7 |
| Crédito personal | 4 | 1.3 | 25.0 | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio | 6 | 2.0 | 33.3 |
| Tarjeta de crédito | 1 | 0.3 | 100.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 5 | 1.7 | 40.0 |
| | | | | Actualización de historial crediticio no realizada | 4 | 1.3 | 50.0 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ⁽¹⁾ | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------|----|------------------------------|---|--|
| Institución | % Fav. 35.4 % No Fav. 64.6 | Institución | 24 | Institución | Multas 0 Monto 0 Índice 0.0 | |
| Sector | % Fav. 29.7 % No Fav. 70.3 | Sector | 22 | Sector | Multas 113 Monto 2,521,177 Índice 2.8 | |

(1) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) |
|---|---------|-----------|---|---------|-----------|
| Crédito al auto | 38 | 67.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 17 | 30.4 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 12 | 21.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 10 | 17.9 |
| Crédito personal | 3 | 5.4 | Incumplimiento con los términos del contrato | 9 | 16.1 |
| Crédito hipotecario | 2 | 3.6 | Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza | 3 | 5.4 |
| | | | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 3 | 5.4 |

Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) | Principales causas | Asuntos | Part. (%) | Fav. (%) |
|------------------------------|---------|-----------|----------|---|---------|-----------|----------|
| Gestión de cobranza - Redeco | 133 | 73.5 | - | Gestión de cobranza - Redeco | 143 | 79.0 | - |
| Crédito al auto | 46 | 25.4 | 27.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 14 | 7.7 | 16.7 |
| Crédito hipotecario | 1 | 0.6 | 0.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 9 | 5.0 | 27.3 |
| | | | | Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza | 2 | 1.1 | 0.0 |
| | | | | Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo | 2 | 1.1 | 0.0 |

Índices

| Resolución | | Tiempo promedio | | Multas Firmes ¹ | | |
|-------------|--------|-----------------|-------------|----------------------------|-----------|--------|
| | % Fav. | % No Fav. | Institución | Multas | Monto | Índice |
| Institución | 26.8 | 73.2 | Sector | 2 | 32,474 | 1.1 |
| Sector | 29.7 | 70.3 | | 113 | 2,521,177 | 2.8 |

(¹) Número de multas firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Detalle por Unidades de Atención a Usuarios

La Condusef ofrece sus servicios a los Usuarios de servicios financieros tanto de manera presencial como a distancia; de forma presencial, a través de las 35 Unidades de Atención a Usuarios distribuidas en 4 Regiones: Norte, Occidente, Centro - Metropolitana y Sureste; así como con 18 Módulos de Atención en el Exterior (MAEX) ubicados en Estados Unidos.

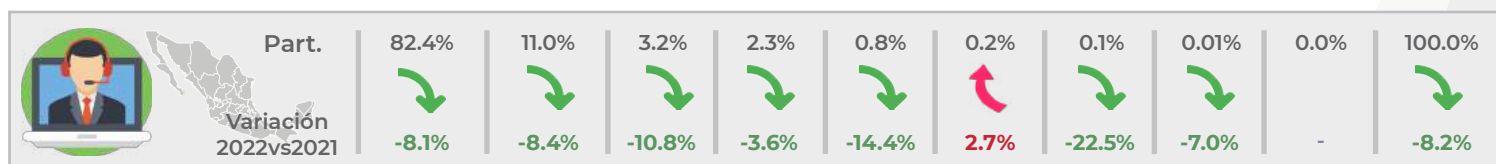
Condusef ha dispuesto en su página de internet distintos canales de atención a distancia como el Portal de Queja Electrónica, disponible en: <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>; el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) para quejas por malas prácticas de cobro: <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>; para orientación el Chat en línea, el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos: 55 53 400 999, así como el correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, entre otros, para atender sus dudas, consultas o reclamaciones.



Unidades de Atención a Usuarios

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|------------------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------|----------|------------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 611,667 | 104,243 | 24,404 | 20,168 | 7,550 | 2,416 | 1,600 | 159 | 1 | 772,208 | 58.8 |
| Banca Múltiple | 561,981 | 90,615 | 24,063 | 19,755 | 7,483 | 2,405 | 1,591 | 159 | 1 | 708,053 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 47,305 | 12,486 | 0 | 242 | 33 | 3 | 0 | 0 | 0 | 60,069 | |
| Banca de Desarrollo | 1,726 | 805 | 191 | 129 | 25 | 8 | 9 | 0 | 0 | 2,893 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 201 | 109 | 0 | 11 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 324 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 26 | 15 | 150 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 193 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 428 | 213 | 0 | 30 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 676 | |
| Instituciones de Seguros | 259,981 | 25,053 | 0 | 6,748 | 2,222 | 244 | 35 | 0 | 0 | 294,283 | 22.4 |
| Aseguradoras | 258,138 | 24,048 | 0 | 6,516 | 2,186 | 241 | 35 | 0 | 0 | 291,164 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 346 | 141 | 0 | 21 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 518 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1,497 | 864 | 0 | 211 | 28 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2,601 | |
| Instituciones SAR | 24,137 | 6,598 | 0 | 1,073 | 183 | 22 | 2 | 0 | 0 | 32,015 | 2.4 |
| Sofom | 19,999 | 6,960 | 14,461 | 1,577 | 262 | 37 | 12 | 0 | 0 | 43,308 | 3.3 |
| Condusef (servicios otorgados) | 119,135 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 119,135 | 9.1 |
| Otros Sectores | 47,999 | 1,062 | 3,146 | 353 | 91 | 12 | 4 | 0 | 0 | 52,667 | 4.0 |
| Total General | 1,082,918 | 143,916 | 42,011 | 29,919 | 10,308 | 2,731 | 1,653 | 159 | 1 | 1,313,616 | |



Asesorías

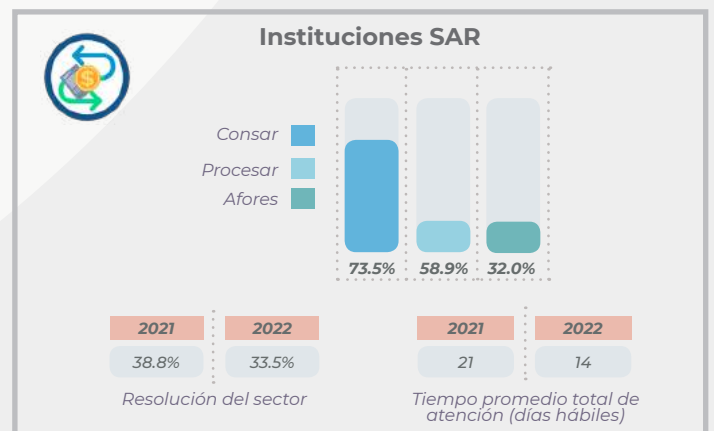
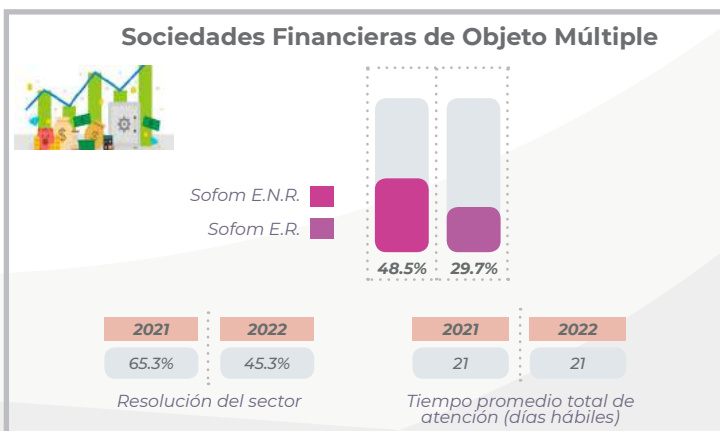
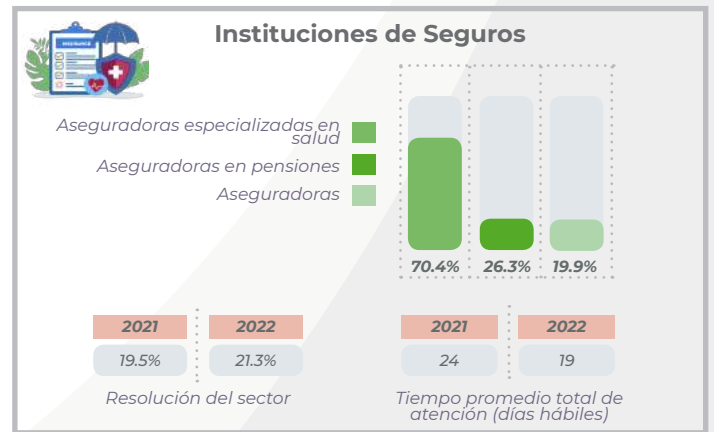
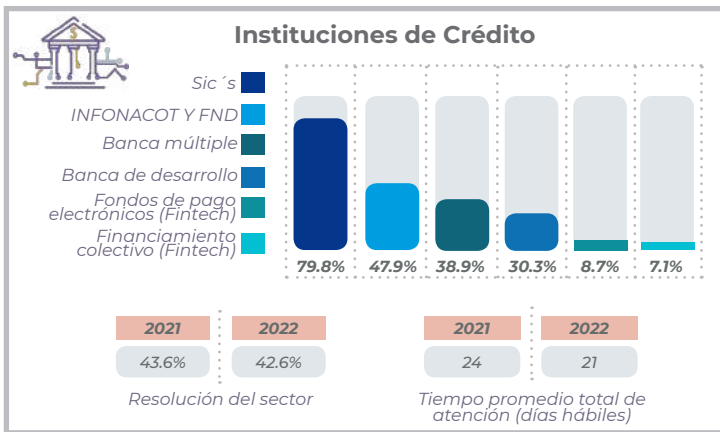
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|------------------|--------------|--|------------------|--------------|--|------------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 40,797 | 3.8 | SIAB Vida | 209,847 | 19.4 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s) | 209,778 | 19.4 |
| BBVA México | 34,868 | 3.2 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 75,477 | 7.0 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 92,654 | 8.6 |
| Trans Unión de México | 34,295 | 3.2 | Información sobre productos y servicios financieros | 52,305 | 4.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 79,276 | 7.3 |
| Banco Azteca | 22,779 | 2.1 | Tarjeta de crédito | 43,347 | 4.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios | 31,716 | 2.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 22,520 | 2.1 | Reporte de crédito especial | 40,125 | 3.7 | Consumos no reconocidos | 26,005 | 2.4 |
| Banco Santander México | 19,272 | 1.8 | Servicio de Atención de Condusef | 39,157 | 3.6 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 21,962 | 2.0 |
| HSBC México | 14,532 | 1.3 | Tarjeta de débito | 36,255 | 3.3 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 20,227 | 1.9 |
| Grupo Nacional Provincial | 11,972 | 1.1 | Información sobre productos y servicios no financieros | 22,556 | 2.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 17,502 | 1.6 |
| Círculo de Crédito | 11,742 | 1.1 | Daños - Automóviles | 20,081 | 1.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 14,164 | 1.3 |
| Metlife México | 11,160 | 1.0 | Crédito personal | 18,868 | 1.7 | Orientación sobre autoridades y diversas entidades | 10,269 | 0.9 |
| Otras instituciones | 858,981 | 79.3 | Otros productos | 524,900 | 48.5 | Otras causas | 559,365 | 51.7 |
| Total | 1,082,918 | 100.0 | Total | 1,082,918 | 100.0 | Total | 1,082,918 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|----------------|--------------|------------------------------|----------------|--------------|--|----------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 29,202 | 9.7 | Tarjeta de crédito | 40,242 | 17.4 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 42,014 | 18.2 |
| BBVA México | 25,008 | 9.4 | Tarjeta de débito | 30,330 | 13.1 | Consumos no reconocidos | 25,687 | 11.1 |
| Banco Azteca | 23,136 | 8.9 | Crédito personal | 21,273 | 9.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 20,845 | 9.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 19,461 | 8.5 | Gestión de cobranza (REDECO) | 16,894 | 7.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 14,006 | 6.1 |
| Banco Santander México | 14,695 | 7.2 | Daños - Automóviles | 16,165 | 7.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 9,624 | 4.2 |
| HSBC México | 11,976 | 7.1 | Reporte de crédito especial | 12,161 | 5.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 6,419 | 2.8 |
| Trans Unión de México | 8,192 | 3.6 | Cuenta de ahorro | 11,589 | 5.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 5,474 | 2.4 |
| BanCoppel | 6,261 | 3.1 | Vida - Individual | 9,260 | 4.0 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 5,189 | 2.2 |
| Scotiabank Inverlat | 5,386 | 2.9 | Cuenta de cheques | 9,102 | 3.9 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 5,090 | 2.2 |
| Grupo Nacional Provincial | 4,711 | 2.3 | Cuenta de nómina | 8,945 | 3.9 | Consumos vía internet no reconocidos | 4,988 | 2.2 |
| Otras Instituciones | 82,670 | 37.4 | Otros productos | 54,737 | 23.7 | Otras causas | 91,362 | 39.6 |
| Total | 230,698 | 100.0 | Total | 230,698 | 100.0 | Total | 230,698 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Aguascalientes

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,280 | 2,079 | 0 | 314 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,673 | 65.1 |
| Banca Múltiple | 2,400 | 1,560 | 0 | 306 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,266 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 827 | 480 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,310 | |
| Banca de Desarrollo | 47 | 35 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 744 | 482 | 0 | 97 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,323 | 15.2 |
| Aseguradoras | 717 | 459 | 0 | 92 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,268 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 20 | 18 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | |
| Instituciones SAR | 758 | 286 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,068 | 12.2 |
| Sofom | 274 | 167 | 0 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 487 | 5.6 |
| Condusef (servicios otorgados) | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0.1 |
| Otros Sectores | 135 | 22 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 164 | 1.9 |
| Total General | 5,196 | 3,036 | 0 | 482 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,714 | |

| Part. | 59.6% | 34.8% | 0.0% | 5.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|--------|------|--------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -23.9% | -25.6% | - | -11.6% | - | - | - | - | - | -23.9% |

Asesorías

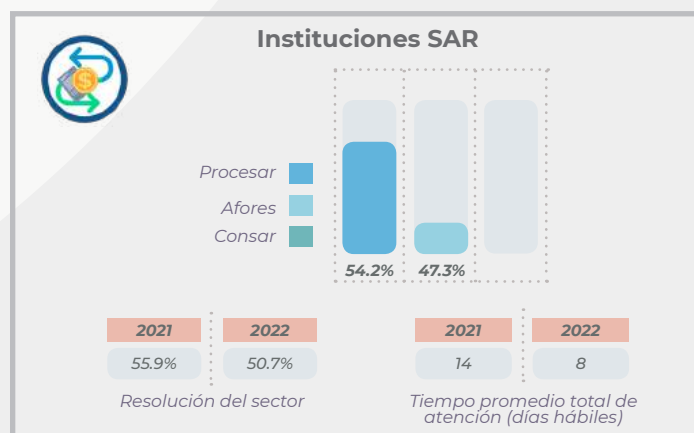
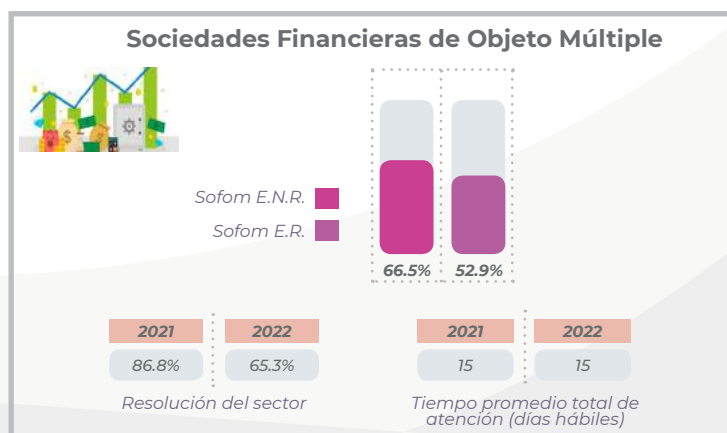
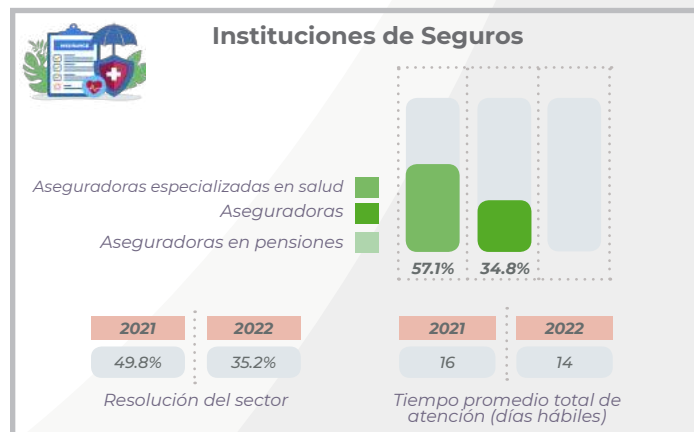
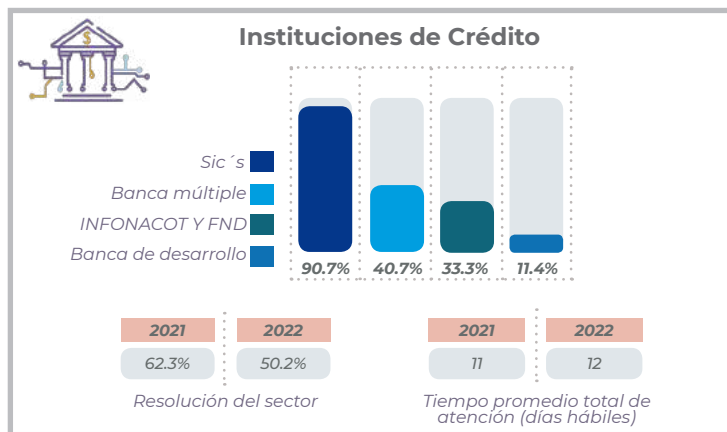
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 618 | 11.9 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,037 | 20.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,057 | 20.3 |
| Banco Nacional de México | 588 | 11.3 | Reporte de crédito especial | 751 | 14.5 | Consulta a través del NSS | 380 | 7.3 |
| Procesar | 546 | 10.5 | Tarjeta de crédito | 679 | 13.1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 325 | 6.3 |
| BBVA México | 470 | 9.0 | Consulta a la BND SAR | 546 | 10.5 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 305 | 5.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 345 | 6.6 | Tarjeta de débito | 420 | 8.1 | Consumos no reconocidos | 287 | 5.5 |
| Banco Santander México | 268 | 5.2 | Vida - Individual | 238 | 4.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 194 | 3.7 |
| Círculo de Crédito | 190 | 3.7 | Crédito personal | 216 | 4.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 177 | 3.4 |
| Banco Azteca | 178 | 3.4 | Daños - Automóviles | 206 | 4.0 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 138 | 2.7 |
| Metlife México | 174 | 3.3 | Cuenta de nómina | 119 | 2.3 | Solicitud de entrega de recursos no atendida | 132 | 2.5 |
| HSBC México | 160 | 3.1 | Cuenta de cheques | 101 | 1.9 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 128 | 2.5 |
| Otras instituciones | 1,659 | 31.9 | Otros productos | 883 | 17.0 | Otras causas | 2,073 | 39.9 |
| Total | 5,196 | 100.0 | Total | 5,196 | 100.0 | Total | 5,196 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 446 | 12.7 | Tarjeta de crédito | 723 | 20.6 | Consumos no reconocidos | 347 | 9.9 |
| Trans Unión de México | 376 | 10.7 | Reporte de crédito especial | 483 | 13.7 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 304 | 8.6 |
| BBVA México | 332 | 9.4 | Tarjeta de débito | 468 | 13.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 215 | 6.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 303 | 8.6 | Vida - Individual | 251 | 7.1 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 202 | 5.7 |
| Banco Santander México | 234 | 6.7 | Daños - Automóviles | 234 | 6.7 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 163 | 4.6 |
| Procesar | 154 | 4.4 | Crédito personal | 212 | 6.0 | Solicitud de entrega de recursos no atendida | 141 | 4.0 |
| Banco Azteca | 150 | 4.3 | Consulta a la BNDSAR | 154 | 4.4 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 133 | 3.8 |
| HSBC México | 137 | 3.9 | Cuenta de nómina | 134 | 3.8 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 119 | 3.4 |
| Metlife México | 132 | 3.8 | Cuenta de cheques | 111 | 3.2 | Consulta de Canase-Procanase a través del NSS | 118 | 3.4 |
| Círculo de Crédito | 98 | 2.8 | Banca móvil | 103 | 2.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 110 | 3.1 |
| Otras Instituciones | 1,156 | 32.9 | Otros productos | 645 | 18.3 | Otras causas | 1,666 | 47.4 |
| Total | 3,518 | 100.0 | Total | 3,518 | 100.0 | Total | 3,518 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Baja California

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,575 | 2,265 | 0 | 455 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,295 | 62.6 |
| Banca Múltiple | 3,009 | 2,026 | 0 | 455 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,490 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 538 | 219 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 757 | |
| Banca de Desarrollo | 22 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 691 | 443 | 0 | 125 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,259 | 12.5 |
| Aseguradoras | 682 | 435 | 0 | 124 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,241 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 8 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | |
| Instituciones SAR | 1,032 | 164 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,206 | 12.0 |
| Sofom | 202 | 172 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 384 | 3.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 625 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 625 | 6.2 |
| Otros Sectores | 269 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 279 | 2.8 |
| Total General | 6,394 | 3,049 | 0 | 605 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,048 | |

| Part. | 63.6% | 30.3% | 0.0% | 6.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -13.5% | -1.5% | - | 6.0% | - | - | - | - | - | - | -9.1% |

Asesorías

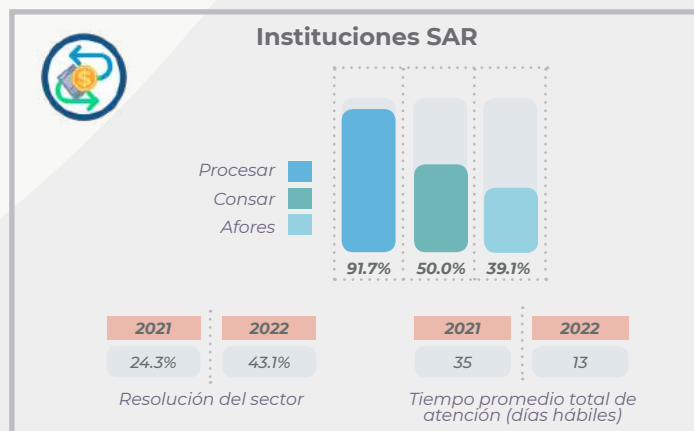
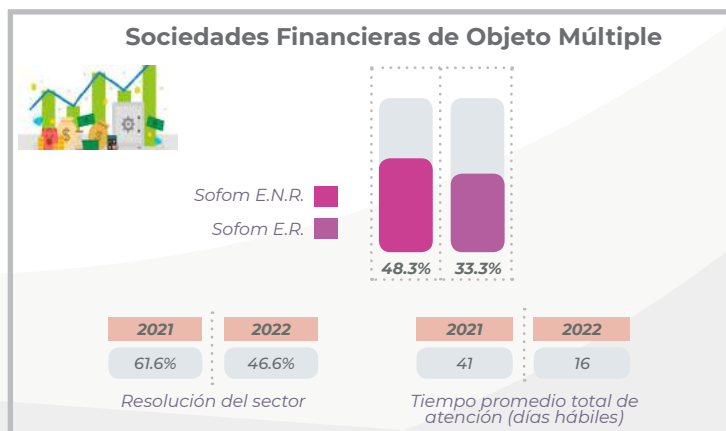
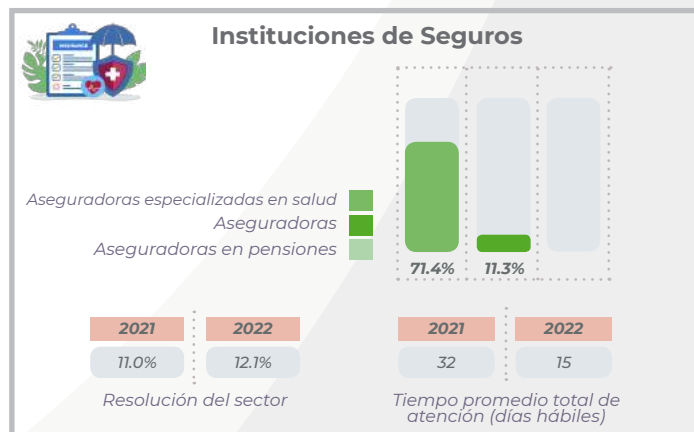
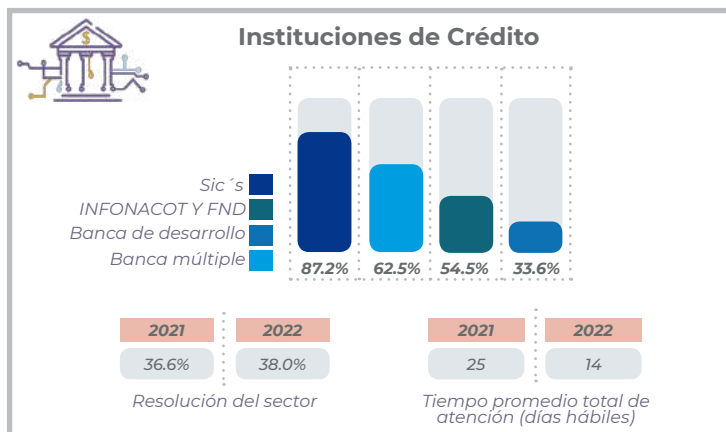
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| BBVA México | 645 | 10.1 | Tarjeta de débito | 712 | 11.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 645 | 10.1 |
| Banco Nacional de México | 615 | 9.6 | Tarjeta de crédito | 637 | 10.0 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 575 | 9.0 |
| Procesar | 615 | 9.6 | Consulta a la BND SAR | 615 | 9.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 416 | 6.5 |
| Trans Unión de México | 446 | 7.0 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 586 | 9.2 | Consulta a través del NSS | 397 | 6.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 383 | 6.0 | Reporte de crédito especial | 515 | 8.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 299 | 4.7 |
| HSBC México | 298 | 4.7 | Banca móvil | 488 | 7.6 | Consumos no reconocidos | 275 | 4.3 |
| BanCoppel | 283 | 4.4 | Daños - Automóviles | 426 | 6.7 | Consumos vía internet no reconocidos | 227 | 3.6 |
| Banco Santander México | 271 | 4.2 | Cajero automático | 272 | 4.3 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 225 | 3.5 |
| Banco Azteca | 211 | 3.3 | Información no financiera | 241 | 3.8 | Consulta por varios NSS | 199 | 3.1 |
| Scotiabank Inverlat | 110 | 1.7 | Cuenta de nómina | 207 | 3.2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 180 | 2.8 |
| Otras instituciones | 2,517 | 39.4 | Otros productos | 1,695 | 26.5 | Otras causas | 2,956 | 46.2 |
| Total | 6,394 | 100.0 | Total | 6,394 | 100.0 | Total | 6,394 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 518 | 14.2 | Tarjeta de débito | 596 | 16.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 658 | 18.0 |
| BBVA México | 509 | 13.9 | Tarjeta de crédito | 497 | 13.6 | Consumos no reconocidos | 240 | 6.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 360 | 9.9 | Banca móvil | 488 | 13.4 | Consumos vía internet no reconocidos | 232 | 6.3 |
| HSBC México | 277 | 7.6 | Daños - Automóviles | 387 | 10.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 229 | 6.3 |
| Banco Santander México | 224 | 6.1 | Cajero automático | 240 | 6.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 193 | 5.3 |
| BanCoppel | 215 | 5.9 | Reporte de crédito especial | 214 | 5.9 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 178 | 4.9 |
| Trans Unión de México | 163 | 4.5 | Cuenta de nómina | 181 | 5.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 134 | 3.7 |
| Banco Azteca | 155 | 4.2 | Crédito personal | 138 | 3.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 133 | 3.6 |
| Quálitas | 104 | 2.8 | Banca por Internet | 134 | 3.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 111 | 3.0 |
| Scotiabank Inverlat | 99 | 2.7 | Crédito de nómina | 105 | 2.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 105 | 2.9 |
| Otras Instituciones | 1,030 | 28.2 | Otros productos | 674 | 18.4 | Otras causas | 1,441 | 39.4 |
| Total | 3,654 | 100.0 | Total | 3,654 | 100.0 | Total | 3,654 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Baja California Sur

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,818 | 887 | 0 | 153 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,858 | 68.6 |
| Banca Múltiple | 771 | 591 | 0 | 152 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,514 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 3,036 | 287 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,323 | |
| Banca de Desarrollo | 8 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 250 | 160 | 0 | 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 463 | 6.5 |
| Aseguradoras | 247 | 157 | 0 | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 456 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Instituciones SAR | 884 | 55 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 944 | 13.3 |
| Sofom | 139 | 109 | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 270 | 3.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 507 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 507 | 7.2 |
| Otros Sectores | 36 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 0.6 |
| Total General | 5,634 | 1,214 | 0 | 234 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,082 | |

| Part. | 79.6% | 17.1% | 0.0% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -30.1% | 9.1% | - | -0.4% | - | - | - | - | - | - | -24.8% |

Asesorías

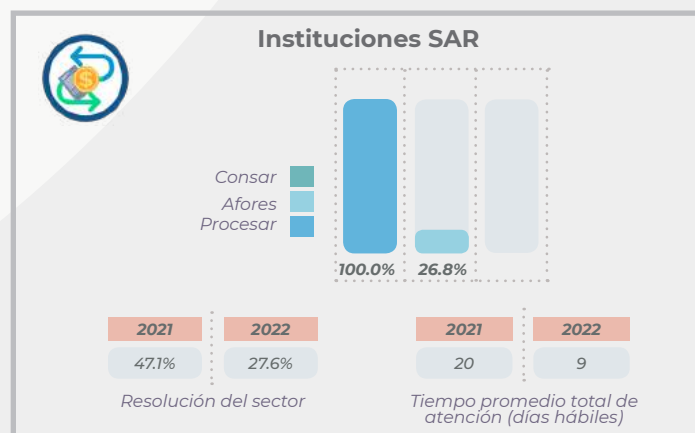
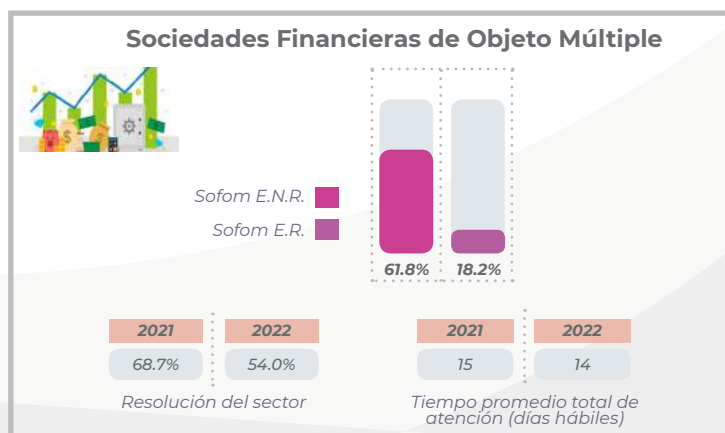
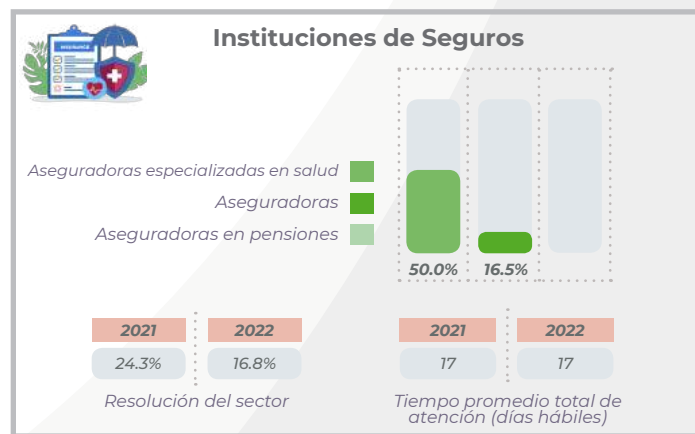
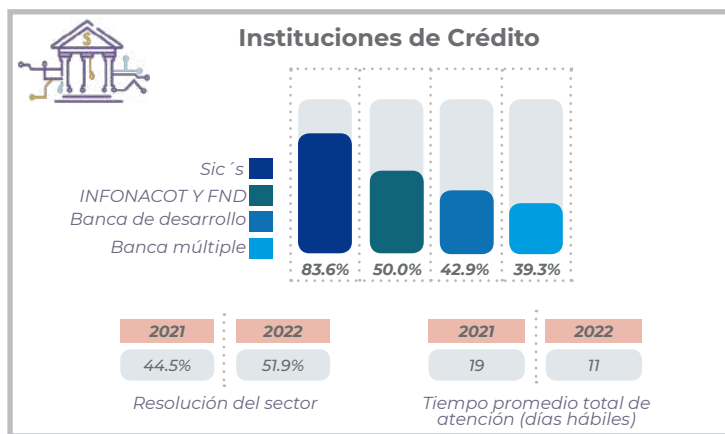
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 2,860 | 50.8 | Reporte de crédito especial | 2,967 | 52.7 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,782 | 31.6 |
| Procesar | 818 | 14.5 | Consulta a la BNDSAR | 818 | 14.5 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,598 | 28.4 |
| BBVA México | 180 | 3.2 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 462 | 8.2 | Consulta a través del NSS | 450 | 8.0 |
| Círculo de Crédito | 163 | 2.9 | Tarjeta de crédito | 190 | 3.4 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 421 | 7.5 |
| Banco Nacional de México | 157 | 2.8 | Información sobre productos y servicios financieros | 165 | 2.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 100 | 1.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 105 | 1.9 | Cuenta de cheques | 158 | 2.8 | Consumos no reconocidos | 88 | 1.6 |
| Banco Santander México | 68 | 1.2 | Crédito personal | 112 | 2.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 81 | 1.4 |
| BanCoppel | 51 | 0.9 | Tarjeta de débito | 97 | 1.7 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 79 | 1.4 |
| Banco Azteca | 50 | 0.9 | Daños - Automóviles | 91 | 1.6 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 75 | 1.3 |
| HSBC México | 42 | 0.7 | Cuenta de ahorro | 60 | 1.1 | Actualización de historial crediticio no realizada | 65 | 1.2 |
| Otras instituciones | 1,140 | 20.2 | Otros productos | 514 | 9.1 | Otras causas | 895 | 15.9 |
| Total | 5,634 | 100.0 | Total | 5,634 | 100.0 | Total | 5,634 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 215 | 14.8 | Reporte de crédito especial | 287 | 19.8 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 145 | 10.0 |
| BBVA México | 173 | 11.9 | Tarjeta de crédito | 205 | 14.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 117 | 8.1 |
| Banco Nacional de México | 156 | 10.8 | Cuenta de cheques | 179 | 12.4 | Consumos no reconocidos | 106 | 7.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 120 | 8.3 | Tarjeta de débito | 115 | 7.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 101 | 7.0 |
| Banco Santander México | 63 | 4.4 | Crédito personal | 113 | 7.8 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 92 | 6.4 |
| Círculo de Crédito | 60 | 4.1 | Daños - Automóviles | 103 | 7.1 | Actualización de historial crediticio no realizada | 65 | 4.5 |
| BanCoppel | 55 | 3.8 | Cuenta de ahorro | 63 | 4.4 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 61 | 4.2 |
| Banco Azteca | 46 | 3.2 | Vida - Individual | 44 | 3.0 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 59 | 4.1 |
| HSBC México | 42 | 2.9 | Crédito de nómina | 42 | 2.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 46 | 3.2 |
| Banco Invex | 39 | 2.7 | Cuenta de nómina | 41 | 2.8 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 41 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 479 | 33.1 | Otros productos | 256 | 17.7 | Otras causas | 615 | 42.5 |
| Total | 1,448 | 100.0 | Total | 1,448 | 100.0 | Total | 1,448 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Campeche

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,204 | 880 | 0 | 131 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,215 | 67.0 |
| Banca Múltiple | 1,254 | 712 | 0 | 129 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,073 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 921 | 152 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | |
| Banca de Desarrollo | 25 | 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 263 | 148 | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 448 | 9.3 |
| Aseguradoras | 259 | 147 | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 443 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Instituciones SAR | 244 | 94 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 347 | 7.2 |
| Sofom | 331 | 187 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 532 | 11.1 |
| Condusef (servicios otorgados) | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 115 | 2.4 |
| Otros Sectores | 126 | 15 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 142 | 3.0 |
| Total General | 3,283 | 1,324 | 0 | 192 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,799 | |

| Part. | 68.4% | 27.6% | 0.0% | 4.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|--------|------|--------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -22.8% | -42.6% | - | -16.9% | - | - | - | - | - | - | -29.3% |

Asesorías

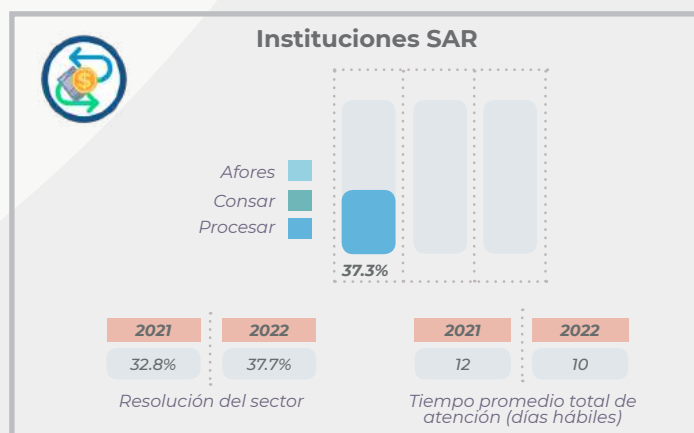
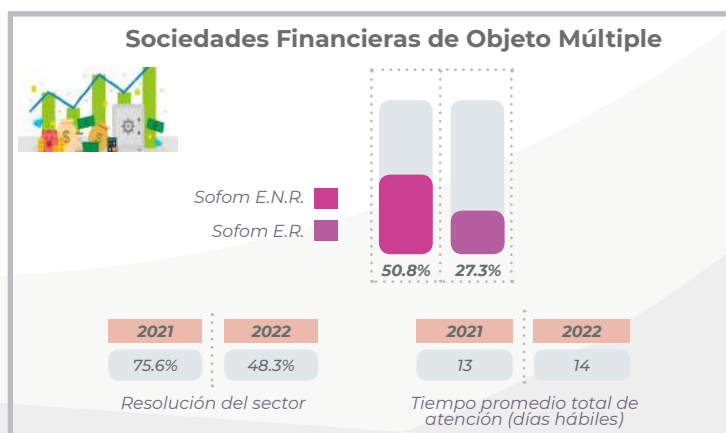
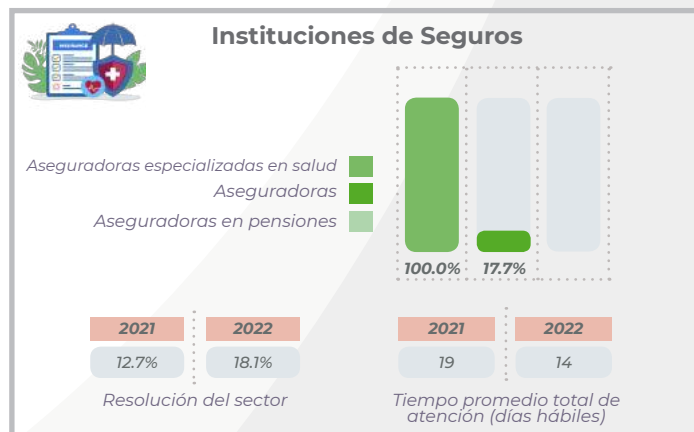
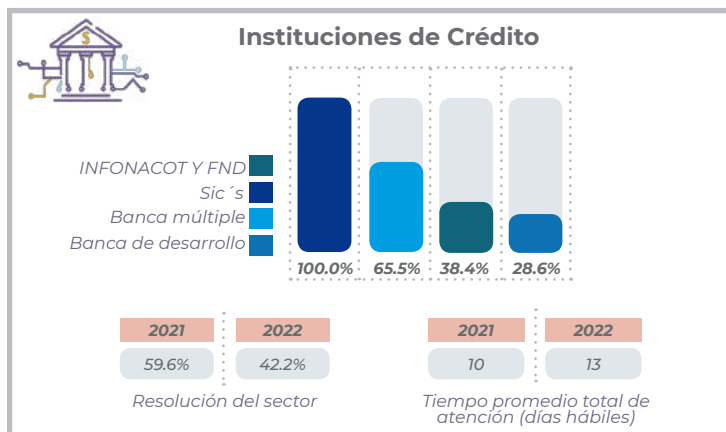
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 521 | 15.9 | Reporte de crédito especial | 865 | 26.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,027 | 31.3 |
| Círculo de Crédito | 392 | 11.9 | Información sobre productos y servicios financieros | 408 | 12.4 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 608 | 18.5 |
| BBVA México | 261 | 8.0 | Crédito personal | 335 | 10.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 163 | 5.0 |
| Banco Nacional de México | 229 | 7.0 | Tarjeta de crédito | 289 | 8.8 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 122 | 3.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 149 | 4.5 | Cuenta de nómina | 166 | 5.1 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 107 | 3.3 |
| Banco Santander México | 145 | 4.4 | Tarjeta de débito | 147 | 4.5 | Consumos no reconocidos | 100 | 3.0 |
| Banco Azteca | 124 | 3.8 | Cuenta de ahorro | 122 | 3.7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 91 | 2.8 |
| HSBC México | 116 | 3.5 | Consulta a la BNDSAR | 104 | 3.2 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 76 | 2.3 |
| Procesar | 104 | 3.2 | Daños - Automóviles | 90 | 2.7 | Consulta a través del NSS | 71 | 2.2 |
| BanCoppel | 67 | 2.0 | Crédito de nómina | 82 | 2.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 68 | 2.1 |
| Otras instituciones | 1,175 | 35.8 | Otros productos | 675 | 20.6 | Otras causas | 850 | 25.9 |
| Total | 3,283 | 100.0 | Total | 3,283 | 100.0 | Total | 3,283 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| BBVA México | 170 | 11.2 | Crédito personal | 224 | 14.8 | Actualización de historial crediticio no realizada | 163 | 10.8 |
| Banco Nacional de México | 168 | 11.1 | Tarjeta de crédito | 198 | 13.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 132 | 8.7 |
| Banco Santander México | 111 | 7.3 | Cuenta de nómina | 165 | 10.9 | Consumos no reconocidos | 122 | 8.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 100 | 6.6 | Reporte de crédito especial | 150 | 9.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 114 | 7.5 |
| HSBC México | 98 | 6.5 | Tarjeta de débito | 125 | 8.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 90 | 5.9 |
| Trans Unión de México | 76 | 5.0 | Cuenta de ahorro | 111 | 7.3 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 76 | 5.0 |
| Banco Azteca | 72 | 4.7 | Daños - Automóviles | 87 | 5.7 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 61 | 4.0 |
| Círculo de Crédito | 70 | 4.6 | Crédito de nómina | 61 | 4.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 50 | 3.3 |
| BanCoppel | 47 | 3.1 | Banca móvil | 59 | 3.9 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 49 | 3.2 |
| Scotiabank Inverlat | 41 | 2.7 | Vida - Individual | 58 | 3.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 47 | 3.1 |
| Otras Instituciones | 563 | 37.1 | Otros productos | 278 | 18.3 | Otras causas | 612 | 40.4 |
| Total | 1,516 | 100.0 | Total | 1,516 | 100.0 | Total | 1,516 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Chiapas

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,107 | 1,620 | 0 | 274 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,001 | 66.1 |
| Banca Múltiple | 1,713 | 1,341 | 0 | 262 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,316 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,354 | 251 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,610 | |
| Banca de Desarrollo | 35 | 27 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 462 | 339 | 0 | 82 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 886 | 11.7 |
| Aseguradoras | 459 | 335 | 0 | 82 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 876 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Instituciones SAR | 935 | 129 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,083 | 14.3 |
| Sofom | 221 | 144 | 0 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 412 | 5.4 |
| Condusef (servicios otorgados) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Otros Sectores | 153 | 21 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 181 | 2.4 |
| Total General | 4,878 | 2,253 | 0 | 432 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,563 | |

| Part. | 64.5% | 29.8% | 0.0% | 5.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|--------|------|--------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -25.5% | -25.6% | - | -21.5% | - | - | - | - | - | - | -25.3% |

Asesorías

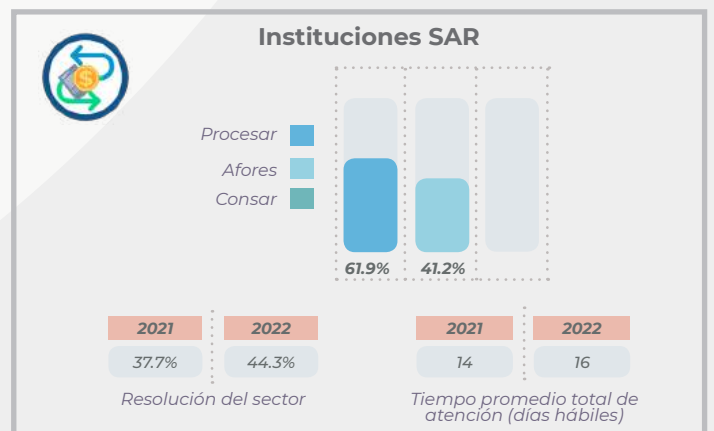
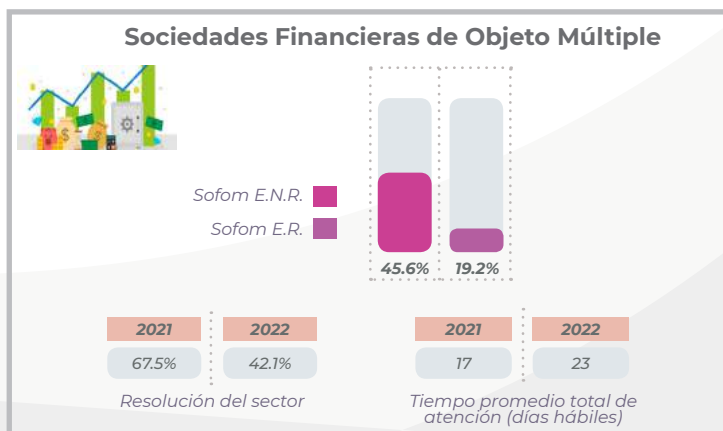
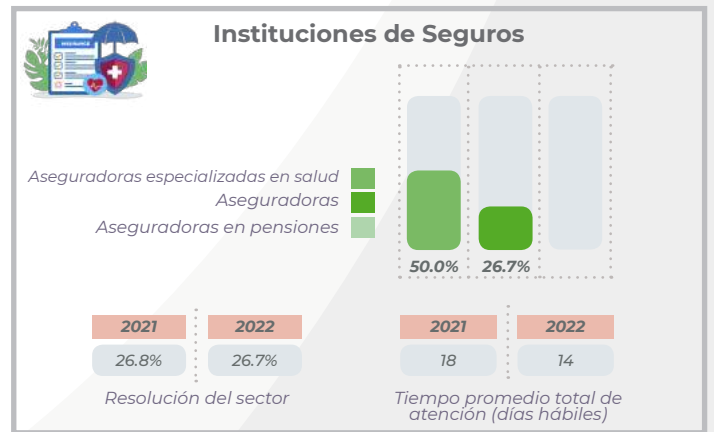
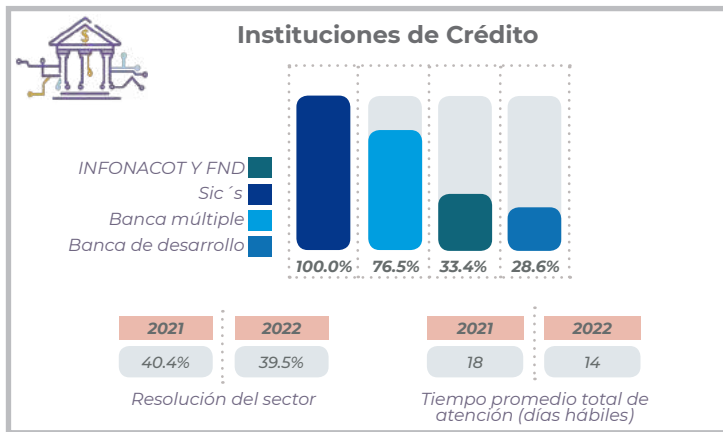
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Círculo de Crédito | 985 | 20.2 | Reporte de crédito especial | 1,186 | 24.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 972 | 19.9 |
| Procesar | 799 | 16.4 | Consulta a la BNSAR | 799 | 16.4 | Consulta a través del NSS | 771 | 15.8 |
| Banco Nacional de México | 359 | 7.4 | Tarjeta de débito | 468 | 9.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 377 | 7.7 |
| BBVA México | 357 | 7.3 | Tarjeta de crédito | 377 | 7.7 | Consumos no reconocidos | 279 | 5.7 |
| Trans Unión de México | 299 | 6.1 | Información sobre productos y servicios financieros | 351 | 7.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 251 | 5.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 286 | 5.9 | Vida - Individual | 221 | 4.5 | Negativa en el pago de la indemnización | 150 | 3.1 |
| Banco Azteca | 209 | 4.3 | Crédito personal | 193 | 4.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 126 | 2.6 |
| Banco Santander México | 162 | 3.3 | Cuenta de ahorro | 191 | 3.9 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 120 | 2.5 |
| Metlife México | 142 | 2.9 | Cuenta de nómina | 175 | 3.6 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 118 | 2.4 |
| BanCoppel | 106 | 2.2 | Daños - Automóviles | 124 | 2.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 116 | 2.4 |
| Otras instituciones | 1,174 | 24.1 | Otros productos | 793 | 16.3 | Otras causas | 1,598 | 32.8 |
| Total | 4,878 | 100.0 | Total | 4,878 | 100.0 | Total | 4,878 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 359 | 13.4 | Tarjeta de débito | 498 | 18.5 | Consumos no reconocidos | 311 | 11.6 |
| BBVA México | 331 | 12.3 | Tarjeta de crédito | 384 | 14.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 310 | 11.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 262 | 9.8 | Cuenta de ahorro | 209 | 7.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 178 | 6.6 |
| Banco Azteca | 208 | 7.7 | Vida - Individual | 209 | 7.8 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 135 | 5.0 |
| Trans Unión de México | 174 | 6.5 | Reporte de crédito especial | 185 | 6.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 120 | 4.5 |
| Banco Santander México | 158 | 5.9 | Cuenta de nómina | 181 | 6.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 117 | 4.4 |
| HSBC México | 106 | 3.9 | Crédito personal | 180 | 6.7 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 98 | 3.6 |
| Metlife México | 105 | 3.9 | Daños - Automóviles | 144 | 5.4 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 92 | 3.4 |
| BanCoppel | 83 | 3.1 | Cuenta de cheques | 100 | 3.7 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 89 | 3.3 |
| Círculo de Crédito | 79 | 2.9 | Crédito de nómina | 99 | 3.7 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 79 | 2.9 |
| Otras Instituciones | 820 | 30.5 | Otros productos | 496 | 18.5 | Otras causas | 1,156 | 43.1 |
| Total | 2,685 | 100.0 | Total | 2,685 | 100.0 | Total | 2,685 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

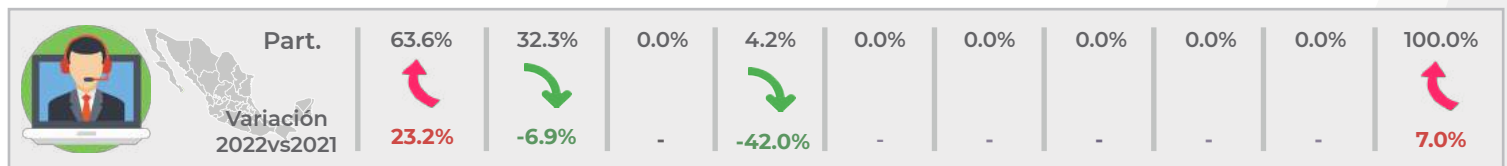
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Chihuahua

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,475 | 3,351 | 0 | 365 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,191 | 59.8 |
| Banca Múltiple | 2,632 | 2,209 | 0 | 354 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,195 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,829 | 1,127 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,966 | |
| Banca de Desarrollo | 11 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 825 | 645 | 0 | 157 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,627 | 11.9 |
| Aseguradoras | 804 | 628 | 0 | 153 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,585 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 15 | 12 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| Instituciones SAR | 874 | 248 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,153 | 8.4 |
| Sofom | 243 | 149 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 407 | 3.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0.1 |
| Otros Sectores | 2,273 | 27 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,304 | 16.8 |
| Total General | 8,705 | 4,420 | 0 | 572 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13,697 | |



Asesorías

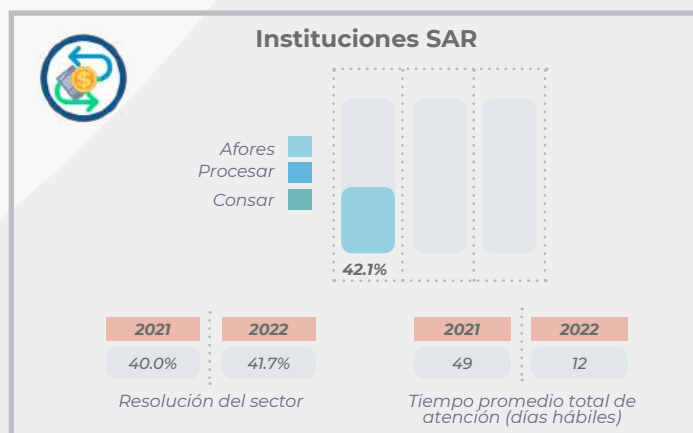
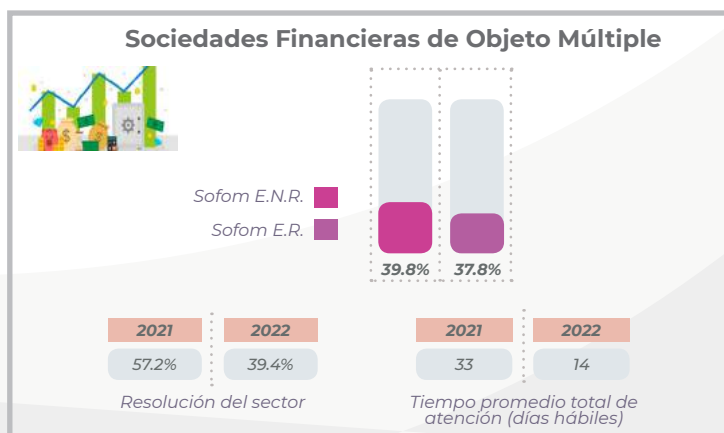
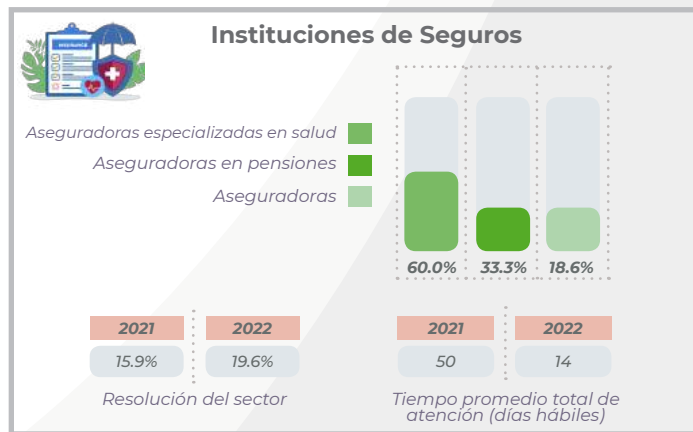
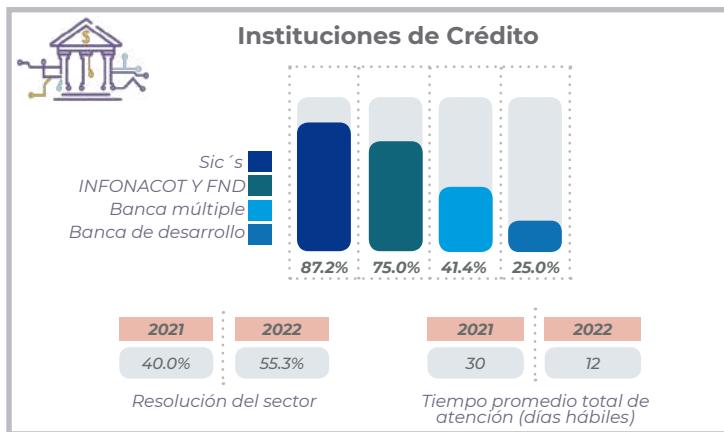
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,533 | 17.6 | Información sobre productos y servicios no financieros | 2,196 | 25.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 2,206 | 25.3 |
| Procesar | 591 | 6.8 | Reporte de crédito especial | 1,821 | 20.9 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 708 | 8.1 |
| BBVA México | 577 | 6.6 | Tarjeta de crédito | 877 | 10.1 | Consulta a través del NSS | 580 | 6.7 |
| Banco Nacional de México | 486 | 5.6 | Tarjeta de débito | 790 | 9.1 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 515 | 5.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 333 | 3.8 | Consulta a la BNSAR | 591 | 6.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 371 | 4.3 |
| Banco Santander México | 333 | 3.8 | Daños - Automóviles | 397 | 4.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 348 | 4.0 |
| Círculo de Crédito | 260 | 3.0 | Crédito personal | 281 | 3.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 342 | 3.9 |
| Banco Azteca | 200 | 2.3 | Vida - Individual | 203 | 2.3 | Consumos no reconocidos | 312 | 3.6 |
| BanCoppel | 164 | 1.9 | Cuenta de nómina | 177 | 2.0 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 256 | 2.9 |
| Scotiabank Inverlat | 151 | 1.7 | Retiros totales | 111 | 1.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 218 | 2.5 |
| Otras instituciones | 4,077 | 46.8 | Otros productos | 1,261 | 14.5 | Otras causas | 2,849 | 32.7 |
| Total | 8,705 | 100.0 | Total | 8,705 | 100.0 | Total | 8,705 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 892 | 17.9 | Reporte de crédito especial | 1,133 | 22.7 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 495 | 9.9 |
| BBVA México | 536 | 10.7 | Tarjeta de crédito | 833 | 16.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 405 | 8.1 |
| Banco Nacional de México | 459 | 9.2 | Tarjeta de débito | 803 | 16.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 404 | 8.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 356 | 7.1 | Daños - Automóviles | 402 | 8.1 | Consumos no reconocidos | 328 | 6.6 |
| Banco Santander México | 333 | 6.7 | Crédito personal | 237 | 4.7 | Actualización de historial crediticio no realizada | 264 | 5.3 |
| Círculo de Crédito | 216 | 4.3 | Vida - Individual | 194 | 3.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 227 | 4.5 |
| Banco Azteca | 202 | 4.0 | Cuenta de nómina | 184 | 3.7 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 214 | 4.3 |
| BanCoppel | 162 | 3.2 | Cajero automático | 105 | 2.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 204 | 4.1 |
| Scotiabank Inverlat | 161 | 3.2 | Cuenta de cheques | 99 | 2.0 | Consumos vía internet no reconocidos | 185 | 3.7 |
| HSBC México | 158 | 3.2 | Retiros totales | 99 | 2.0 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 168 | 3.4 |
| Otras Instituciones | 1,517 | 30.4 | Otros productos | 903 | 18.1 | Otras causas | 2,098 | 42.0 |
| Total | 4,992 | 100.0 | Total | 4,992 | 100.0 | Total | 4,992 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

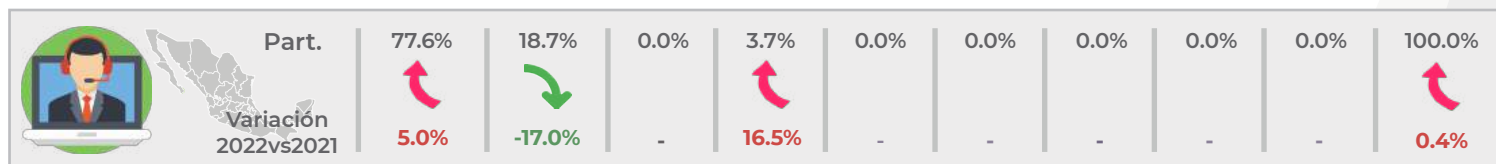
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Ciudad Juárez

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,496 | 1,128 | 0 | 218 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,842 | 49.2 |
| Banca Múltiple | 1,611 | 999 | 0 | 217 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,827 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 878 | 126 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,004 | |
| Banca de Desarrollo | 5 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 375 | 221 | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 659 | 8.4 |
| Aseguradoras | 371 | 218 | 0 | 61 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 650 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Instituciones SAR | 926 | 69 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 999 | 12.8 |
| Sofom | 71 | 39 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 115 | 1.5 |
| Condusef (servicios otorgados) | 2,093 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,093 | 26.8 |
| Otros Sectores | 103 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 104 | 1.3 |
| Total General | 6,064 | 1,458 | 0 | 290 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,812 | |



Asesorías

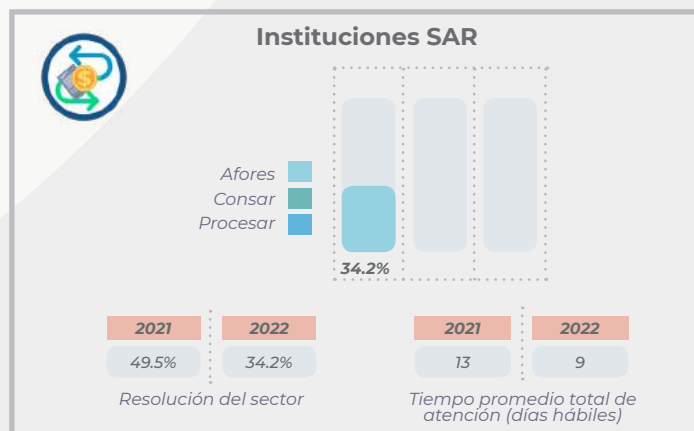
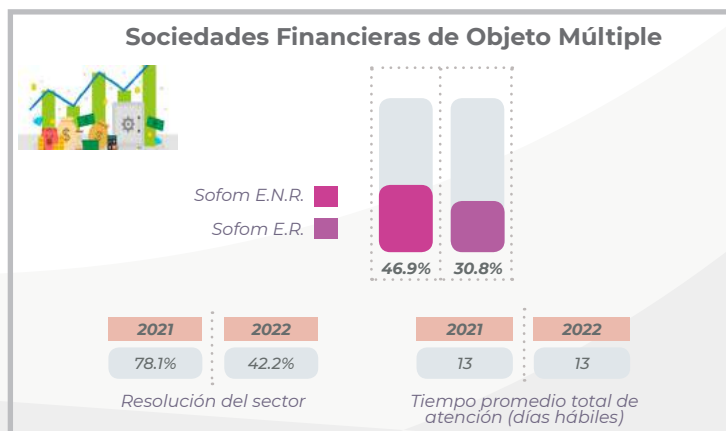
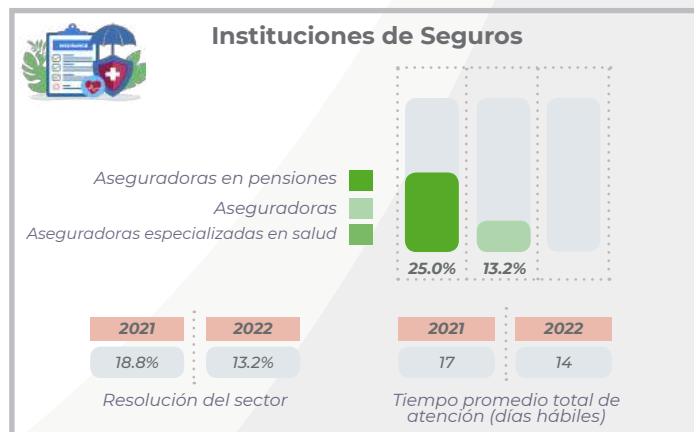
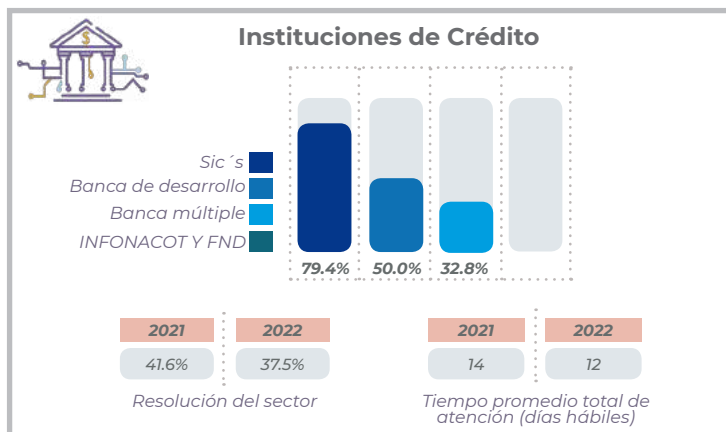
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 761 | 12.5 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 1,873 | 30.9 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,867 | 30.8 |
| Procesar | 601 | 9.9 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,345 | 22.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,538 | 25.4 |
| Banco Nacional de México | 330 | 5.4 | Consulta a la BND SAR | 601 | 9.9 | Consulta a través del NSS | 581 | 9.6 |
| BBVA México | 326 | 5.4 | Reporte de crédito especial | 362 | 6.0 | Consumos no reconocidos | 249 | 4.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 224 | 3.7 | Tarjeta de crédito | 324 | 5.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 230 | 3.8 |
| BanCoppel | 158 | 2.6 | Servicio de Atención de Condusef | 212 | 3.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 165 | 2.7 |
| Banco Santander México | 156 | 2.6 | Tarjeta de débito | 200 | 3.3 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 124 | 2.0 |
| HSBC México | 146 | 2.4 | Cuenta de ahorro | 183 | 3.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 110 | 1.8 |
| Banco Azteca | 141 | 2.3 | Daños - Automóviles | 150 | 2.5 | Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención | 88 | 1.5 |
| Círculo de Crédito | 108 | 1.8 | Crédito personal | 109 | 1.8 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 88 | 1.5 |
| Otras instituciones | 3,113 | 51.3 | Otros productos | 705 | 11.6 | Otras causas | 1,024 | 16.9 |
| Total | 6,064 | 100.0 | Total | 6,064 | 100.0 | Total | 6,064 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| BBVA México | 267 | 15.3 | Tarjeta de crédito | 337 | 19.3 | Consumos no reconocidos | 307 | 17.6 |
| Banco Nacional de México | 226 | 12.9 | Tarjeta de débito | 229 | 13.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 204 | 11.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 164 | 9.4 | Cuenta de ahorro | 195 | 11.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 144 | 8.2 |
| HSBC México | 140 | 8.0 | Daños - Automóviles | 167 | 9.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 94 | 5.4 |
| Banco Santander México | 121 | 6.9 | Reporte de crédito especial | 126 | 7.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 87 | 5.0 |
| BanCoppel | 101 | 5.8 | Crédito personal | 96 | 5.5 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 57 | 3.3 |
| Banco Azteca | 101 | 5.8 | Cuenta básica de nómina | 96 | 5.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 50 | 2.9 |
| Trans Unión de México | 80 | 4.6 | Cuenta de nómina | 91 | 5.2 | Transferencia electrónica no aplicada | 45 | 2.6 |
| Scotiabank Inverlat | 50 | 2.9 | Cuenta de cheques | 71 | 4.1 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 44 | 2.5 |
| Quálitas | 46 | 2.6 | Vida - Individual | 62 | 3.5 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 40 | 2.3 |
| Otras Instituciones | 452 | 25.9 | Otros productos | 278 | 15.9 | Otras causas | 676 | 38.7 |
| Total | 1,748 | 100.0 | Total | 1,748 | 100.0 | Total | 1,748 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Coahuila

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,651 | 2,014 | 0 | 284 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,949 | 58.2 |
| Banca Múltiple | 2,230 | 1,878 | 0 | 281 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,389 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 411 | 128 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 540 | |
| Banca de Desarrollo | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 565 | 463 | 0 | 103 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,131 | 13.3 |
| Aseguradoras | 551 | 449 | 0 | 102 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,102 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 9 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Instituciones SAR | 700 | 342 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,061 | 12.5 |
| Sofom | 279 | 208 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 514 | 6.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 690 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 690 | 8.1 |
| Otros Sectores | 142 | 19 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 165 | 1.9 |
| Total General | 5,027 | 3,046 | 0 | 437 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,510 | |

| Part. | 59.1% | 35.8% | 0.0% | 5.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|--------|------|-------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -20.5% | -21.1% | - | -2.5% | - | - | - | - | - | - | -20.0% |

Asesorías

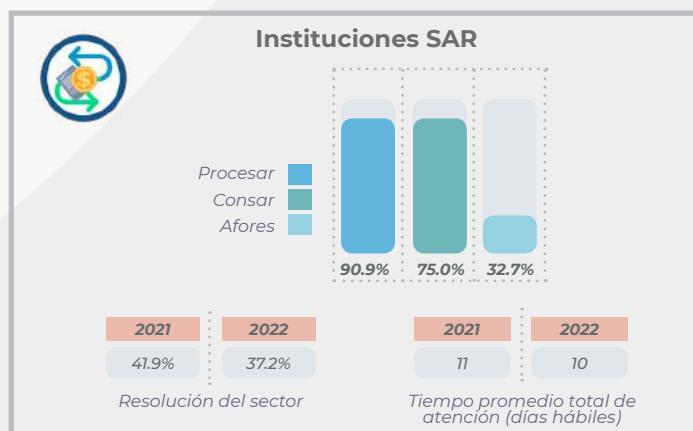
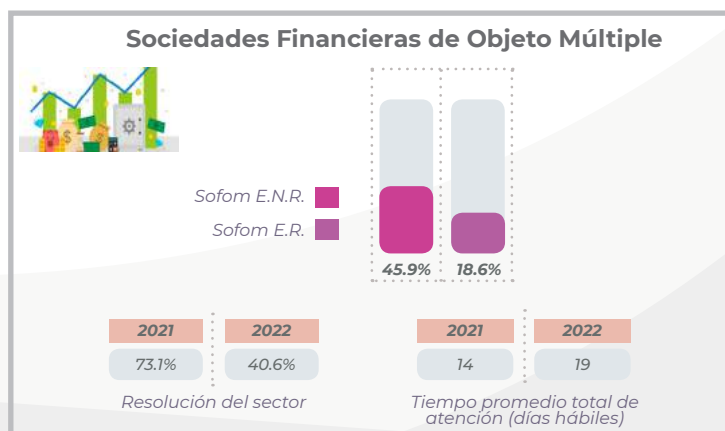
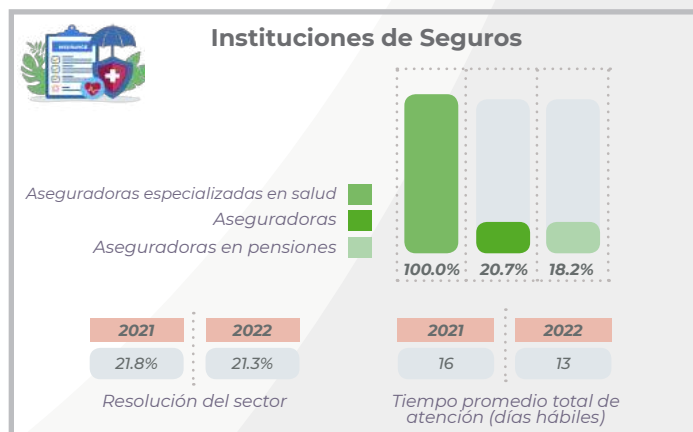
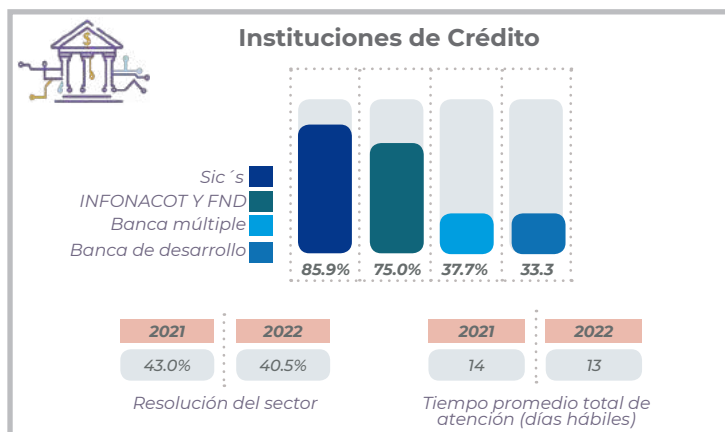
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 477 | 9.5 | Tarjeta de crédito | 632 | 12.6 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 620 | 12.3 |
| BBVA México | 467 | 9.3 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 440 | 8.8 | Consulta a través del NSS | 309 | 6.1 |
| Trans Unión de México | 361 | 7.2 | Tarjeta de débito | 386 | 7.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 284 | 5.6 |
| Procesar | 321 | 6.4 | Reporte de crédito especial | 365 | 7.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 281 | 5.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 302 | 6.0 | Consulta a la BND SAR | 321 | 6.4 | Consumos no reconocidos | 276 | 5.5 |
| Banco Santander México | 241 | 4.8 | Daños - Automóviles | 272 | 5.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 248 | 4.9 |
| HSBC México | 183 | 3.6 | Cuenta de nómina | 231 | 4.6 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 244 | 4.9 |
| Scotiabank Inverlat | 149 | 3.0 | Cuenta de ahorro | 228 | 4.5 | Negativa en el pago de la indemnización | 161 | 3.2 |
| Banco Azteca | 143 | 2.8 | Crédito personal | 194 | 3.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 150 | 3.0 |
| Afore XXI Banorte | 119 | 2.4 | Cuenta de cheques | 190 | 3.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 141 | 2.8 |
| Otras instituciones | 2,264 | 45.0 | Otros productos | 1,768 | 35.2 | Otras causas | 2,313 | 46.0 |
| Total | 5,027 | 100.0 | Total | 5,027 | 100.0 | Total | 5,027 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 458 | 13.1 | Tarjeta de crédito | 625 | 17.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 334 | 9.6 |
| BBVA México | 439 | 12.6 | Tarjeta de débito | 403 | 11.6 | Consumos no reconocidos | 305 | 8.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 323 | 9.3 | Daños - Automóviles | 284 | 8.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 244 | 7.0 |
| Banco Santander México | 222 | 6.4 | Cuenta de nómina | 238 | 6.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 190 | 5.5 |
| HSBC México | 175 | 5.0 | Cuenta de ahorro | 219 | 6.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 160 | 4.6 |
| Scotiabank Inverlat | 165 | 4.7 | Cuenta de cheques | 203 | 5.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 127 | 3.6 |
| Banco Azteca | 129 | 3.7 | Cajero automático | 173 | 5.0 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 114 | 3.3 |
| Afore XXI Banorte | 111 | 3.2 | Crédito personal | 162 | 4.7 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 112 | 3.2 |
| Trans Unión de México | 104 | 3.0 | Reporte de crédito especial | 128 | 3.7 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 112 | 3.2 |
| BanCoppel | 96 | 2.8 | Vida - Individual | 118 | 3.4 | Separación de cuentas no concluida o no atendida | 99 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 1,261 | 36.2 | Otros productos | 930 | 26.7 | Otras causas | 1,686 | 48.4 |
| Total | 3,483 | 100.0 | Total | 3,483 | 100.0 | Total | 3,483 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Colima

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,306 | 1,500 | 0 | 366 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,172 | 79.1 |
| Banca Múltiple | 1,008 | 798 | 0 | 355 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,161 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,278 | 689 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,975 | |
| Banca de Desarrollo | 15 | 9 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 176 | 140 | 0 | 64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 380 | 7.2 |
| Aseguradoras | 174 | 138 | 0 | 64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 376 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Instituciones SAR | 262 | 52 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 317 | 6.0 |
| Sofom | 107 | 69 | 0 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 211 | 4.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 114 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 114 | 2.2 |
| Otros Sectores | 59 | 14 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 | 1.5 |
| Total General | 3,024 | 1,775 | 0 | 475 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,274 | |

| Part. | 57.3% | 33.7% | 0.0% | 9.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | 20.3% | 55.4% | - | 24.3% | - | - | - | - | - | - | 30.6% |

Asesorías

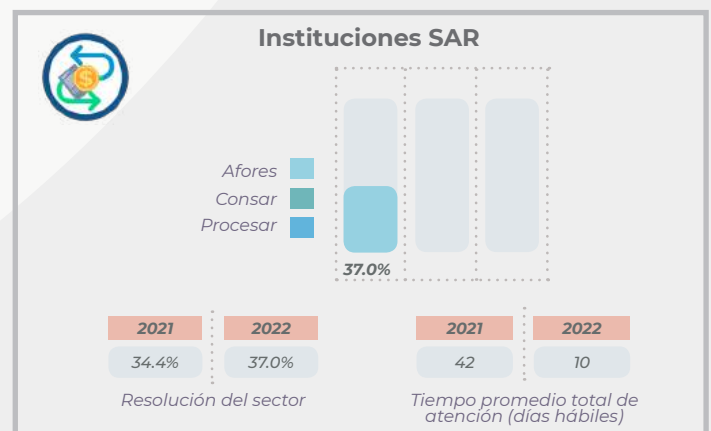
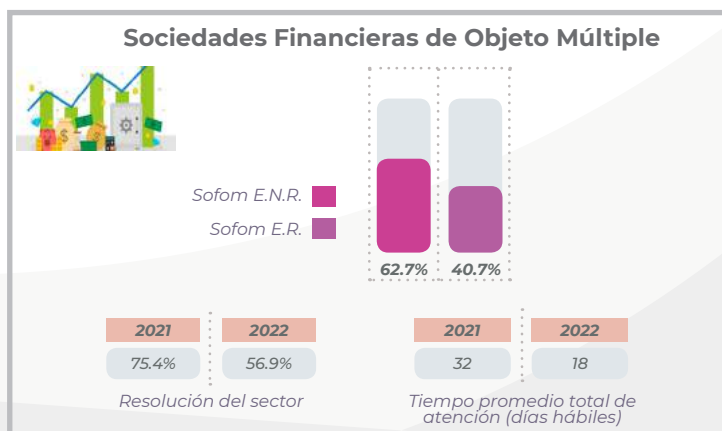
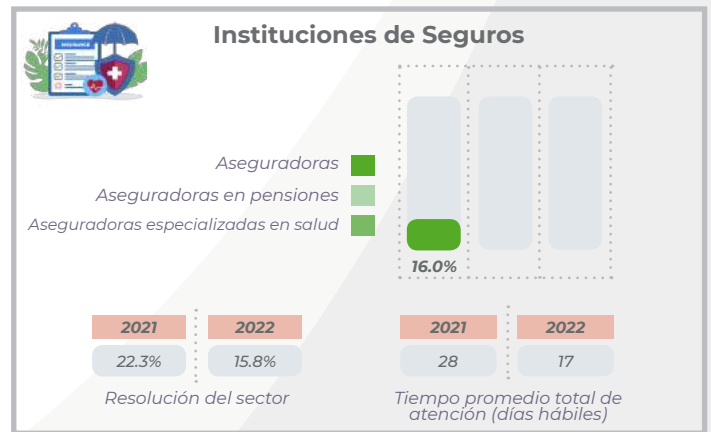
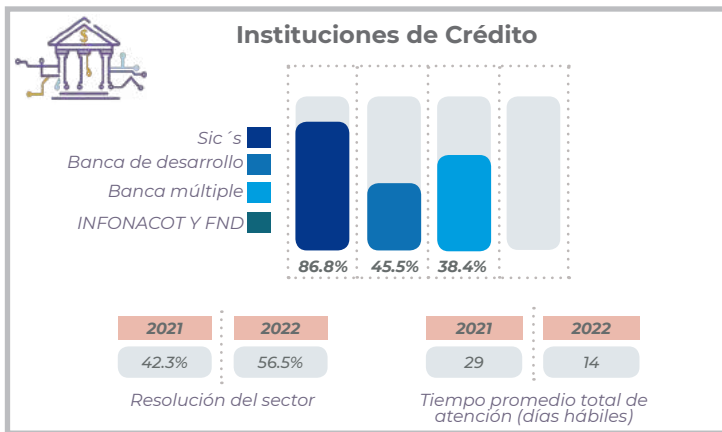
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,108 | 36.6 | Reporte de crédito especial | 1,159 | 38.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 936 | 31.0 |
| Banco Nacional de México | 252 | 8.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 378 | 12.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 391 | 12.9 |
| BBVA México | 212 | 7.0 | Tarjeta de crédito | 306 | 10.1 | Consumos no reconocidos | 204 | 6.7 |
| Procesar | 191 | 6.3 | Tarjeta de débito | 248 | 8.2 | Consulta a través del NSS | 187 | 6.2 |
| Círculo de Crédito | 166 | 5.5 | Consulta a la BNSAR | 191 | 6.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 130 | 4.3 |
| Banco Santander México | 126 | 4.2 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 113 | 3.7 | Actualización de historial crediticio no realizada | 98 | 3.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 122 | 4.0 | Crédito personal | 92 | 3.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 78 | 2.6 |
| BanCoppel | 83 | 2.7 | Daños - Automóviles | 78 | 2.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 76 | 2.5 |
| HSBC México | 54 | 1.8 | Cuenta de nómina | 66 | 2.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 70 | 2.3 |
| Banco Azteca | 53 | 1.8 | Cuenta de cheques | 55 | 1.8 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 53 | 1.8 |
| Otras instituciones | 657 | 21.7 | Otros productos | 338 | 11.2 | Otras causas | 801 | 26.5 |
| Total | 3,024 | 100.0 | Total | 3,024 | 100.0 | Total | 3,024 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 564 | 25.1 | Reporte de crédito especial | 696 | 30.9 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 468 | 20.8 |
| Banco Nacional de México | 305 | 13.6 | Tarjeta de crédito | 418 | 18.6 | Consumos no reconocidos | 348 | 15.5 |
| BBVA México | 214 | 9.5 | Tarjeta de débito | 365 | 16.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 147 | 6.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 151 | 6.7 | Crédito personal | 111 | 4.9 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 139 | 6.2 |
| Banco Santander México | 136 | 6.0 | Daños - Automóviles | 111 | 4.9 | Actualización de historial crediticio no realizada | 103 | 4.6 |
| Círculo de Crédito | 132 | 5.9 | Cuenta de cheques | 106 | 4.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 92 | 4.1 |
| BanCoppel | 82 | 3.6 | Cuenta de nómina | 71 | 3.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 77 | 3.4 |
| HSBC México | 82 | 3.6 | Cuenta de ahorro | 54 | 2.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 55 | 2.4 |
| Banco Azteca | 62 | 2.8 | Vida - Individual | 51 | 2.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 54 | 2.4 |
| Scotiabank Inverlat | 52 | 2.3 | Crédito de nómina | 28 | 1.2 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 44 | 2.0 |
| Otras Instituciones | 470 | 20.9 | Otros productos | 239 | 10.6 | Otras causas | 723 | 32.1 |
| Total | 2,250 | 100.0 | Total | 2,250 | 100.0 | Total | 2,250 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

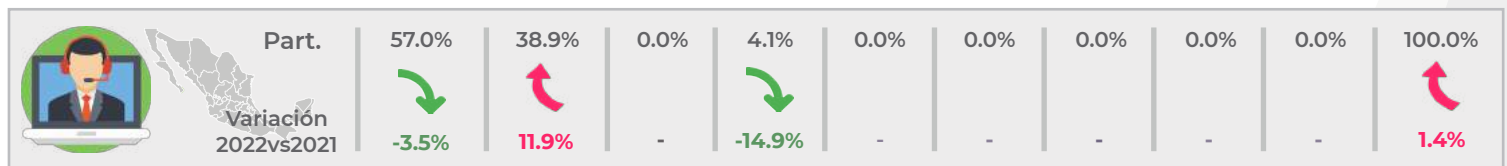
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Durango

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,794 | 2,258 | 0 | 207 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,259 | 70.0 |
| Banca Múltiple | 1,202 | 1,026 | 0 | 203 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,431 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,573 | 1,213 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,786 | |
| Banca de Desarrollo | 12 | 12 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 366 | 266 | 0 | 54 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 686 | 9.1 |
| Aseguradoras | 359 | 259 | 0 | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 670 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Instituciones SAR | 730 | 120 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 857 | 11.4 |
| Sofom | 301 | 247 | 0 | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 586 | 7.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.0 |
| Otros Sectores | 87 | 32 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 122 | 1.6 |
| Total General | 4,279 | 2,923 | 0 | 309 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,511 | |



Asesorías

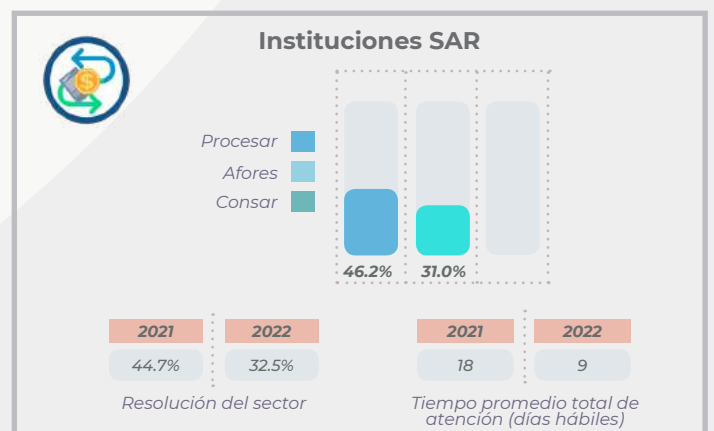
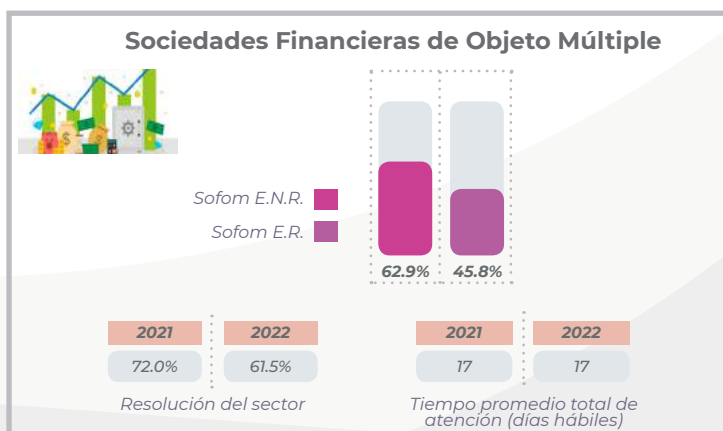
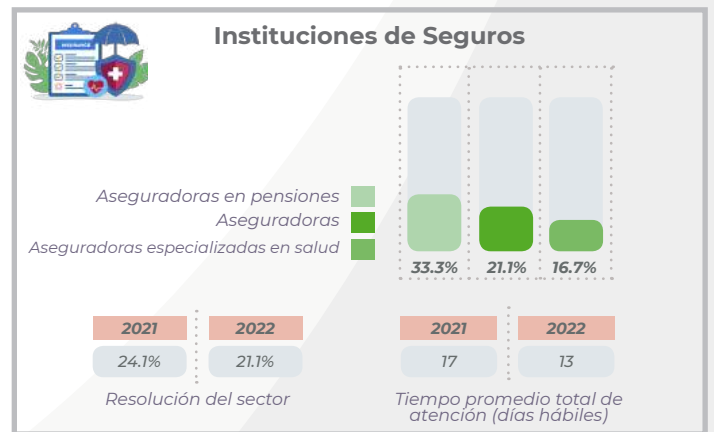
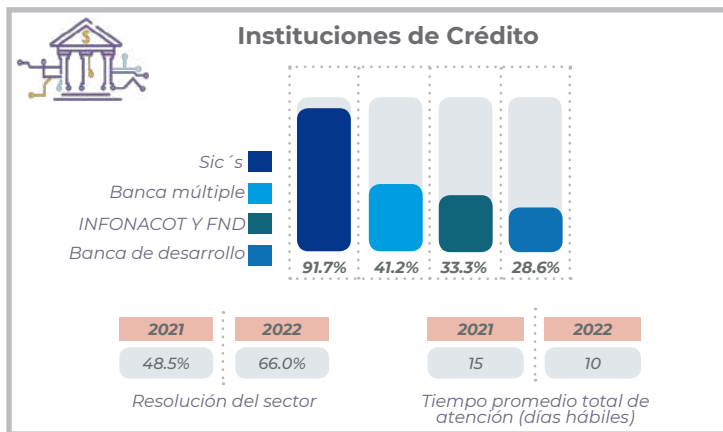
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,169 | 27.3 | Reporte de crédito especial | 1,550 | 36.2 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,217 | 28.4 |
| Procesar | 587 | 13.7 | Consulta a la BND SAR | 587 | 13.7 | Consulta a través del NSS | 572 | 13.4 |
| Círculo de Crédito | 367 | 8.6 | Tarjeta de crédito | 392 | 9.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 194 | 4.5 |
| BBVA México | 222 | 5.2 | Banca móvil | 199 | 4.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 193 | 4.5 |
| Banco Nacional de México | 217 | 5.1 | Crédito de nómina | 168 | 3.9 | Actualización de historial crediticio no realizada | 190 | 4.4 |
| Banco Santander México | 180 | 4.2 | Crédito personal | 162 | 3.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 146 | 3.4 |
| Banco Mercantil del Norte | 145 | 3.4 | Tarjeta de débito | 145 | 3.4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 129 | 3.0 |
| Banco Azteca | 128 | 3.0 | Cuenta de nómina | 137 | 3.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 116 | 2.7 |
| HSBC México | 113 | 2.6 | Vida - Individual | 130 | 3.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 114 | 2.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 69 | 1.6 | Daños - Automóviles | 120 | 2.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 92 | 2.2 |
| Otras instituciones | 1,082 | 25.3 | Otros productos | 689 | 16.1 | Otras causas | 1,316 | 30.8 |
| Total | 4,279 | 100.0 | Total | 4,279 | 100.0 | Total | 4,279 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 866 | 26.8 | Reporte de crédito especial | 1,211 | 37.5 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 921 | 28.5 |
| Círculo de Crédito | 332 | 10.3 | Tarjeta de crédito | 397 | 12.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 263 | 8.1 |
| BBVA México | 234 | 7.2 | Banca móvil | 253 | 7.8 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 174 | 5.4 |
| Banco Nacional de México | 230 | 7.1 | Crédito de nómina | 174 | 5.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 159 | 4.9 |
| Banco Santander México | 186 | 5.8 | Tarjeta de débito | 148 | 4.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 149 | 4.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 166 | 5.1 | Cuenta de nómina | 147 | 4.5 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 128 | 4.0 |
| HSBC México | 140 | 4.3 | Crédito personal | 139 | 4.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 108 | 3.3 |
| Banco Azteca | 120 | 3.7 | Daños - Automóviles | 137 | 4.2 | Consumos no reconocidos | 97 | 3.0 |
| Grupo Nacional Provincial | 65 | 2.0 | Vida - Individual | 119 | 3.7 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 88 | 2.7 |
| BanCoppel | 59 | 1.8 | Cuenta de ahorro | 85 | 2.6 | Consumos vía internet no reconocidos | 70 | 2.2 |
| Otras Instituciones | 834 | 25.8 | Otros productos | 422 | 13.1 | Otras causas | 1,075 | 33.3 |
| Total | 3,232 | 100.0 | Total | 3,232 | 100.0 | Total | 3,232 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

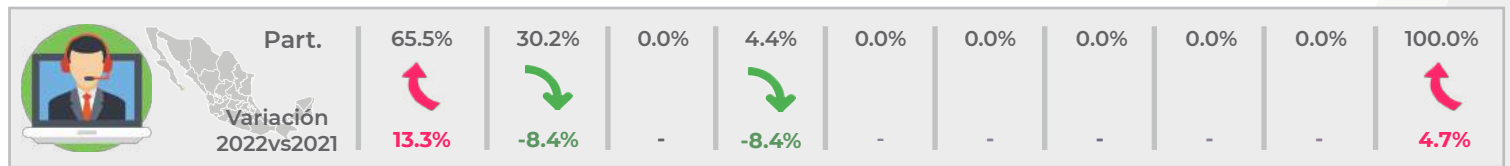
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Estado de México

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 6,644 | 3,382 | 0 | 457 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,483 | 69.7 |
| Banca Múltiple | 5,721 | 3,278 | 0 | 455 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,454 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 886 | 78 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 966 | |
| Banca de Desarrollo | 33 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,313 | 740 | 0 | 160 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,213 | 14.7 |
| Aseguradoras | 1,285 | 725 | 0 | 160 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,170 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 13 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 15 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | |
| Instituciones SAR | 359 | 161 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 533 | 3.5 |
| Sofom | 458 | 202 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 678 | 4.5 |
| Condusef (servicios otorgados) | 646 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 646 | 4.3 |
| Otros Sectores | 427 | 49 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 483 | 3.2 |
| Total General | 9,847 | 4,534 | 0 | 635 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15,036 | |



Asesorías

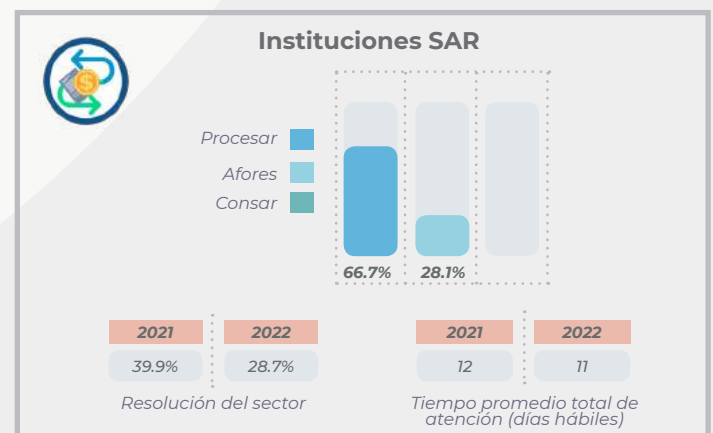
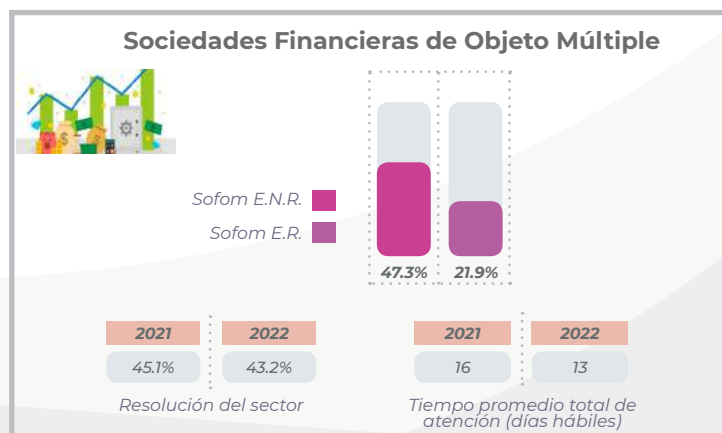
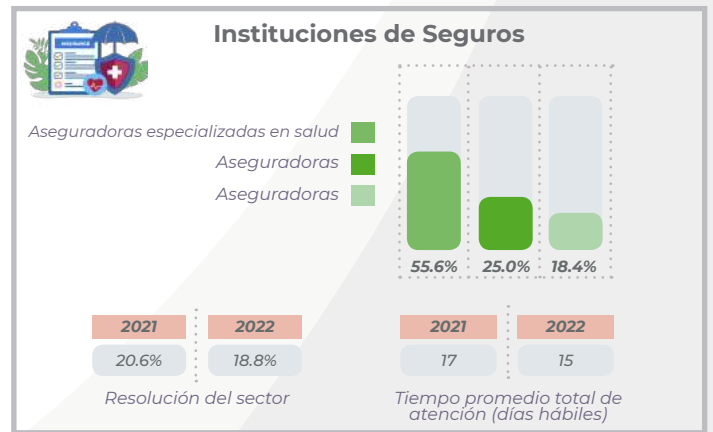
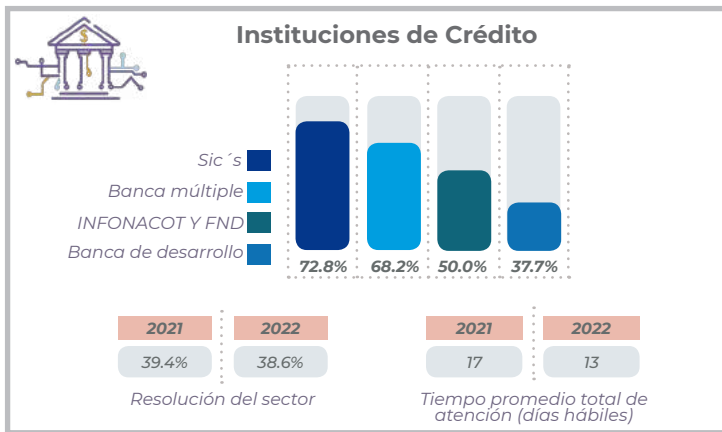
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,260 | 12.8 | Tarjeta de débito | 1,639 | 16.6 | Consumos no reconocidos | 1,084 | 11.0 |
| Banco Azteca | 1,005 | 10.2 | Tarjeta de crédito | 1,373 | 13.9 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 926 | 9.4 |
| BBVA México | 1,004 | 10.2 | Reporte de crédito especial | 804 | 8.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 797 | 8.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 817 | 8.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 767 | 7.8 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 610 | 6.2 |
| Banco Santander México | 572 | 5.8 | Daños - Automóviles | 646 | 6.6 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 458 | 4.7 |
| Trans Unión de México | 487 | 4.9 | Crédito personal | 560 | 5.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 424 | 4.3 |
| Círculo de Crédito | 383 | 3.9 | Cuenta de nómina | 405 | 4.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 346 | 3.5 |
| HSBC México | 340 | 3.5 | Cajero automático | 385 | 3.9 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 259 | 2.6 |
| BanCoppel | 258 | 2.6 | Servicio de Atención de Condusef | 329 | 3.3 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 246 | 2.5 |
| Grupo Nacional Provincial | 174 | 1.8 | Vida - Individual | 289 | 2.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 233 | 2.4 |
| Otras instituciones | 3,547 | 36.0 | Otros productos | 2,650 | 26.9 | Otras causas | 4,464 | 45.3 |
| Total | 9,847 | 100.0 | Total | 9,847 | 100.0 | Total | 9,847 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 851 | 16.4 | Tarjeta de débito | 1,165 | 22.5 | Consumos no reconocidos | 810 | 15.6 |
| BBVA México | 714 | 13.8 | Tarjeta de crédito | 980 | 18.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 671 | 12.9 |
| Banco Azteca | 619 | 11.9 | Daños - Automóviles | 520 | 10.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 337 | 6.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 488 | 9.4 | Cajero automático | 319 | 6.1 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 223 | 4.3 |
| Banco Santander México | 401 | 7.7 | Cuenta de nómina | 317 | 6.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 209 | 4.0 |
| HSBC México | 237 | 4.6 | Crédito personal | 268 | 5.2 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 186 | 3.6 |
| BanCoppel | 162 | 3.1 | Banca móvil | 236 | 4.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 180 | 3.5 |
| Grupo Nacional Provincial | 127 | 2.4 | Cuenta de cheques | 223 | 4.3 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 160 | 3.1 |
| Quálintas | 118 | 2.3 | Vida - Individual | 207 | 4.0 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 152 | 2.9 |
| Scotiabank Inverlat | 94 | 1.8 | Cuenta de ahorro | 183 | 3.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 141 | 2.7 |
| Otras Instituciones | 1,378 | 26.6 | Otros productos | 771 | 14.9 | Otras causas | 2,120 | 40.9 |
| Total | 5,189 | 100.0 | Total | 5,189 | 100.0 | Total | 5,189 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

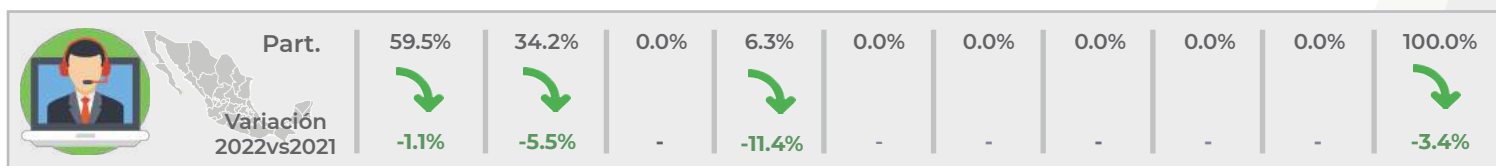
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Guanajuato

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 6,934 | 3,949 | 0 | 634 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11,517 | 71.9 |
| Banca Múltiple | 4,802 | 2,690 | 0 | 588 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,080 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 2,101 | 1,240 | 0 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,385 | |
| Banca de Desarrollo | 23 | 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Instituciones de Seguros | 1,569 | 1,057 | 0 | 227 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,853 | 17.8 |
| Aseguradoras | 1,525 | 1,026 | 0 | 214 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,765 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 9 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 35 | 28 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | |
| Instituciones SAR | 417 | 190 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 657 | 4.1 |
| Sofom | 375 | 191 | 0 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 638 | 4.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.0 |
| Otros Sectores | 234 | 84 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 344 | 2.2 |
| Total General | 9,530 | 5,471 | 0 | 1,009 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16,010 | |



Asesorías

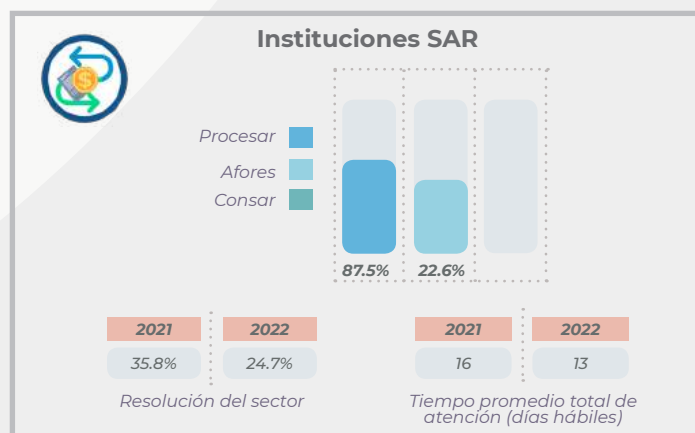
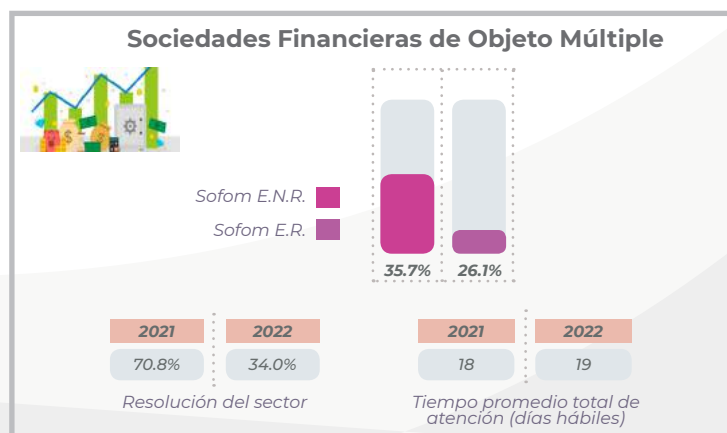
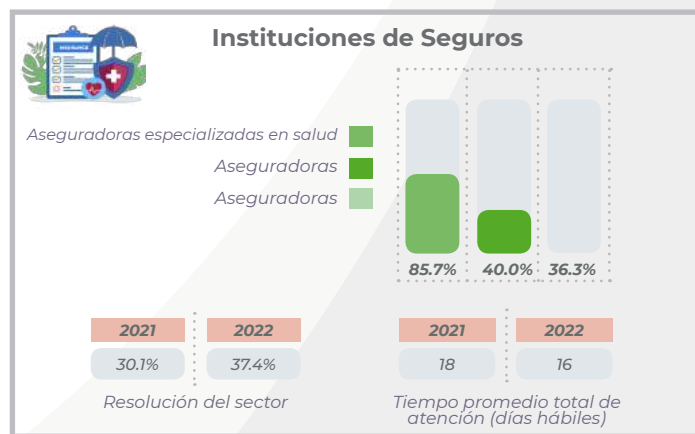
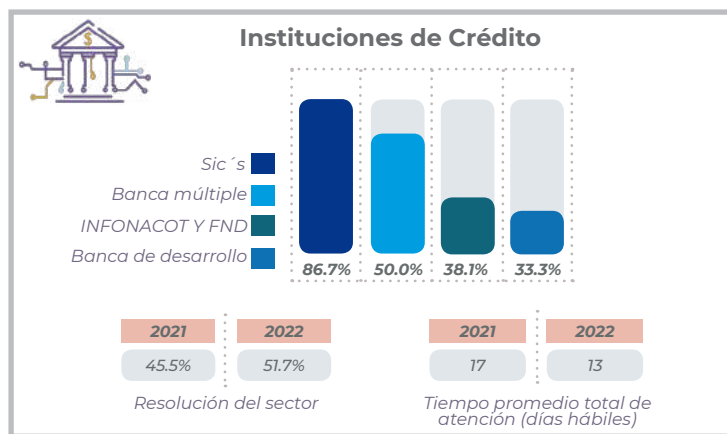
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,324 | 13.9 | Reporte de crédito especial | 1,961 | 20.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 1,548 | 16.2 |
| Banco Nacional de México | 1,173 | 12.3 | Tarjeta de crédito | 1,840 | 19.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,199 | 12.6 |
| BBVA México | 924 | 9.7 | Tarjeta de débito | 1,151 | 12.1 | Consumos no reconocidos | 881 | 9.2 |
| Círculo de Crédito | 760 | 8.0 | Vida - Individual | 817 | 8.6 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 608 | 6.4 |
| Banco Azteca | 622 | 6.5 | Crédito personal | 721 | 7.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 485 | 5.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 607 | 6.4 | Daños - Automóviles | 537 | 5.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 361 | 3.8 |
| Banco Santander México | 456 | 4.8 | Cuenta de ahorro | 405 | 4.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 290 | 3.0 |
| Metlife México | 439 | 4.6 | Cajero automático | 321 | 3.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 272 | 2.9 |
| HSBC México | 259 | 2.7 | Cuenta de nómina | 232 | 2.4 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 233 | 2.4 |
| BanCoppel | 225 | 2.4 | Crédito al auto | 143 | 1.5 | Consumos vía internet no reconocidos | 232 | 2.4 |
| Otras instituciones | 2,741 | 28.8 | Otros productos | 1,402 | 14.7 | Otras causas | 3,421 | 35.9 |
| Total | 9,530 | 100.0 | Total | 9,530 | 100.0 | Total | 9,530 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 897 | 13.8 | Reporte de crédito especial | 1,277 | 19.7 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 868 | 13.4 |
| Trans Unión de México | 778 | 12.0 | Tarjeta de crédito | 1,102 | 17.0 | Consumos no reconocidos | 675 | 10.4 |
| BBVA México | 628 | 9.7 | Tarjeta de débito | 877 | 13.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 468 | 7.2 |
| Círculo de Crédito | 490 | 7.6 | Vida - Individual | 612 | 9.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 456 | 7.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 425 | 6.6 | Daños - Automóviles | 474 | 7.3 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 437 | 6.7 |
| Banco Santander México | 359 | 5.5 | Crédito personal | 425 | 6.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 337 | 5.2 |
| Metlife México | 313 | 4.8 | Cajero automático | 270 | 4.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 220 | 3.4 |
| Banco Azteca | 243 | 3.8 | Cuenta de ahorro | 251 | 3.9 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 198 | 3.1 |
| HSBC México | 208 | 3.2 | Cuenta de nómina | 211 | 3.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 196 | 3.0 |
| Grupo Nacional Provincial | 175 | 2.7 | Cuenta de cheques | 153 | 2.4 | Incumplimiento con los términos del contrato | 174 | 2.7 |
| Otras Instituciones | 1,964 | 30.3 | Otros productos | 828 | 12.8 | Otras causas | 2,451 | 37.8 |
| Total | 6,480 | 100.0 | Total | 6,480 | 100.0 | Total | 6,480 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

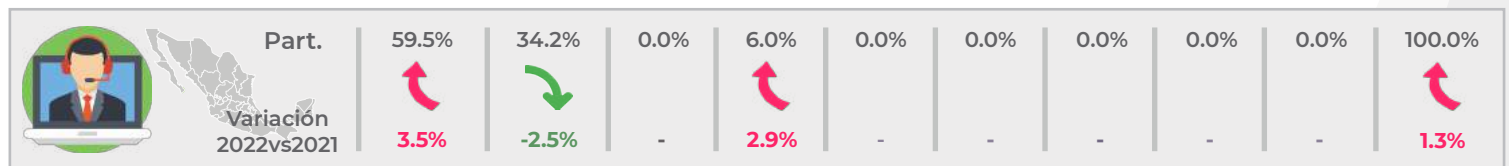
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Guerrero

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,462 | 1,660 | 0 | 243 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,365 | 67.0 |
| Banca Múltiple | 1,832 | 1,525 | 0 | 240 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,597 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 603 | 115 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 720 | |
| Banca de Desarrollo | 21 | 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 596 | 423 | 0 | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,134 | 17.4 |
| Aseguradoras | 596 | 423 | 0 | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,134 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones SAR | 263 | 54 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 327 | 5.0 |
| Sofom | 130 | 95 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 245 | 3.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 419 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 419 | 6.4 |
| Otros Sectores | 13 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 0.3 |
| Total General | 3,883 | 2,239 | 0 | 390 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,512 | |



Asesorías

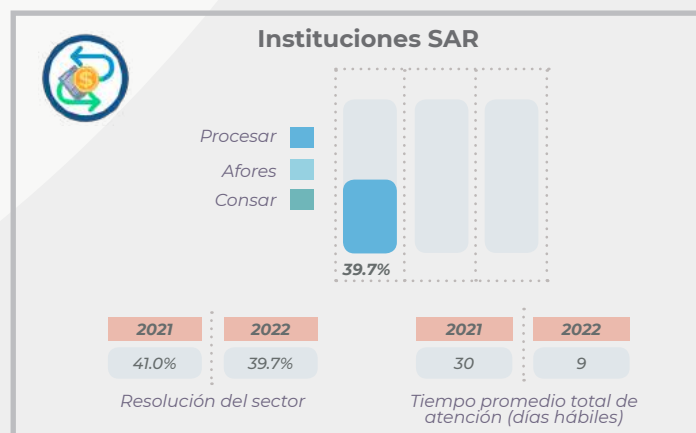
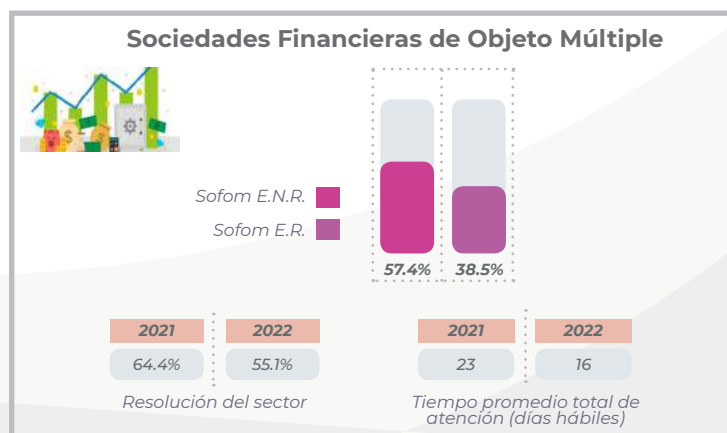
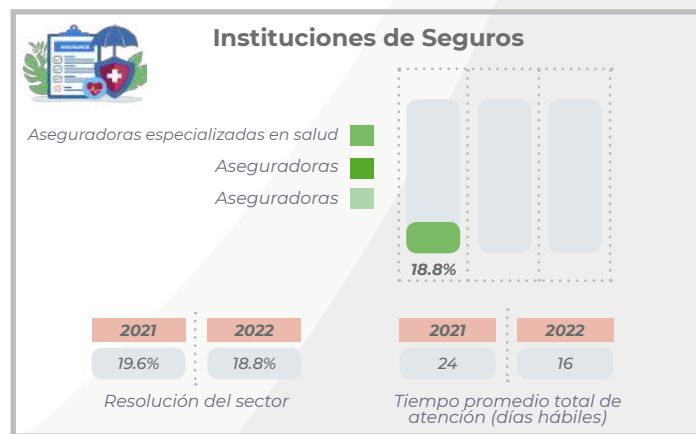
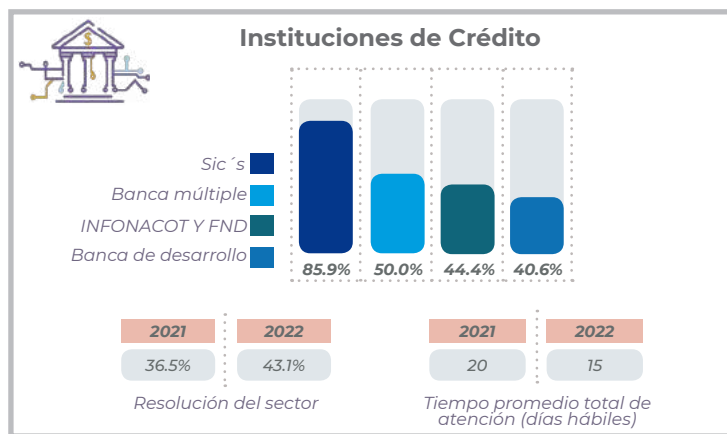
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 656 | 16.9 | Tarjeta de débito | 806 | 20.8 | Consumos no reconocidos | 559 | 14.4 |
| Trans Unión de México | 403 | 10.4 | Reporte de crédito especial | 572 | 14.7 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 543 | 14.0 |
| BBVA México | 351 | 9.0 | Tarjeta de crédito | 357 | 9.2 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 348 | 9.0 |
| Círculo de Crédito | 198 | 5.1 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 280 | 7.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 286 | 7.4 |
| Procesar | 195 | 5.0 | Vida - Individual | 229 | 5.9 | Consulta a través del NSS | 191 | 4.9 |
| Banco Azteca | 186 | 4.8 | Cuenta de nómina | 212 | 5.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 188 | 4.8 |
| Banco Santander México | 177 | 4.6 | Consulta a la BNSAR | 195 | 5.0 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 142 | 3.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 144 | 3.7 | Cuenta de ahorro | 170 | 4.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 138 | 3.6 |
| Metlife México | 113 | 2.9 | Daños - Automóviles | 145 | 3.7 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 103 | 2.7 |
| BanCoppel | 107 | 2.8 | Servicio de Atención de Condusef | 129 | 3.3 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 102 | 2.6 |
| Otras instituciones | 1,353 | 34.8 | Otros productos | 788 | 20.3 | Otras causas | 1,283 | 33.0 |
| Total | 3,883 | 100.0 | Total | 3,883 | 100.0 | Total | 3,883 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 619 | 23.5 | Tarjeta de débito | 783 | 29.8 | Consumos no reconocidos | 555 | 21.1 |
| BBVA México | 321 | 12.2 | Tarjeta de crédito | 351 | 13.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 292 | 11.1 |
| Banco Santander México | 185 | 7.0 | Cuenta de nómina | 219 | 8.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 228 | 8.7 |
| Banco Azteca | 184 | 7.0 | Vida - Individual | 203 | 7.7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 151 | 5.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 166 | 6.3 | Cuenta de ahorro | 162 | 6.2 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 136 | 5.2 |
| BanCoppel | 99 | 3.8 | Daños - Automóviles | 162 | 6.2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 111 | 4.2 |
| HSBC México | 98 | 3.7 | Crédito personal | 101 | 3.8 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 90 | 3.4 |
| Metlife México | 95 | 3.6 | Reporte de crédito especial | 92 | 3.5 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 86 | 3.3 |
| Trans Unión de México | 85 | 3.2 | Crédito de nómina | 81 | 3.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 80 | 3.0 |
| Grupo Nacional Provincial | 65 | 2.5 | Cuenta de cheques | 62 | 2.4 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 69 | 2.6 |
| Otras Instituciones | 712 | 27.1 | Otros productos | 413 | 15.7 | Otras causas | 831 | 31.6 |
| Total | 2,629 | 100.0 | Total | 2,629 | 100.0 | Total | 2,629 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Hidalgo

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,512 | 2,141 | 0 | 497 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,150 | 64.4 |
| Banca Múltiple | 2,415 | 1,979 | 0 | 493 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,887 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,076 | 146 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,223 | |
| Banca de Desarrollo | 21 | 16 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 820 | 661 | 0 | 121 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,602 | 16.8 |
| Aseguradoras | 799 | 644 | 0 | 117 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,560 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 18 | 16 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 | |
| Instituciones SAR | 630 | 125 | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 777 | 8.1 |
| Sofom | 449 | 363 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 838 | 8.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 | 0.6 |
| Otros Sectores | 99 | 15 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 118 | 1.2 |
| Total General | 5,568 | 3,305 | 0 | 670 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,543 | |

| Part. | 58.3% | 34.6% | 0.0% | 7.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|----------------------|--------|-------|------|--------|------|------|------|------|------|--------|
| Variación 2022vs2021 | -21.5% | -9.6% | - | -15.5% | - | - | - | - | - | -17.3% |

Asesorías

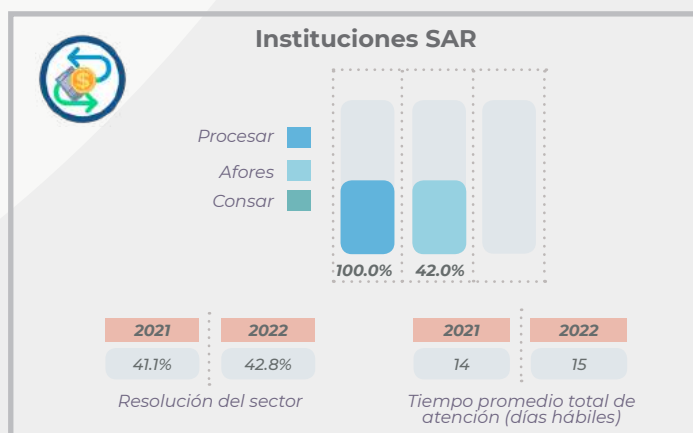
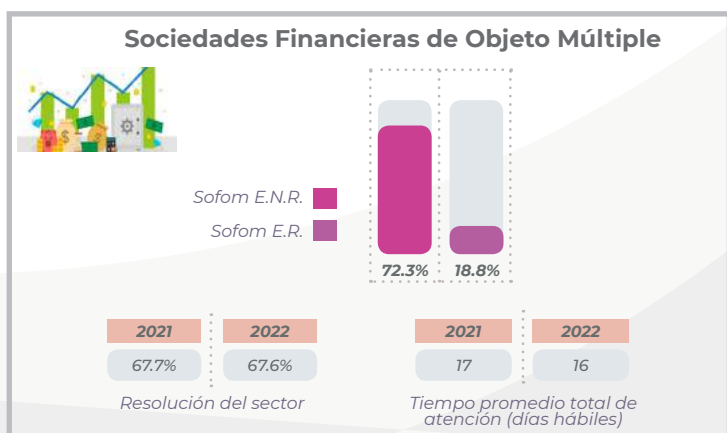
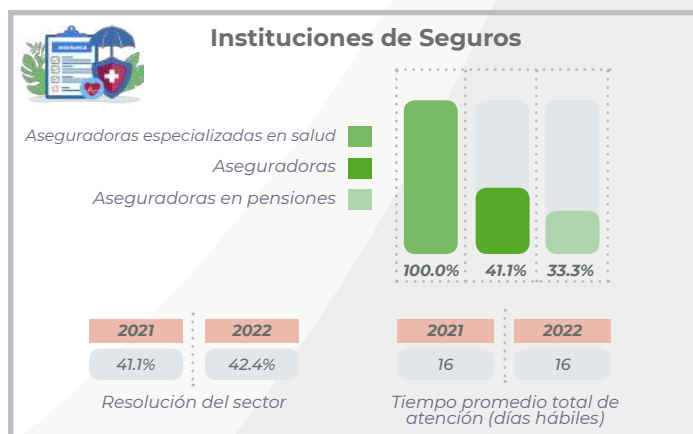
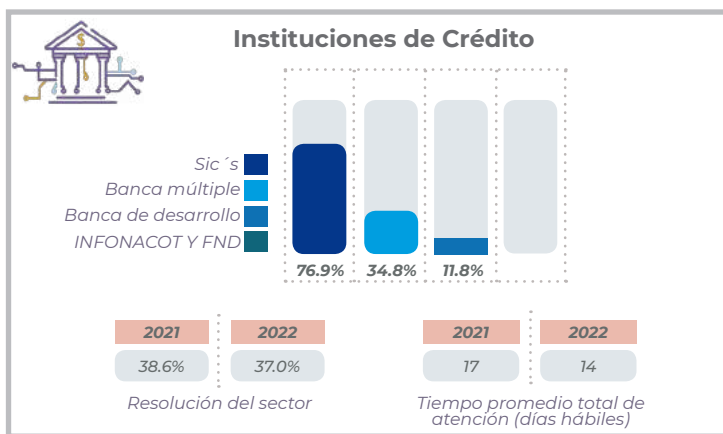
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 660 | 11.9 | Reporte de crédito especial | 1,025 | 18.4 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 905 | 16.3 |
| Banco Nacional de México | 550 | 9.9 | Tarjeta de débito | 670 | 12.0 | Consumos no reconocidos | 546 | 9.8 |
| BBVA México | 476 | 8.5 | Tarjeta de crédito | 639 | 11.5 | Consulta a través del NSS | 453 | 8.1 |
| Procesar | 457 | 8.2 | Consulta a la BNSAR | 457 | 8.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 341 | 6.1 |
| Banco Azteca | 444 | 8.0 | Vida - Individual | 347 | 6.2 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 331 | 5.9 |
| Círculo de Crédito | 410 | 7.4 | Cuenta de ahorro | 334 | 6.0 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrat | 249 | 4.5 |
| Banco Santander México | 263 | 4.7 | Crédito personal | 327 | 5.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 242 | 4.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 227 | 4.1 | Daños - Automóviles | 273 | 4.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 175 | 3.1 |
| HSBC México | 180 | 3.2 | Crédito de nómina | 181 | 3.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 164 | 2.9 |
| Metlife México | 179 | 3.2 | Cuenta de cheques | 176 | 3.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 150 | 2.7 |
| Otras instituciones | 1,722 | 30.9 | Otros productos | 1,139 | 20.5 | Otras causas | 2,012 | 36.1 |
| Total | 5,568 | 100.0 | Total | 5,568 | 100.0 | Total | 5,568 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 552 | 13.9 | Tarjeta de débito | 758 | 19.1 | Consumos no reconocidos | 630 | 15.8 |
| Banco Azteca | 486 | 12.2 | Tarjeta de crédito | 655 | 16.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 424 | 10.7 |
| BBVA México | 436 | 11.0 | Cuenta de ahorro | 333 | 8.4 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 280 | 7.0 |
| Banco Santander México | 268 | 6.7 | Vida - Individual | 315 | 7.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 248 | 6.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 232 | 5.8 | Crédito personal | 300 | 7.5 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | 225 | 5.7 |
| HSBC México | 228 | 5.7 | Daños - Automóviles | 288 | 7.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 188 | 4.7 |
| Metlife México | 164 | 4.1 | Cuenta de cheques | 204 | 5.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 172 | 4.3 |
| BanCoppel | 159 | 4.0 | Crédito de nómina | 153 | 3.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 107 | 2.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 134 | 3.4 | Cuenta de nómina | 138 | 3.5 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 98 | 2.5 |
| Trans Unión de México | 85 | 2.1 | Reporte de crédito especial | 119 | 3.0 | Actualización de historial crediticio no realizada | 93 | 2.3 |
| Otras Instituciones | 1,231 | 31.0 | Otros productos | 712 | 17.9 | Otras causas | 1,510 | 38.0 |
| Total | 3,975 | 100.0 | Total | 3,975 | 100.0 | Total | 3,975 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.


Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Jalisco

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|---------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 10,028 | 8,002 | 0 | 1,644 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19,674 | 71.2 |
| Banca Múltiple | 8,896 | 7,413 | 0 | 1,624 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17,933 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,078 | 555 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,648 | |
| Banca de Desarrollo | 49 | 34 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 88 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 2,299 | 1,796 | 0 | 518 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,613 | 16.7 |
| Aseguradoras | 2,051 | 1,602 | 0 | 484 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,137 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 11 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 237 | 187 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 455 | |
| Instituciones SAR | 1,061 | 431 | 0 | 78 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,570 | 5.7 |
| Sofom | 790 | 464 | 0 | 198 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,452 | 5.3 |
| Condusef (servicios otorgados) | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0.0 |
| Otros Sectores | 228 | 54 | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 316 | 1.1 |
| Total General | 14,412 | 10,747 | 0 | 2,472 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27,631 | |

| Part. | 52.2% | 38.9% | 0.0% | 8.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|--|--------------|--------------|------|---------------|------|------|------|------|------|--------------|
|  Variación 2022vs2021 | -6.8% | -2.1% | - | -13.0% | - | - | - | - | - | -5.6% |

Asesorías

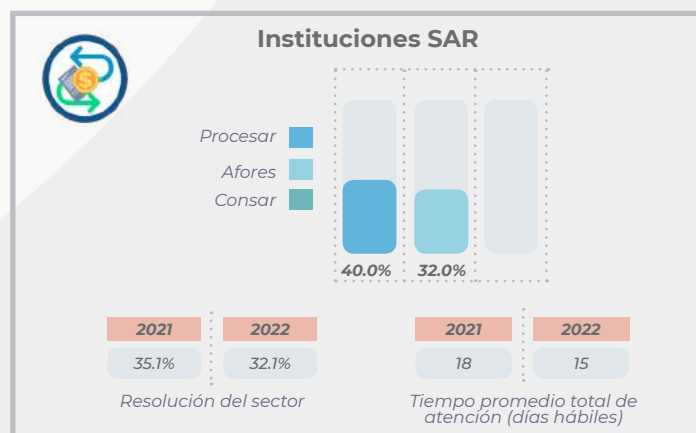
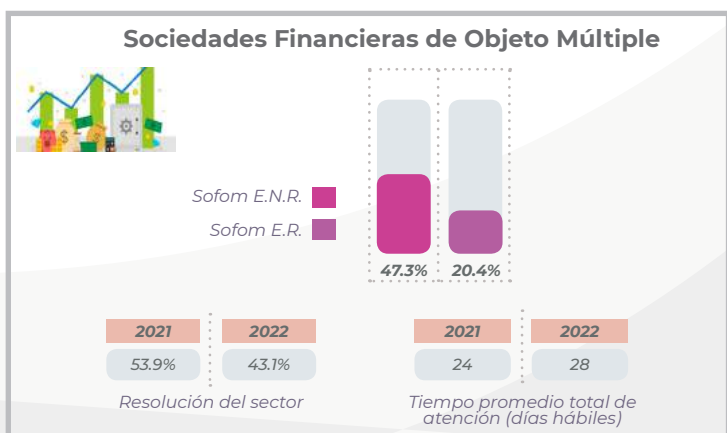
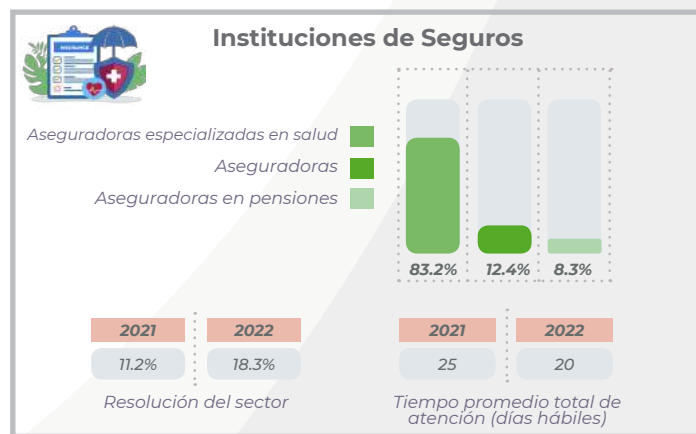
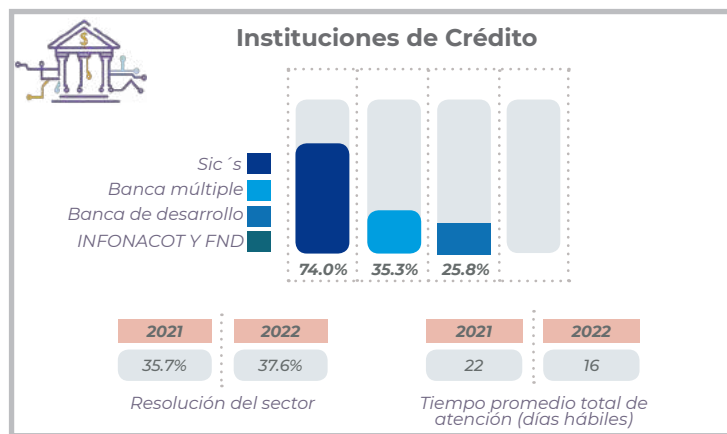
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 2,193 | 15.2 | Tarjeta de crédito | 3,338 | 23.2 | Consumos no reconocidos | 2,549 | 17.7 |
| BBVA México | 1,906 | 13.2 | Tarjeta de débito | 2,560 | 17.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,152 | 8.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 1,079 | 7.5 | Daños - Automóviles | 1,144 | 7.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 904 | 6.3 |
| Banco Santander México | 945 | 6.6 | Reporte de crédito especial | 1,027 | 7.1 | Incumplimiento con los términos del contrato | 801 | 5.6 |
| Trans Unión de México | 864 | 6.0 | Crédito personal | 861 | 6.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 565 | 3.9 |
| Banco Azteca | 680 | 4.7 | Cuenta de ahorro | 572 | 4.0 | Consulta a través del NSS | 522 | 3.6 |
| HSBC México | 577 | 4.0 | Cuenta de cheques | 572 | 4.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 452 | 3.1 |
| Procesar | 539 | 3.7 | Cuenta de nómina | 541 | 3.8 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 439 | 3.0 |
| BanCoppel | 421 | 2.9 | Consulta a la BNDSAR | 535 | 3.7 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 404 | 2.8 |
| Scotiabank Inverlat | 336 | 2.3 | Vida - Individual | 386 | 2.7 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 384 | 2.7 |
| Otras instituciones | 4,872 | 33.8 | Otros productos | 2,876 | 20.0 | Otras causas | 6,240 | 43.3 |
| Total | 14,412 | 100.0 | Total | 14,412 | 100.0 | Total | 14,412 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 2,302 | 17.4 | Tarjeta de crédito | 3,415 | 25.8 | Consumos no reconocidos | 2,992 | 22.6 |
| BBVA México | 1,803 | 13.6 | Tarjeta de débito | 2,758 | 20.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,233 | 9.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 1,202 | 9.1 | Daños - Automóviles | 1,204 | 9.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,018 | 7.7 |
| Banco Santander México | 993 | 7.5 | Crédito personal | 716 | 5.4 | Incumplimiento con los términos del contrato | 739 | 5.6 |
| Banco Azteca | 688 | 5.2 | Cuenta de ahorro | 580 | 4.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 513 | 3.9 |
| HSBC México | 617 | 4.7 | Cuenta de cheques | 569 | 4.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 390 | 3.0 |
| BanCoppel | 442 | 3.3 | Cuenta de nómina | 564 | 4.3 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 371 | 2.8 |
| Trans Unión de México | 440 | 3.3 | Reporte de crédito especial | 558 | 4.2 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 329 | 2.5 |
| Scotiabank Inverlat | 372 | 2.8 | Vida - Individual | 380 | 2.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 319 | 2.4 |
| Banco Invex | 257 | 1.9 | Cajero automático | 257 | 1.9 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 304 | 2.3 |
| Otras Instituciones | 4,103 | 31.0 | Otros productos | 2,218 | 16.8 | Otras causas | 5,011 | 37.9 |
| Total | 13,219 | 100.0 | Total | 13,219 | 100.0 | Total | 13,219 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

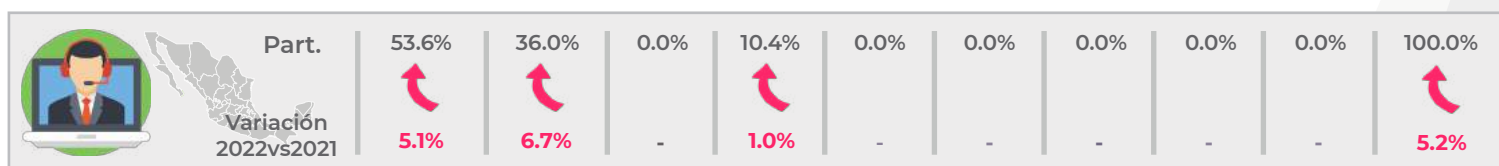
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Metropolitana Central

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|---------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 22,439 | 17,248 | 0 | 4,488 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44,175 | 69.0 |
| Banca Múltiple | 21,422 | 16,781 | 0 | 4,410 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42,613 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 825 | 318 | 0 | 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,196 | |
| Banca de Desarrollo | 175 | 141 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 340 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 16 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Instituciones de Seguros | 5,791 | 4,128 | 0 | 1,509 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11,428 | 17.9 |
| Aseguradoras | 5,533 | 3,927 | 0 | 1,456 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,916 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 30 | 23 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 228 | 178 | 0 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 457 | |
| Instituciones SAR | 1,139 | 785 | 0 | 258 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,182 | 3.4 |
| Sofom | 1,311 | 740 | 0 | 290 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,341 | 3.7 |
| Condusef (servicios otorgados) | 2,865 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,865 | 4.5 |
| Otros Sectores | 758 | 151 | 0 | 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 986 | 1.5 |
| Total General | 34,303 | 23,052 | 0 | 6,622 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63,977 | |



Asesorías

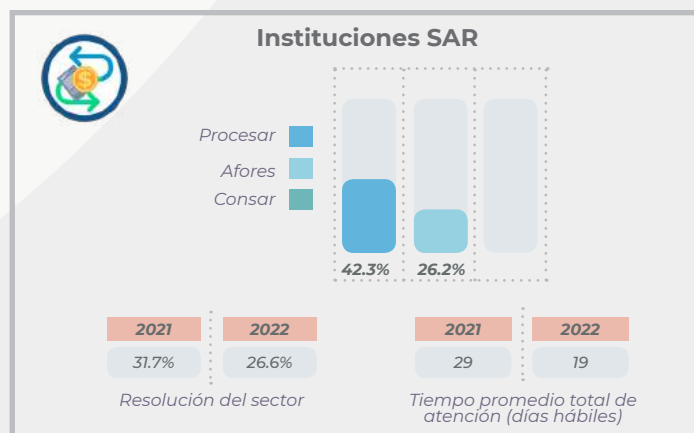
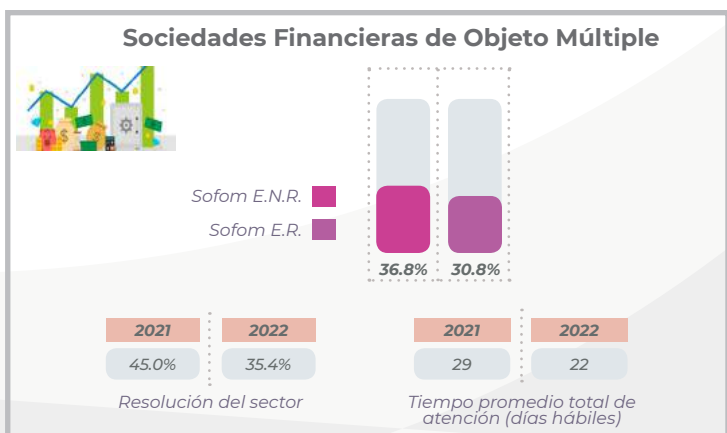
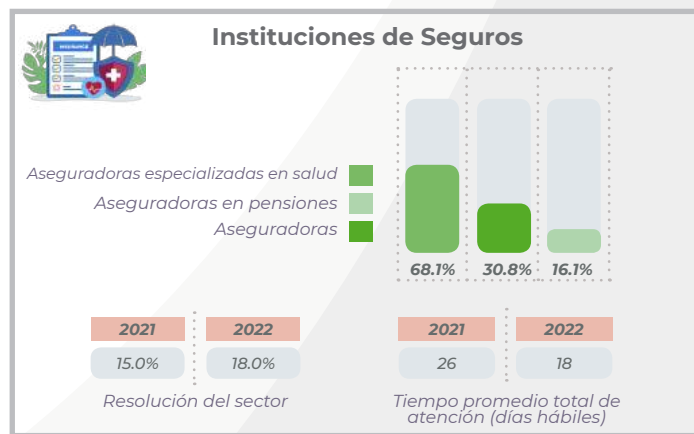
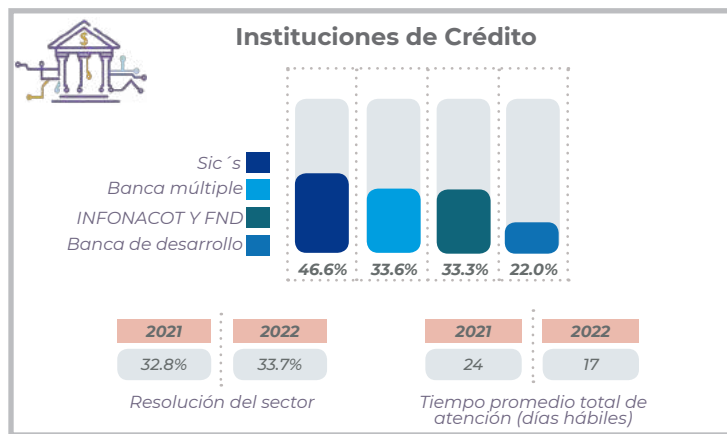
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|---|---------------|--------------|---|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 5,418 | 15.8 | Tarjeta de crédito | 5,611 | 16.4 | Consumos no reconocidos | 3,446 | 10.0 |
| BBVA México | 4,240 | 12.4 | Tarjeta de débito | 3,456 | 10.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 3,345 | 9.8 |
| Banco Azteca | 3,061 | 8.9 | Cuenta de ahorro | 2,801 | 8.2 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 2,447 | 7.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 2,251 | 6.6 | Daños - Automóviles | 2,617 | 7.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 2,340 | 6.8 |
| Banco Santander México | 2,232 | 6.5 | Banca móvil | 1,833 | 5.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,992 | 5.8 |
| HSBC México | 1,832 | 5.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,759 | 5.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,360 | 4.0 |
| Grupo Nacional Provincial | 937 | 2.7 | Cuenta de cheques | 1,653 | 4.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 1,072 | 3.1 |
| Scotiabank Inverlat | 828 | 2.4 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 1,565 | 4.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 987 | 2.9 |
| BanCoppel | 468 | 1.4 | Crédito personal | 1,388 | 4.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 929 | 2.7 |
| Metlife México | 467 | 1.4 | Servicio de Atención de Condusef | 1,286 | 3.7 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 753 | 2.2 |
| Otras instituciones | 12,569 | 36.6 | Otros productos | 10,334 | 30.1 | Otras causas | 15,632 | 45.6 |
| Total | 34,303 | 100.0 | Total | 34,303 | 100.0 | Total | 34,303 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 5,452 | 18.4 | Tarjeta de crédito | 5,660 | 19.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 4,058 | 13.7 |
| BBVA México | 3,963 | 13.4 | Tarjeta de débito | 3,754 | 12.7 | Consumos no reconocidos | 3,895 | 13.1 |
| Banco Azteca | 3,204 | 10.8 | Cuenta de ahorro | 2,956 | 10.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 2,491 | 8.4 |
| Banco Santander México | 2,236 | 7.5 | Daños - Automóviles | 2,739 | 9.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,508 | 5.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 2,162 | 7.3 | Banca móvil | 2,134 | 7.2 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 995 | 3.4 |
| HSBC México | 1,924 | 6.5 | Cuenta de cheques | 1,604 | 5.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 954 | 3.2 |
| Grupo Nacional Provincial | 904 | 3.0 | Cuenta de nómina | 1,279 | 4.3 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 898 | 3.0 |
| Scotiabank Inverlat | 837 | 2.8 | Crédito personal | 1,204 | 4.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 812 | 2.7 |
| Metlife México | 462 | 1.6 | Cajero automático | 1,035 | 3.5 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 756 | 2.5 |
| BanCoppel | 450 | 1.5 | Vida - Individual | 1,009 | 3.4 | Consumos vía internet no reconocidos | 713 | 2.4 |
| Otras Instituciones | 8,080 | 27.2 | Otros productos | 6,300 | 21.2 | Otras causas | 12,594 | 42.4 |
| Total | 29,674 | 100.0 | Total | 29,674 | 100.0 | Total | 29,674 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

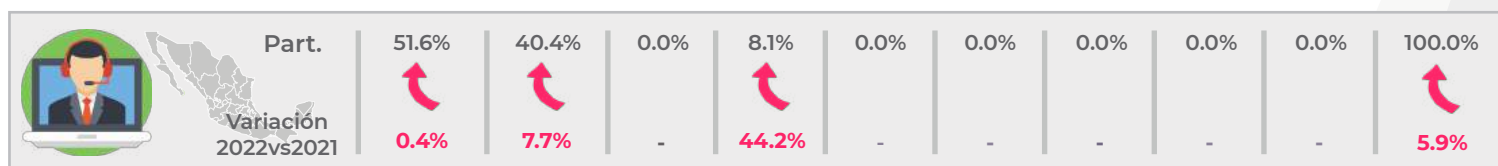
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Metropolitana Metro

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|---------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 7,475 | 6,314 | 0 | 1,197 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14,986 | 70.0 |
| Banca Múltiple | 7,104 | 6,127 | 0 | 1,178 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14,409 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 306 | 135 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 451 | |
| Banca de Desarrollo | 57 | 48 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 114 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,821 | 1,587 | 0 | 372 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,780 | 17.7 |
| Aseguradoras | 1,760 | 1,537 | 0 | 362 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,659 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 12 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 49 | 42 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | |
| Instituciones SAR | 417 | 356 | 0 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 853 | 4.0 |
| Sofom | 479 | 315 | 0 | 61 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 855 | 4.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 679 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 679 | 3.2 |
| Otros Sectores | 165 | 66 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 249 | 1.2 |
| Total General | 11,036 | 8,638 | 0 | 1,728 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21,402 | |



Asesorías

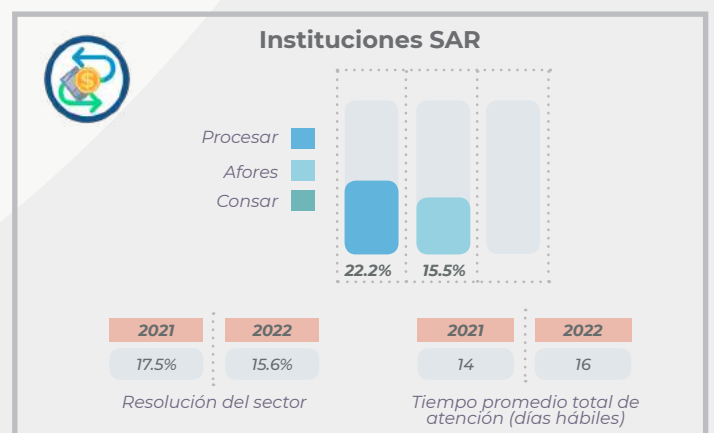
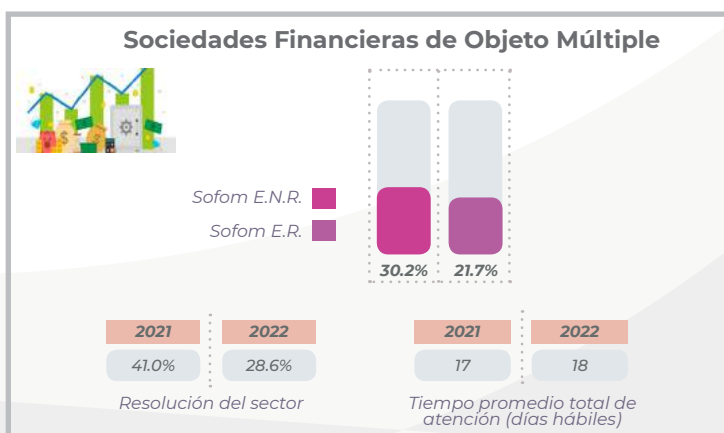
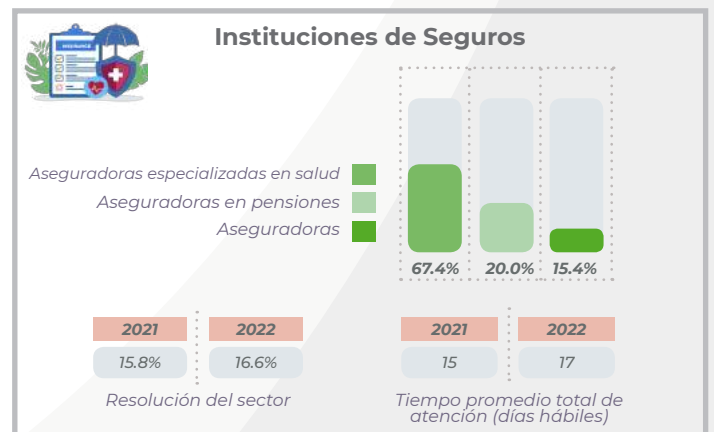
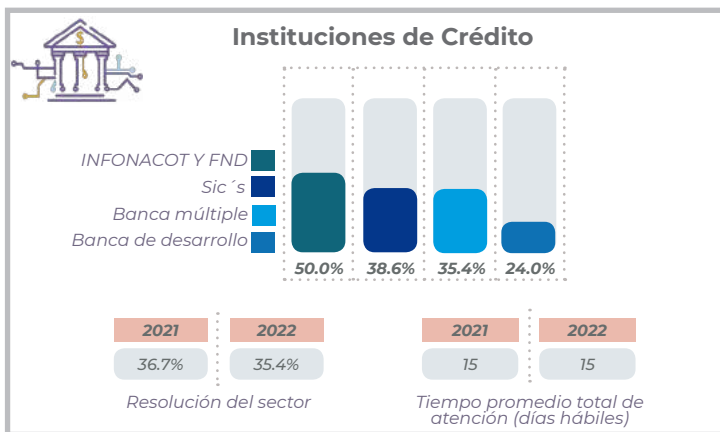
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|---|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,605 | 14.5 | Tarjeta de crédito | 1,731 | 15.7 | Consumos no reconocidos | 1,107 | 10.0 |
| BBVA México | 1,306 | 11.8 | Cuenta de ahorro | 1,047 | 9.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,040 | 9.4 |
| Banco Azteca | 1,151 | 10.4 | Daños - Automóviles | 1,032 | 9.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 725 | 6.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 801 | 7.3 | Tarjeta de débito | 1,022 | 9.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 679 | 6.2 |
| Banco Santander México | 734 | 6.7 | Cuenta de cheques | 707 | 6.4 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 473 | 4.3 |
| HSBC México | 589 | 5.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 678 | 6.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 471 | 4.3 |
| Grupo Nacional Provincial | 325 | 2.9 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 669 | 6.1 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 418 | 3.8 |
| BanCoppel | 226 | 2.0 | Banca móvil | 642 | 5.8 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 378 | 3.4 |
| Círculo de Crédito | 195 | 1.8 | Cajero automático | 522 | 4.7 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 326 | 3.0 |
| Scotiabank Inverlat | 193 | 1.7 | Crédito personal | 442 | 4.0 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 274 | 2.5 |
| Otras instituciones | 3,911 | 35.4 | Otros productos | 2,544 | 23.1 | Otras causas | 5,145 | 46.6 |
| Total | 11,036 | 100.0 | Total | 11,036 | 100.0 | Total | 11,036 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,687 | 16.3 | Tarjeta de crédito | 1,817 | 17.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 1,318 | 12.7 |
| BBVA México | 1,311 | 12.6 | Cuenta de ahorro | 1,195 | 11.5 | Consumos no reconocidos | 1,302 | 12.6 |
| Banco Azteca | 1,282 | 12.4 | Tarjeta de débito | 1,166 | 11.2 | Negativa en el pago de la indemnización | 837 | 8.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 793 | 7.7 | Daños - Automóviles | 1,153 | 11.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 486 | 4.7 |
| Banco Santander México | 750 | 7.2 | Banca móvil | 863 | 8.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 453 | 4.4 |
| HSBC México | 703 | 6.8 | Cuenta de cheques | 724 | 7.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 425 | 4.1 |
| Grupo Nacional Provincial | 355 | 3.4 | Cajero automático | 529 | 5.1 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 324 | 3.1 |
| BanCoppel | 242 | 2.3 | Crédito personal | 366 | 3.5 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 297 | 2.9 |
| Scotiabank Inverlat | 208 | 2.0 | Cuenta de nómina | 351 | 3.4 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 289 | 2.8 |
| BBVA Seguros México | 161 | 1.6 | Vida - Individual | 344 | 3.3 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 287 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 2,874 | 27.7 | Otros productos | 1,858 | 17.9 | Otras causas | 4,348 | 41.9 |
| Total | 10,366 | 100.0 | Total | 10,366 | 100.0 | Total | 10,366 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

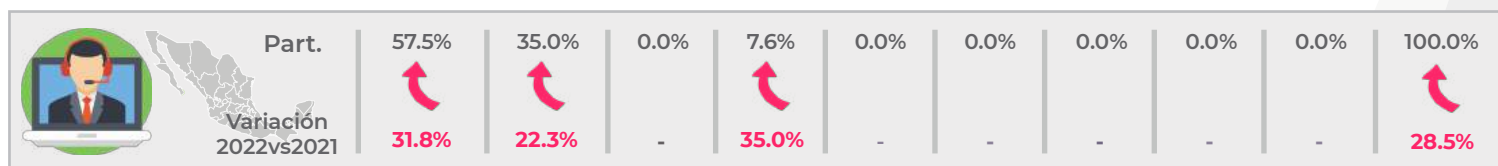
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Metropolitana Oriente

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,528 | 3,674 | 0 | 783 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,985 | 61.6 |
| Banca Múltiple | 4,404 | 3,601 | 0 | 777 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,782 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 86 | 37 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 | |
| Banca de Desarrollo | 36 | 34 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,146 | 932 | 0 | 225 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,303 | 15.8 |
| Aseguradoras | 1,122 | 915 | 0 | 221 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,258 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 19 | 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | |
| Instituciones SAR | 261 | 192 | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 487 | 3.3 |
| Sofom | 335 | 244 | 0 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 627 | 4.3 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1,805 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,805 | 12.4 |
| Otros Sectores | 307 | 59 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 380 | 2.6 |
| Total General | 8,382 | 5,101 | 0 | 1,104 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14,587 | |



Asesorías

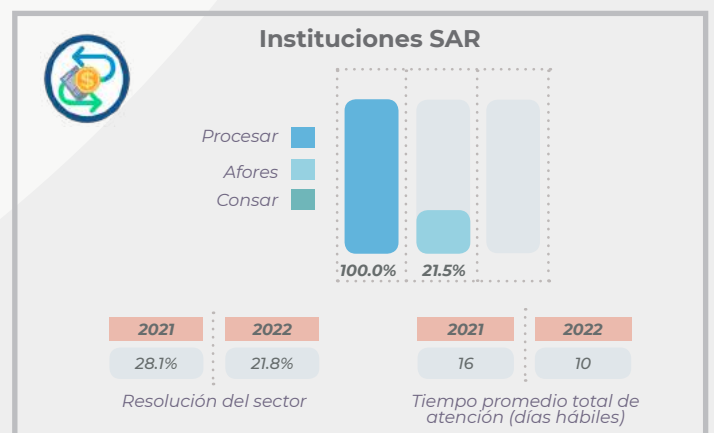
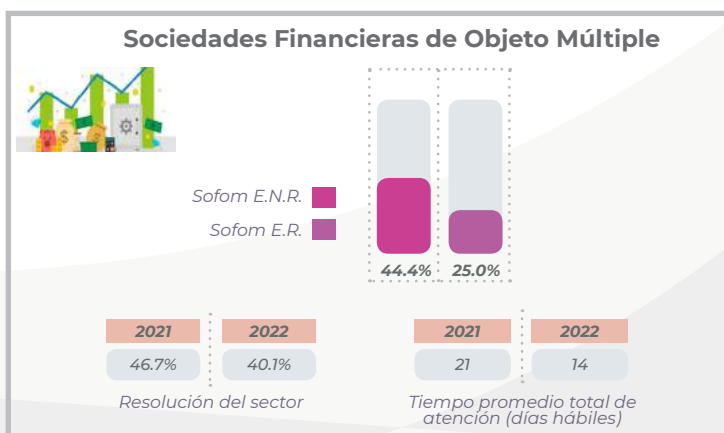
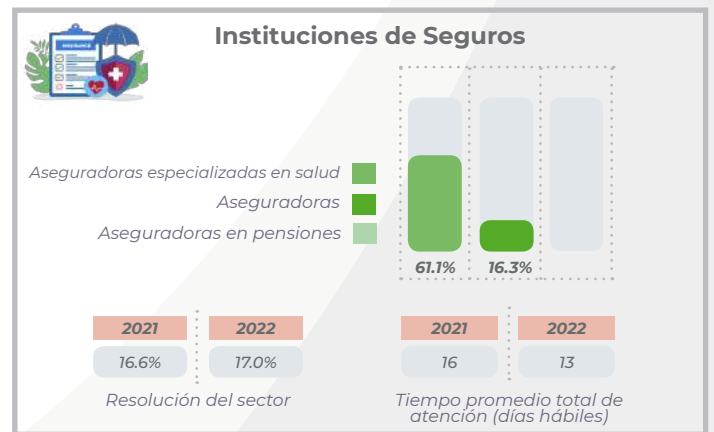
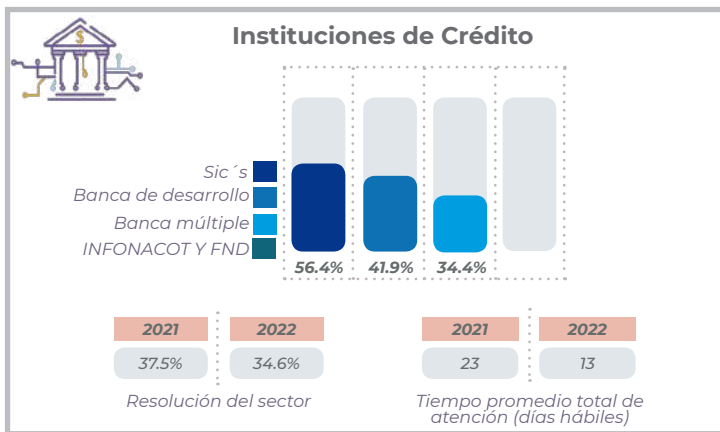
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Azteca | 1,025 | 12.2 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 1,765 | 21.1 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 989 | 11.8 |
| Banco Nacional de México | 947 | 11.3 | Tarjeta de crédito | 1,120 | 13.4 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 753 | 9.0 |
| BBVA México | 789 | 9.4 | Cuenta de ahorro | 739 | 8.8 | Transferencia electrónica no reconocida | 674 | 8.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 431 | 5.1 | Banca móvil | 716 | 8.5 | Consumos no reconocidos | 638 | 7.6 |
| Banco Santander México | 374 | 4.5 | Daños - Automóviles | 671 | 8.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 504 | 6.0 |
| HSBC México | 353 | 4.2 | Tarjeta de débito | 628 | 7.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 405 | 4.8 |
| Grupo Nacional Provincial | 224 | 2.7 | Cajero automático | 361 | 4.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 282 | 3.4 |
| BanCoppel | 145 | 1.7 | Crédito personal | 309 | 3.7 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 229 | 2.7 |
| Scotiabank Inverlat | 114 | 1.4 | Cuenta de nómina | 272 | 3.2 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 222 | 2.6 |
| Chubb Seguros México | 104 | 1.2 | Vida - Individual | 188 | 2.2 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 215 | 2.6 |
| Otras instituciones | 3,876 | 46.2 | Otros productos | 1,613 | 19.2 | Otras causas | 3,471 | 41.4 |
| Total | 8,382 | 100.0 | Total | 8,382 | 100.0 | Total | 8,382 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Azteca | 1,066 | 17.2 | Tarjeta de crédito | 1,114 | 18.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 826 | 13.3 |
| Banco Nacional de México | 937 | 15.1 | Banca móvil | 839 | 13.5 | Consumos no reconocidos | 695 | 11.2 |
| BBVA México | 730 | 11.8 | Cuenta de ahorro | 722 | 11.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 557 | 9.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 432 | 7.0 | Daños - Automóviles | 695 | 11.2 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 271 | 4.4 |
| Banco Santander México | 390 | 6.3 | Tarjeta de débito | 630 | 10.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 269 | 4.3 |
| HSBC México | 387 | 6.2 | Cajero automático | 355 | 5.7 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 232 | 3.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 216 | 3.5 | Cuenta de nómina | 285 | 4.6 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 221 | 3.6 |
| BanCoppel | 149 | 2.4 | Crédito personal | 266 | 4.3 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 198 | 3.2 |
| Scotiabank Inverlat | 113 | 1.8 | Vida - Individual | 183 | 2.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 195 | 3.1 |
| Chubb Seguros México | 107 | 1.7 | Cuenta de cheques | 133 | 2.1 | Consumos vía internet no reconocidos | 177 | 2.9 |
| Otras Instituciones | 1,678 | 27.0 | Otros productos | 983 | 15.8 | Otras causas | 2,564 | 41.3 |
| Total | 6,205 | 100.0 | Total | 6,205 | 100.0 | Total | 6,205 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

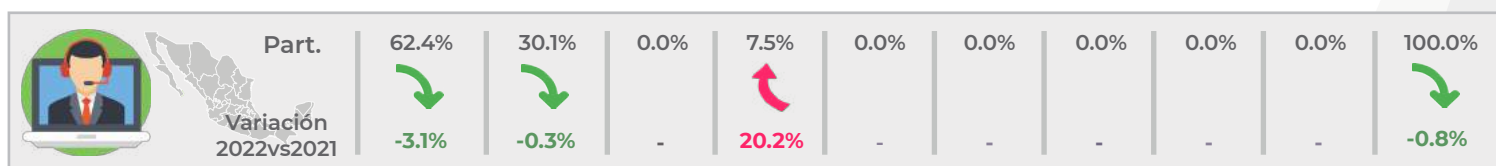
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Michoacán

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,591 | 2,241 | 0 | 516 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,348 | 75.0 |
| Banca Múltiple | 3,758 | 2,131 | 0 | 498 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,387 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 792 | 80 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 874 | |
| Banca de Desarrollo | 39 | 28 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 856 | 521 | 0 | 182 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,559 | 15.9 |
| Aseguradoras | 842 | 515 | 0 | 181 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,538 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 7 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | |
| Instituciones SAR | 388 | 89 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 491 | 5.0 |
| Sofom | 161 | 67 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 | 2.5 |
| Condusef (servicios otorgados) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.0 |
| Otros Sectores | 119 | 29 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 155 | 1.6 |
| Total General | 6,117 | 2,947 | 0 | 738 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,802 | |



Asesorías

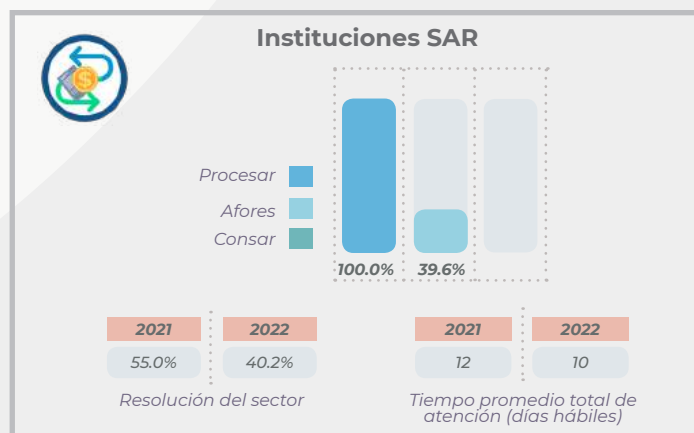
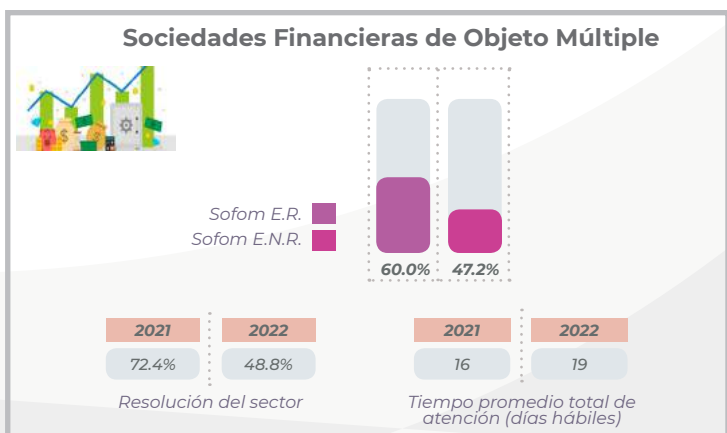
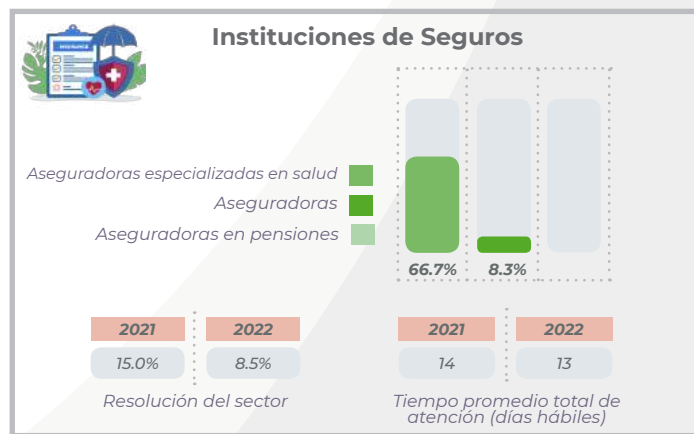
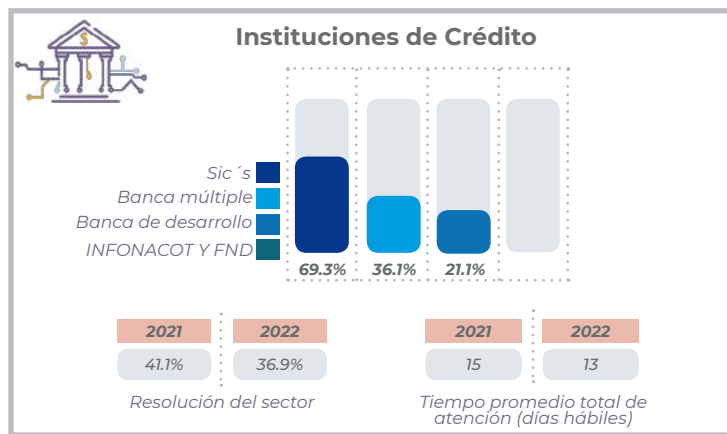
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,142 | 18.7 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,380 | 22.6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,435 | 23.5 |
| BBVA México | 761 | 12.4 | Tarjeta de débito | 925 | 15.1 | Consumos no reconocidos | 623 | 10.2 |
| Trans Unión de México | 487 | 8.0 | Tarjeta de crédito | 751 | 12.3 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 568 | 9.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 427 | 7.0 | Reporte de crédito especial | 653 | 10.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 442 | 7.2 |
| Banco Santander México | 397 | 6.5 | Cuenta de ahorro | 375 | 6.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 357 | 5.8 |
| Banco Azteca | 348 | 5.7 | Daños - Automóviles | 373 | 6.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 224 | 3.7 |
| Círculo de Crédito | 305 | 5.0 | Consulta a la BNSAR | 218 | 3.6 | Consulta a través del NSS | 207 | 3.4 |
| Procesar | 219 | 3.6 | Crédito personal | 216 | 3.5 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 134 | 2.2 |
| BanCoppel | 193 | 3.2 | Cuenta de cheques | 187 | 3.1 | Consumos vía internet no reconocidos | 132 | 2.2 |
| HSBC México | 170 | 2.8 | Vida - Individual | 181 | 3.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 126 | 2.1 |
| Otras instituciones | 1,668 | 27.3 | Otros productos | 858 | 14.0 | Otras causas | 1,869 | 30.6 |
| Total | 6,117 | 100.0 | Total | 6,117 | 100.0 | Total | 6,117 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 757 | 20.5 | Tarjeta de débito | 972 | 26.4 | Consumos no reconocidos | 637 | 17.3 |
| BBVA México | 535 | 14.5 | Tarjeta de crédito | 679 | 18.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 523 | 14.2 |
| Banco Santander México | 336 | 9.1 | Daños - Automóviles | 385 | 10.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 400 | 10.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 318 | 8.6 | Cuenta de ahorro | 339 | 9.2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 253 | 6.9 |
| Banco Azteca | 223 | 6.1 | Cuenta de cheques | 221 | 6.0 | Consumos vía internet no reconocidos | 137 | 3.7 |
| BanCoppel | 139 | 3.8 | Vida - Individual | 188 | 5.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 132 | 3.6 |
| HSBC México | 119 | 3.2 | Crédito personal | 140 | 3.8 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 99 | 2.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 108 | 2.9 | Banca móvil | 121 | 3.3 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 83 | 2.3 |
| Quálitas Compañía de Seguros | 81 | 2.2 | Cajero automático | 97 | 2.6 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 82 | 2.2 |
| Metlife México | 75 | 2.0 | Reporte de crédito especial | 65 | 1.8 | Depósito no aplicado total o parcialmente | 77 | 2.1 |
| Otras Instituciones | 994 | 27.0 | Otros productos | 478 | 13.0 | Otras causas | 1,262 | 34.2 |
| Total | 3,685 | 100.0 | Total | 3,685 | 100.0 | Total | 3,685 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

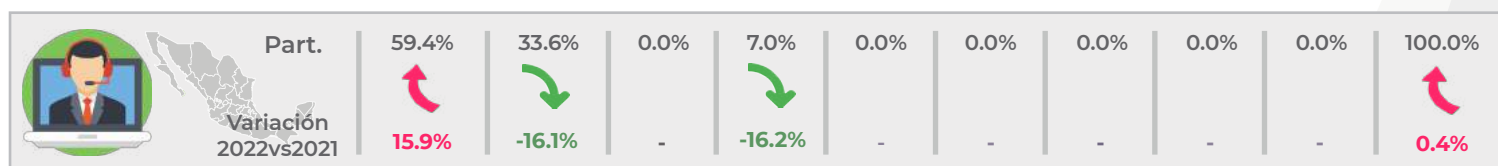
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Morelos

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,545 | 2,309 | 0 | 474 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,328 | 69.1 |
| Banca Múltiple | 2,593 | 2,080 | 0 | 464 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,137 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 932 | 211 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,147 | |
| Banca de Desarrollo | 18 | 15 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 595 | 446 | 0 | 112 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,153 | 12.6 |
| Aseguradoras | 584 | 439 | 0 | 109 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,132 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 7 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | |
| Instituciones SAR | 180 | 122 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 319 | 3.5 |
| Sofom | 238 | 170 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 439 | 4.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 204 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 204 | 2.2 |
| Otros Sectores | 681 | 28 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 716 | 7.8 |
| Total General | 5,443 | 3,075 | 0 | 641 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,159 | |



Asesorías

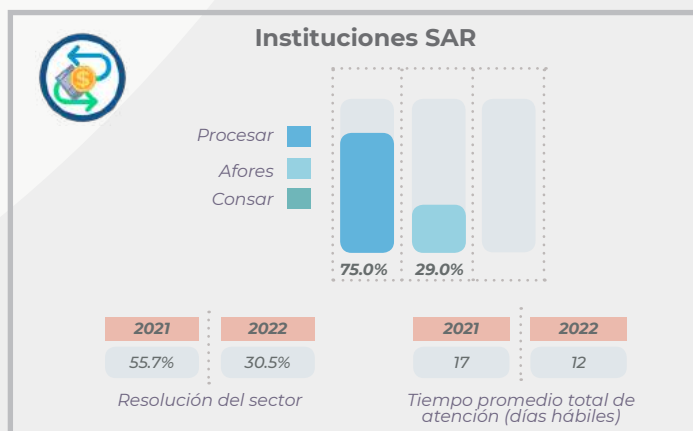
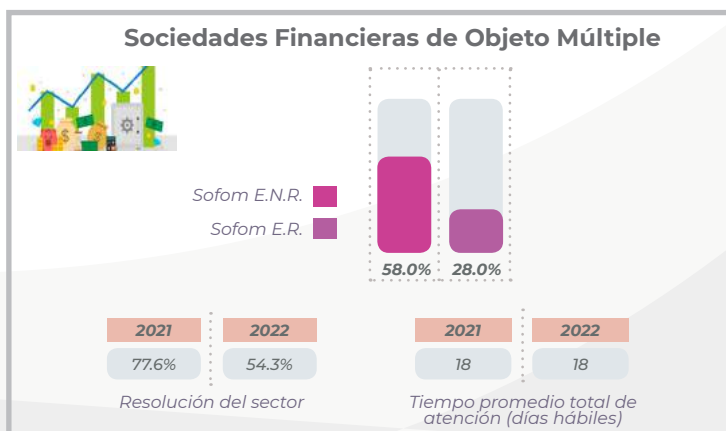
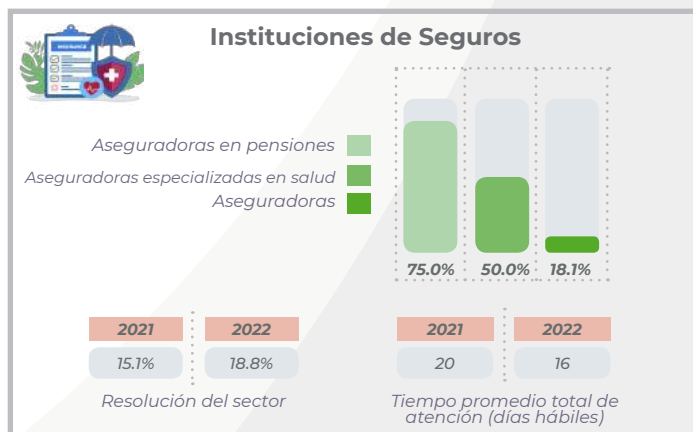
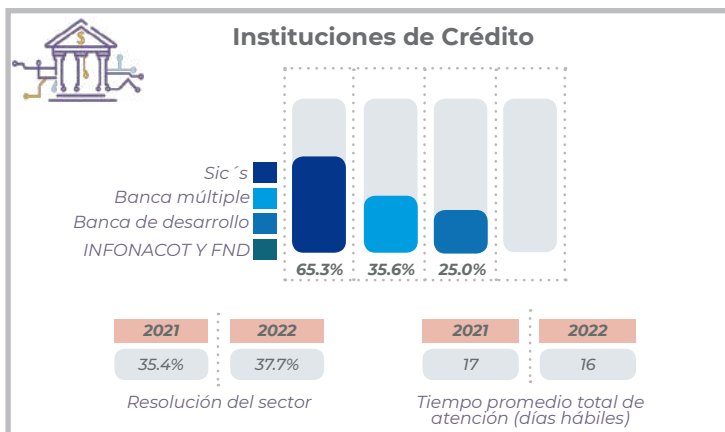
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 787 | 14.5 | Reporte de crédito especial | 897 | 16.5 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 689 | 12.7 |
| Trans Unión de México | 614 | 11.3 | Tarjeta de crédito | 717 | 13.2 | Consumos no reconocidos | 576 | 10.6 |
| BBVA México | 421 | 7.7 | Tarjeta de débito | 602 | 11.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios | 525 | 9.6 |
| Banco Azteca | 361 | 6.6 | Información sobre productos y no servicios financieros | 492 | 9.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 371 | 6.8 |
| Círculo de Crédito | 311 | 5.7 | Cuenta de ahorro | 314 | 5.8 | Transferencia electrónica no reconocida | 302 | 5.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 301 | 5.5 | Daños - Automóviles | 274 | 5.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 265 | 4.9 |
| Banco Santander México | 228 | 4.2 | Crédito personal | 223 | 4.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 229 | 4.2 |
| HSBC México | 193 | 3.5 | Cuenta de nómina | 222 | 4.1 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 156 | 2.9 |
| BanCoppel | 98 | 1.8 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 175 | 3.2 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 142 | 2.6 |
| Metlife México | 96 | 1.8 | Información sobre productos y servicios financieros | 164 | 3.0 | Incumplimiento con los términos del contrato | 139 | 2.6 |
| Otras instituciones | 2,033 | 37.4 | Otros productos | 1,363 | 25.0 | Otras causas | 2,049 | 37.6 |
| Total | 5,443 | 100.0 | Total | 5,443 | 100.0 | Total | 5,443 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 764 | 20.6 | Tarjeta de crédito | 713 | 19.2 | Consumos no reconocidos | 654 | 17.6 |
| BBVA México | 410 | 11.0 | Tarjeta de débito | 625 | 16.8 | Transferencia electrónica no reconocida | 362 | 9.7 |
| Banco Azteca | 337 | 9.1 | Cuenta de ahorro | 322 | 8.7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 309 | 8.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 310 | 8.3 | Daños - Automóviles | 261 | 7.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 252 | 6.8 |
| Banco Santander México | 241 | 6.5 | Cuenta de nómina | 224 | 6.0 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada | 156 | 4.2 |
| HSBC México | 213 | 5.7 | Reporte de crédito especial | 205 | 5.5 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 146 | 3.9 |
| Trans Unión de México | 125 | 3.4 | Crédito personal | 193 | 5.2 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 137 | 3.7 |
| Scotiabank Inverlat | 95 | 2.6 | Vida - Individual | 157 | 4.2 | Incumplimiento con los términos del contrato | 127 | 3.4 |
| BanCoppel | 87 | 2.3 | Cuenta básica de nómina | 132 | 3.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 113 | 3.0 |
| Metlife México | 87 | 2.3 | Cajero automático | 114 | 3.1 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 113 | 3.0 |
| Otras Instituciones | 1,047 | 28.2 | Otros productos | 770 | 20.7 | Otras causas | 1,347 | 36.2 |
| Total | 3,716 | 100.0 | Total | 3,716 | 100.0 | Total | 3,716 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.
La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

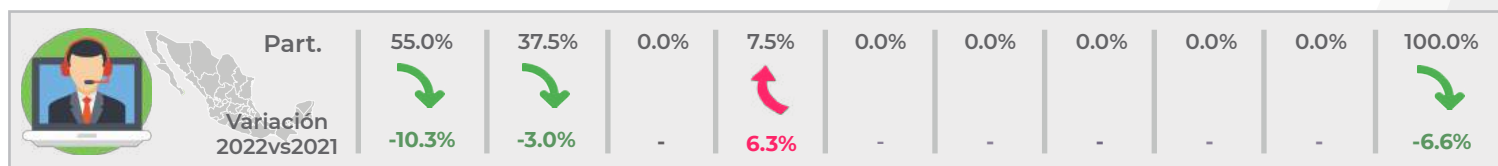
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Nayarit

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,213 | 1,419 | 0 | 252 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,884 | 71.9 |
| Banca Múltiple | 1,186 | 1,118 | 0 | 249 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,553 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,022 | 296 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,321 | |
| Banca de Desarrollo | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 336 | 315 | 0 | 105 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 756 | 14.0 |
| Aseguradoras | 321 | 300 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 721 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 8 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 7 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | |
| Instituciones SAR | 231 | 118 | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 371 | 6.9 |
| Sofom | 153 | 151 | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 326 | 6.0 |
| Condusef (servicios otorgados) | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0.1 |
| Otros Sectores | 31 | 23 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 1.1 |
| Total General | 2,971 | 2,026 | 0 | 406 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,403 | |



Asesorías

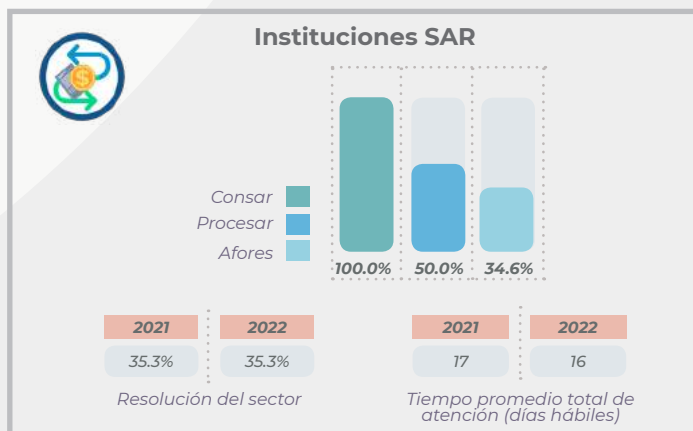
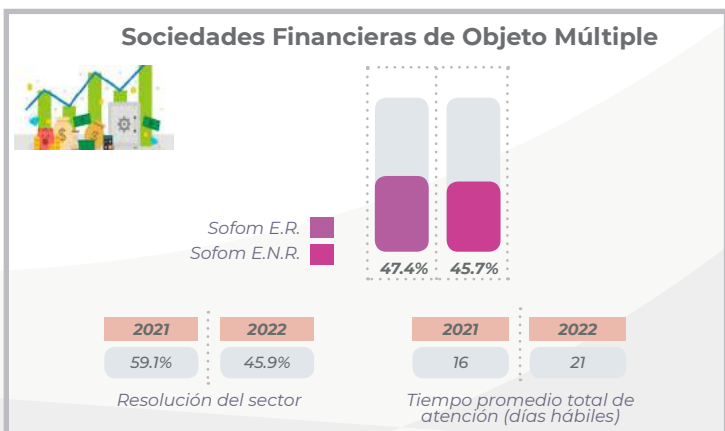
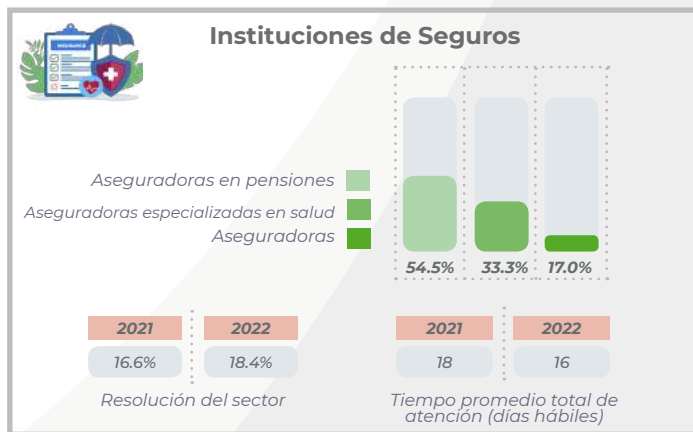
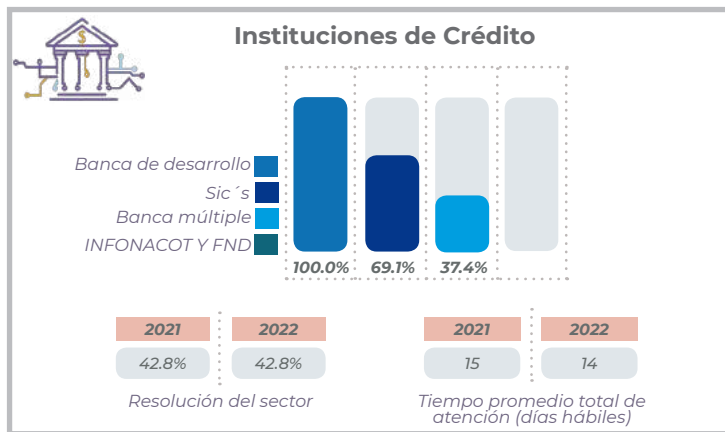
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 682 | 23.0 | Reporte de crédito especial | 1,012 | 34.1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 725 | 24.4 |
| Círculo de Crédito | 336 | 11.3 | Tarjeta de crédito | 361 | 12.2 | Consumos no reconocidos | 236 | 7.9 |
| BBVA México | 256 | 8.6 | Cuenta de ahorro | 230 | 7.7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 177 | 6.0 |
| Banco Nacional de México | 220 | 7.4 | Crédito personal | 179 | 6.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 143 | 4.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 189 | 6.4 | Tarjeta de débito | 160 | 5.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 136 | 4.6 |
| Banco Santander México | 135 | 4.5 | Vida - Individual | 132 | 4.4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 136 | 4.6 |
| BanCoppel | 132 | 4.4 | Cuenta de nómina | 131 | 4.4 | Consulta a través del NSS | 108 | 3.6 |
| Procesar | 112 | 3.8 | Daños - Automóviles | 130 | 4.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 98 | 3.3 |
| Banco Azteca | 103 | 3.5 | Consulta a la BNDSAR | 112 | 3.8 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 79 | 2.7 |
| Metlife México | 68 | 2.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 73 | 2.5 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 78 | 2.6 |
| Otras instituciones | 738 | 24.8 | Otros productos | 451 | 15.2 | Otras causas | 1,055 | 35.5 |
| Total | 2,971 | 100.0 | Total | 2,971 | 100.0 | Total | 2,971 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| BBVA México | 283 | 11.6 | Tarjeta de crédito | 413 | 17.0 | Consumos no reconocidos | 282 | 11.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 254 | 10.4 | Cuenta de ahorro | 304 | 12.5 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 257 | 10.6 |
| Banco Nacional de México | 243 | 10.0 | Reporte de crédito especial | 299 | 12.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 198 | 8.1 |
| Banco Santander México | 157 | 6.5 | Crédito personal | 216 | 8.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 156 | 6.4 |
| Círculo de Crédito | 157 | 6.5 | Daños - Automóviles | 180 | 7.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 138 | 5.7 |
| BanCoppel | 146 | 6.0 | Tarjeta de débito | 180 | 7.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 121 | 5.0 |
| Trans Unión de México | 138 | 5.7 | Cuenta de nómina | 166 | 6.8 | Transferencia electrónica no reconocida | 107 | 4.4 |
| Banco Azteca | 123 | 5.1 | Vida - Individual | 164 | 6.7 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 89 | 3.7 |
| Metlife México | 81 | 3.3 | Crédito de nómina | 69 | 2.8 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 72 | 3.0 |
| HSBC México | 58 | 2.4 | Retiros totales | 64 | 2.6 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 57 | 2.3 |
| Otras Instituciones | 792 | 32.6 | Otros productos | 377 | 15.5 | Otras causas | 955 | 39.3 |
| Total | 2,432 | 100.0 | Total | 2,432 | 100.0 | Total | 2,432 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

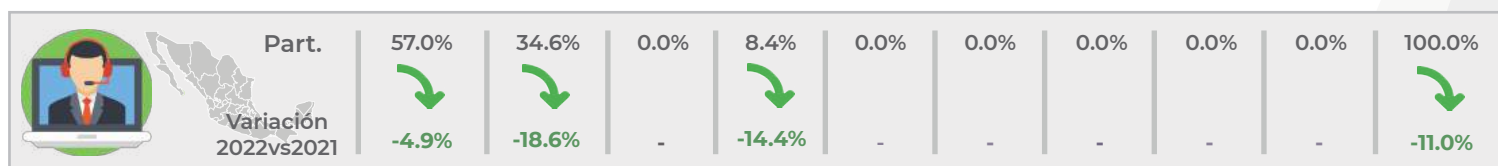
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Nuevo León

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 5,268 | 3,962 | 0 | 899 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,129 | 62.7 |
| Banca Múltiple | 4,842 | 3,831 | 0 | 892 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,565 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 406 | 113 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 522 | |
| Banca de Desarrollo | 15 | 13 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 5 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,360 | 1,070 | 0 | 324 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,754 | 17.0 |
| Aseguradoras | 1,201 | 938 | 0 | 297 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,436 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 155 | 130 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 312 | |
| Instituciones SAR | 621 | 230 | 0 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 891 | 5.5 |
| Sofom | 463 | 299 | 0 | 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 839 | 5.2 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1,280 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,280 | 7.9 |
| Otros Sectores | 217 | 32 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 269 | 1.7 |
| Total General | 9,209 | 5,593 | 0 | 1,360 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16,162 | |



Asesorías

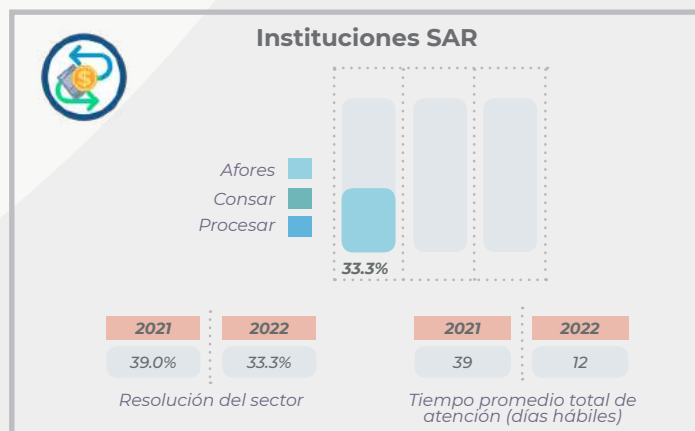
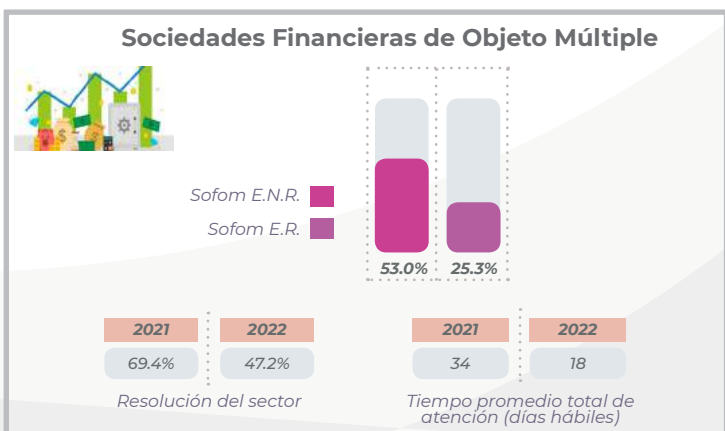
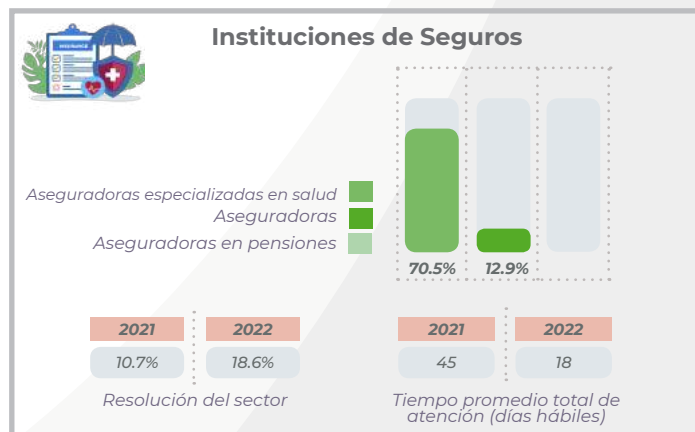
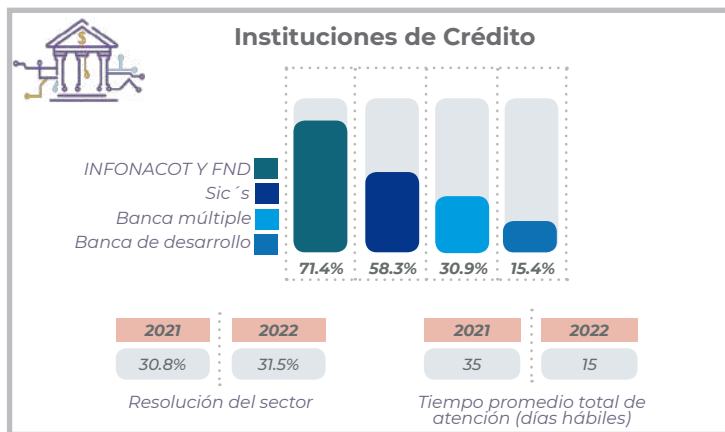
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Banco Mercantil del Norte | 1,407 | 15.3 | Tarjeta de débito | 1,432 | 15.6 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,207 | 13.1 |
| Banco Nacional de México | 826 | 9.0 | Tarjeta de crédito | 1,302 | 14.1 | Consumos no reconocidos | 1,180 | 12.8 |
| BBVA México | 692 | 7.5 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 1,164 | 12.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 491 | 5.3 |
| Banco Santander México | 479 | 5.2 | Daños - Automóviles | 680 | 7.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 478 | 5.2 |
| HSBC México | 368 | 4.0 | Cuenta de cheques | 532 | 5.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 395 | 4.3 |
| Procesar | 325 | 3.5 | Cuenta de nómina | 527 | 5.7 | Consulta a través del NSS | 308 | 3.3 |
| Trans Unión de México | 272 | 3.0 | Crédito personal | 422 | 4.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 275 | 3.0 |
| Banco Azteca | 260 | 2.8 | Reporte de crédito especial | 357 | 3.9 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 258 | 2.8 |
| Banco Regional | 197 | 2.1 | Consulta a la BND SAR | 325 | 3.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 230 | 2.5 |
| Grupo Nacional Provincial | 166 | 1.8 | Cuenta de ahorro | 309 | 3.4 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 226 | 2.5 |
| Otras instituciones | 4,217 | 45.8 | Otros productos | 2,159 | 23.4 | Otras causas | 4,161 | 45.2 |
| Total | 9,209 | 100.0 | Total | 9,209 | 100.0 | Total | 9,209 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|------------------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Mercantil del Norte | 1,483 | 21.3 | Tarjeta de débito | 1,455 | 20.9 | Consumos no reconocidos | 1,263 | 18.2 |
| Banco Nacional de México | 814 | 11.7 | Tarjeta de crédito | 1,251 | 18.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 533 | 7.7 |
| BBVA México | 606 | 8.7 | Daños - Automóviles | 707 | 10.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 531 | 7.6 |
| Banco Santander México | 448 | 6.4 | Cuenta de nómina | 543 | 7.8 | Negativa en el pago de la indemnización | 416 | 6.0 |
| HSBC México | 403 | 5.8 | Cuenta de cheques | 535 | 7.7 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 273 | 3.9 |
| Banco Azteca | 236 | 3.4 | Crédito personal | 361 | 5.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 260 | 3.7 |
| Banco Regional | 182 | 2.6 | Cuenta de ahorro | 305 | 4.4 | Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta | 207 | 3.0 |
| Quálitas | 163 | 2.3 | Vida - Individual | 230 | 3.3 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 190 | 2.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 162 | 2.3 | Accidentes y Enfermedades - Salud | 157 | 2.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 188 | 2.7 |
| Servicios Integrales de Salud Nova | 145 | 2.1 | Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 127 | 1.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 173 | 2.5 |
| Otras Instituciones | 2,311 | 33.2 | Otros productos | 1,282 | 18.4 | Otras causas | 2,919 | 42.0 |
| Total | 6,953 | 100.0 | Total | 6,953 | 100.0 | Total | 6,953 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

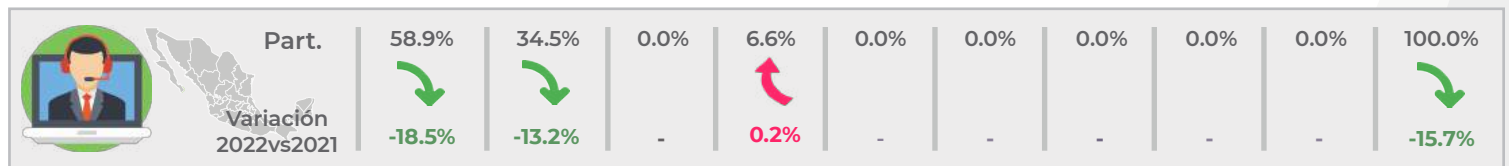
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Oaxaca

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,032 | 1,742 | 0 | 337 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,111 | 64.9 |
| Banca Múltiple | 2,439 | 1,621 | 0 | 321 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,381 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 567 | 101 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 681 | |
| Banca de Desarrollo | 24 | 17 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 983 | 674 | 0 | 103 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,760 | 22.4 |
| Aseguradoras | 982 | 673 | 0 | 101 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,756 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Instituciones SAR | 212 | 109 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 338 | 4.3 |
| Sofom | 280 | 164 | 0 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 502 | 6.4 |
| Condusef (servicios otorgados) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Otros Sectores | 129 | 25 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 159 | 2.0 |
| Total General | 4,636 | 2,714 | 0 | 520 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,870 | |



Asesorías

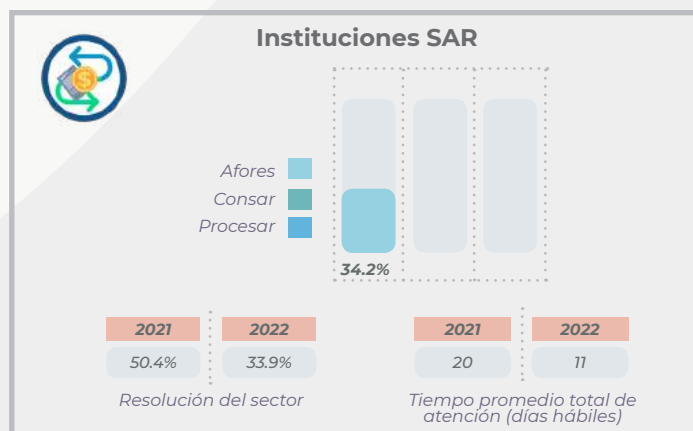
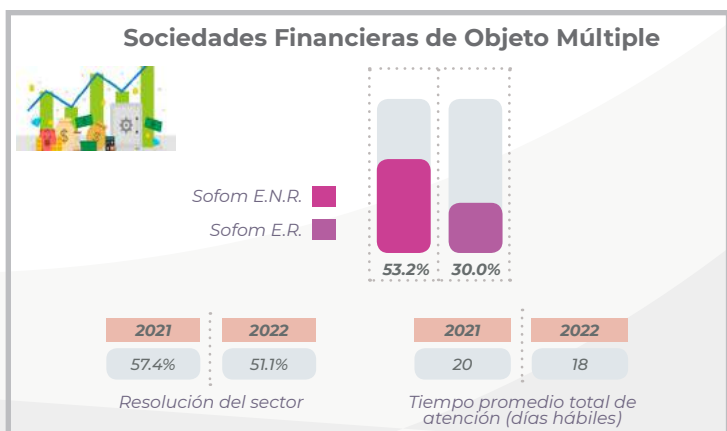
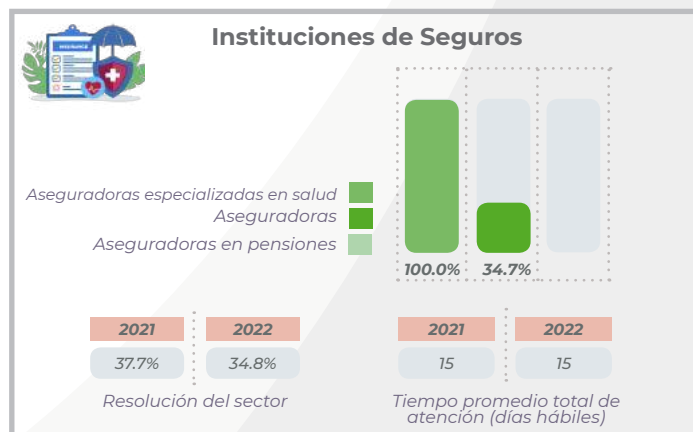
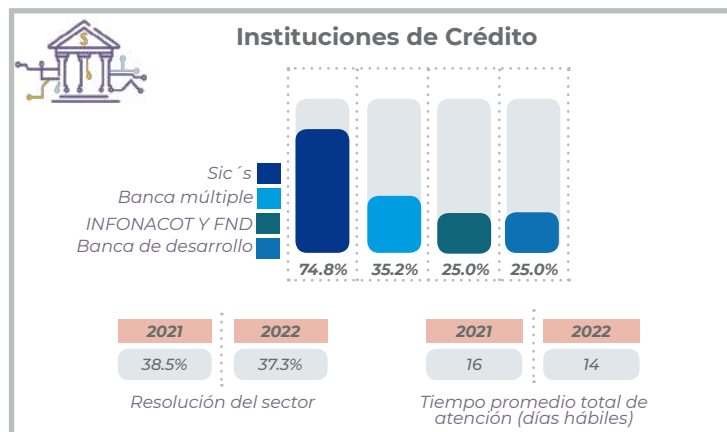
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 651 | 14.0 | Vida - Individual | 672 | 14.5 | Consumos no reconocidos | 471 | 10.2 |
| Metlife México | 484 | 10.4 | Reporte de crédito especial | 543 | 11.7 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 460 | 9.9 |
| Trans Unión de México | 403 | 8.7 | Tarjeta de débito | 540 | 11.6 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 421 | 9.1 |
| Banco Azteca | 400 | 8.6 | Tarjeta de crédito | 520 | 11.2 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 306 | 6.6 |
| BBVA México | 325 | 7.0 | Cuenta de ahorro | 340 | 7.3 | Actualización de historial crediticio no realizada | 264 | 5.7 |
| Banco Santander México | 306 | 6.6 | Crédito personal | 274 | 5.9 | Incumplimiento con los términos del contrato | 262 | 5.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 298 | 6.4 | Cuenta de nómina | 274 | 5.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 249 | 5.4 |
| BanCoppel | 188 | 4.1 | Cuenta de cheques | 243 | 5.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 226 | 4.9 |
| Círculo de Crédito | 158 | 3.4 | Crédito de nómina | 206 | 4.4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 148 | 3.2 |
| HSBC México | 136 | 2.9 | Daños - Automóviles | 194 | 4.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 116 | 2.5 |
| Otras instituciones | 1,287 | 27.8 | Otros productos | 830 | 17.9 | Otras causas | 1,713 | 36.9 |
| Total | 4,636 | 100.0 | Total | 4,636 | 100.0 | Total | 4,636 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 528 | 16.3 | Vida - Individual | 517 | 16.0 | Consumos no reconocidos | 393 | 12.2 |
| Metlife México | 347 | 10.7 | Tarjeta de crédito | 448 | 13.9 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 352 | 10.9 |
| Banco Azteca | 303 | 9.4 | Tarjeta de débito | 447 | 13.8 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 293 | 9.1 |
| Banco Mercantil del Norte | 256 | 7.9 | Cuenta de ahorro | 248 | 7.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 230 | 7.1 |
| BBVA México | 248 | 7.7 | Cuenta de nómina | 230 | 7.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 215 | 6.6 |
| Banco Santander México | 232 | 7.2 | Crédito personal | 211 | 6.5 | Incumplimiento con los términos del contrato | 213 | 6.6 |
| BanCoppel | 161 | 5.0 | Cuenta de cheques | 197 | 6.1 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 142 | 4.4 |
| HSBC México | 112 | 3.5 | Daños - Automóviles | 176 | 5.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 95 | 2.9 |
| Seguros Inbursa | 63 | 1.9 | Crédito de nómina | 168 | 5.2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 87 | 2.7 |
| Trans Unión de México | 58 | 1.8 | Cajero automático | 113 | 3.5 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 76 | 2.4 |
| Otras Instituciones | 926 | 28.6 | Otros productos | 479 | 14.8 | Otras causas | 1,138 | 35.2 |
| Total | 3,234 | 100.0 | Total | 3,234 | 100.0 | Total | 3,234 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

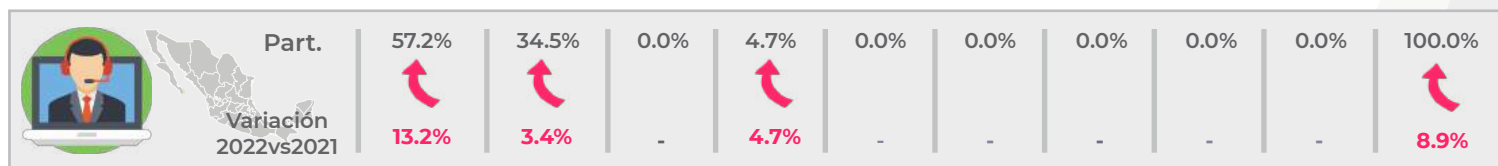
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Puebla

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 6,075 | 3,950 | 0 | 829 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,854 | 65.0 |
| Banca Múltiple | 5,207 | 3,738 | 0 | 816 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,761 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 815 | 168 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 990 | |
| Banca de Desarrollo | 50 | 41 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 96 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,937 | 1,377 | 0 | 264 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,578 | 21.4 |
| Aseguradoras | 1,898 | 1,346 | 0 | 253 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,497 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 5 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 34 | 27 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | |
| Instituciones SAR | 486 | 288 | 0 | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 812 | 4.9 |
| Sofom | 450 | 260 | 0 | 85 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 795 | 4.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 351 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 351 | 2.1 |
| Otros Sectores | 257 | 39 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 316 | 1.9 |
| Total General | 9,556 | 5,914 | 0 | 1,236 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16,706 | |



Asesorías

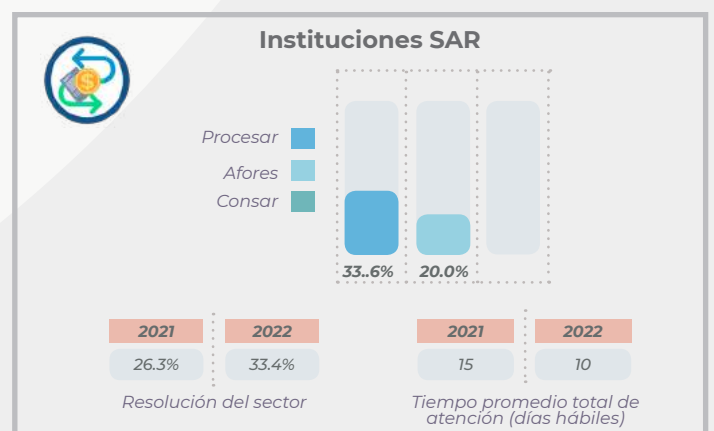
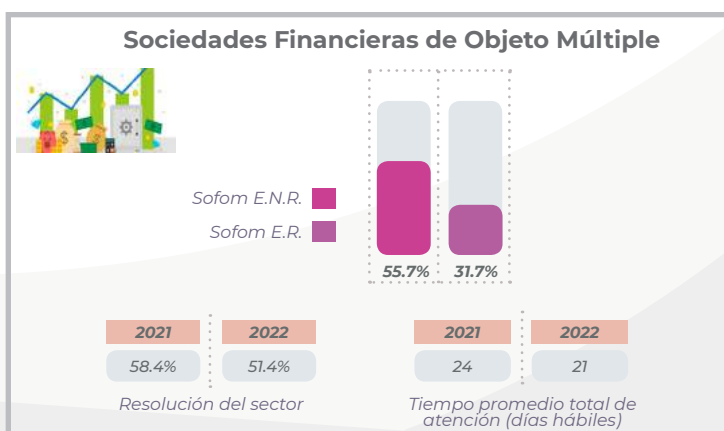
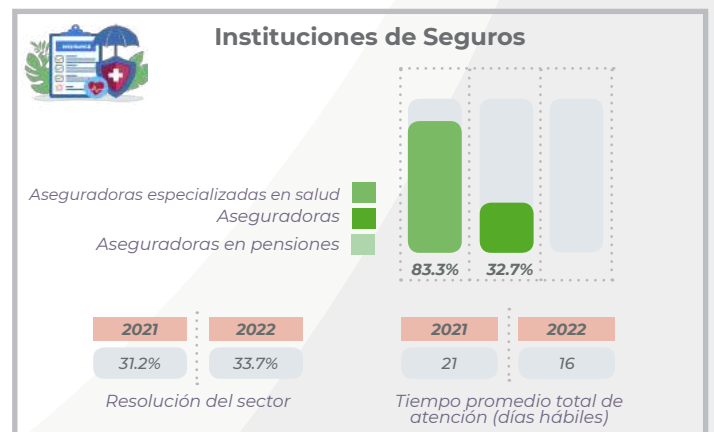
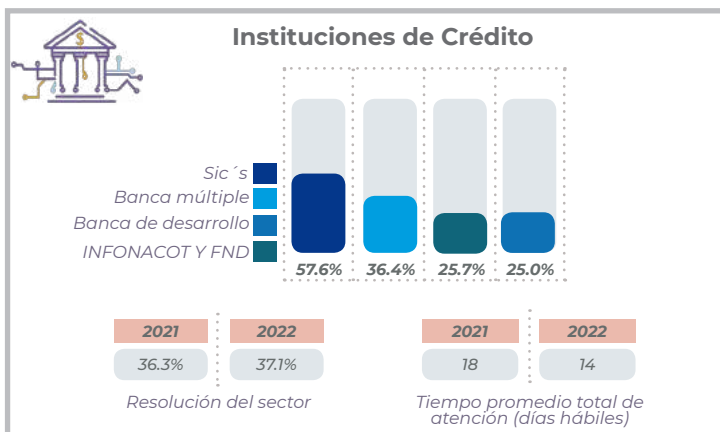
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,154 | 12.1 | Tarjeta de débito | 1,503 | 15.7 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,321 | 13.8 |
| BBVA México | 1,023 | 10.7 | Tarjeta de crédito | 1,272 | 13.3 | Consumos no reconocidos | 1,109 | 11.6 |
| Banco Santander México | 675 | 7.1 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,063 | 11.1 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 691 | 7.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 587 | 6.1 | Vida - Individual | 901 | 9.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 634 | 6.6 |
| Trans Unión de México | 572 | 6.0 | Reporte de crédito especial | 650 | 6.8 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 508 | 5.3 |
| Metlife México | 558 | 5.8 | Daños - Automóviles | 615 | 6.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 472 | 4.9 |
| Banco Azteca | 529 | 5.5 | Crédito personal | 466 | 4.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 261 | 2.7 |
| HSBC México | 483 | 5.1 | Cuenta de nómina | 346 | 3.6 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 242 | 2.5 |
| Grupo Nacional Provincial | 353 | 3.7 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 300 | 3.1 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 222 | 2.3 |
| BanCoppel | 220 | 2.3 | Cuenta de cheques | 277 | 2.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 200 | 2.1 |
| Otras instituciones | 3,402 | 35.6 | Otros productos | 2,163 | 22.6 | Otras causas | 3,896 | 40.8 |
| Total | 9,556 | 100.0 | Total | 9,556 | 100.0 | Total | 9,556 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,015 | 14.2 | Tarjeta de débito | 1,589 | 22.2 | Consumos no reconocidos | 1,298 | 18.2 |
| BBVA México | 874 | 12.2 | Tarjeta de crédito | 1,256 | 17.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 683 | 9.6 |
| Banco Santander México | 639 | 8.9 | Vida - Individual | 725 | 10.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 537 | 7.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 528 | 7.4 | Daños - Automóviles | 651 | 9.1 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 528 | 7.4 |
| Banco Azteca | 460 | 6.4 | Crédito personal | 422 | 5.9 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 258 | 3.6 |
| HSBC México | 439 | 6.1 | Cuenta de nómina | 355 | 5.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 232 | 3.2 |
| Metlife México | 437 | 6.1 | Cuenta de cheques | 255 | 3.6 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 226 | 3.2 |
| Grupo Nacional Provincial | 273 | 3.8 | Cajero automático | 242 | 3.4 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 207 | 2.9 |
| BanCoppel | 192 | 2.7 | Banca móvil | 164 | 2.3 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 203 | 2.8 |
| Scotiabank Inverlat | 151 | 2.1 | Cuenta de ahorro | 164 | 2.3 | Incumplimiento con los términos del contrato | 178 | 2.5 |
| Otras Instituciones | 2,142 | 30.0 | Otros productos | 1,327 | 18.6 | Otras causas | 2,800 | 39.2 |
| Total | 7,150 | 100.0 | Total | 7,150 | 100.0 | Total | 7,150 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

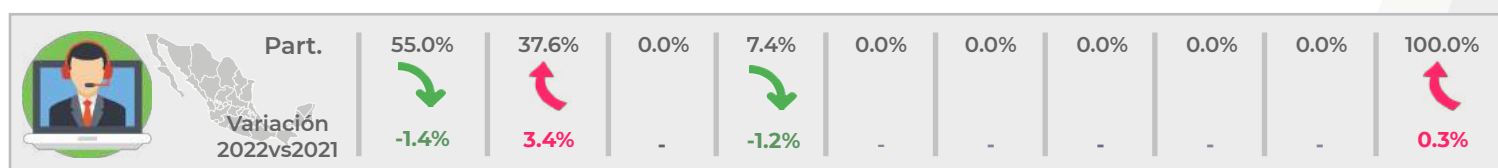
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Querétaro

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,035 | 2,832 | 0 | 540 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,407 | 71.3 |
| Banca Múltiple | 3,108 | 2,440 | 0 | 538 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,086 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 884 | 359 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,244 | |
| Banca de Desarrollo | 42 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 921 | 700 | 0 | 171 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,792 | 17.2 |
| Aseguradoras | 881 | 662 | 0 | 162 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,705 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 34 | 33 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 76 | |
| Instituciones SAR | 319 | 150 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 487 | 4.6 |
| Sofom | 233 | 140 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 397 | 3.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 0.3 |
| Otros Sectores | 171 | 80 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 275 | 2.6 |
| Total General | 5,714 | 3,902 | 0 | 773 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,389 | |



Asesorías

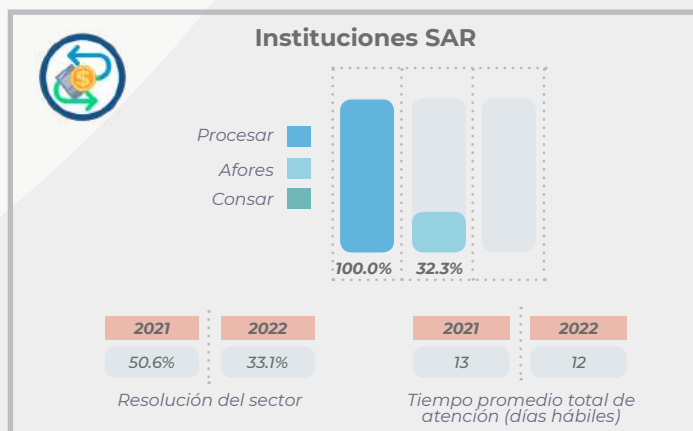
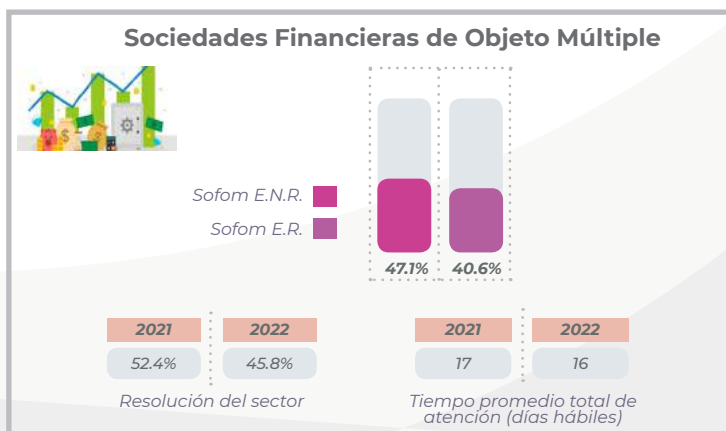
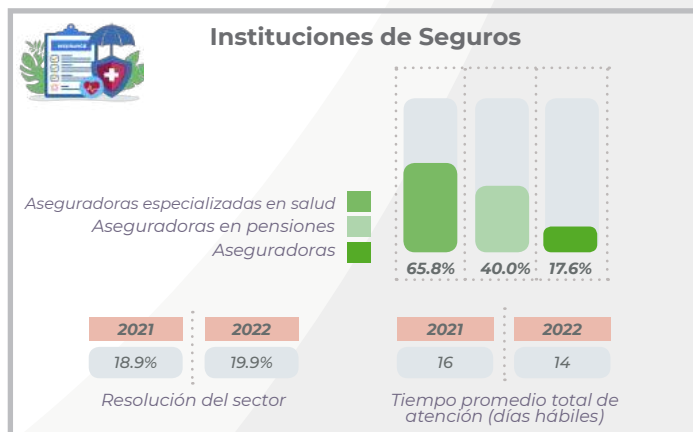
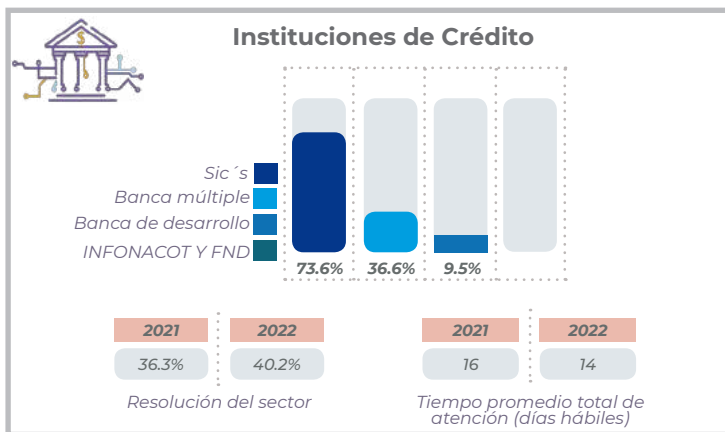
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| BBVA México | 718 | 12.6 | Tarjeta de crédito | 842 | 14.7 | Consumos no reconocidos | 480 | 8.4 |
| Banco Nacional de México | 664 | 11.6 | Reporte de crédito especial | 836 | 14.6 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 442 | 7.7 |
| Trans Unión de México | 590 | 10.3 | Daños - Automóviles | 540 | 9.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 410 | 7.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 394 | 6.9 | Tarjeta de débito | 516 | 9.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 268 | 4.7 |
| Banco Santander México | 366 | 6.4 | Cuenta básica para el público en general | 444 | 7.8 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 258 | 4.5 |
| Círculo de Crédito | 277 | 4.8 | Banca móvil | 291 | 5.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 254 | 4.4 |
| HSBC México | 270 | 4.7 | Crédito personal | 231 | 4.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 206 | 3.6 |
| Banco Azteca | 258 | 4.5 | Cajero automático | 228 | 4.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 204 | 3.6 |
| Grupo Nacional Provincial | 138 | 2.4 | Cuenta de cheques | 173 | 3.0 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 189 | 3.3 |
| Scotiabank Inverlat | 129 | 2.3 | Consulta a la BND SAR | 122 | 2.1 | Actualización de historial crediticio no realizada | 162 | 2.8 |
| Otras instituciones | 1,910 | 33.4 | Otros productos | 1,491 | 26.1 | Otras causas | 2,841 | 49.7 |
| Total | 5,714 | 100.0 | Total | 5,714 | 100.0 | Total | 5,714 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| BBVA México | 645 | 13.8 | Tarjeta de crédito | 763 | 16.3 | Transferencia electrónica no reconocida | 476 | 10.2 |
| Banco Nacional de México | 645 | 13.8 | Daños - Automóviles | 505 | 10.8 | Consumos no reconocidos | 465 | 9.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 395 | 8.4 | Tarjeta de débito | 489 | 10.5 | Negativa en el pago de la indemnización | 284 | 6.1 |
| Banco Santander México | 359 | 7.7 | Cuenta básica para el público en general | 457 | 9.8 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 277 | 5.9 |
| HSBC México | 296 | 6.3 | Reporte de crédito especial | 355 | 7.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 226 | 4.8 |
| Banco Azteca | 240 | 5.1 | Banca móvil | 330 | 7.1 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 167 | 3.6 |
| Trans Unión de México | 181 | 3.9 | Cajero automático | 202 | 4.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 157 | 3.4 |
| Círculo de Crédito | 168 | 3.6 | Cuenta de cheques | 177 | 3.8 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 141 | 3.0 |
| Scotiabank Inverlat | 137 | 2.9 | Crédito personal | 168 | 3.6 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 135 | 2.9 |
| Grupo Nacional Provincial | 129 | 2.8 | Vida - Individual | 114 | 2.4 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 133 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 1,480 | 31.7 | Otros productos | 1,115 | 23.9 | Otras causas | 2,214 | 47.4 |
| Total | 4,675 | 100.0 | Total | 4,675 | 100.0 | Total | 4,675 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

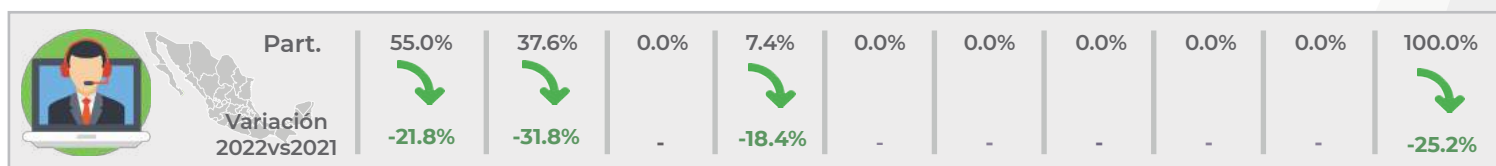
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Quintana Roo

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,133 | 2,044 | 0 | 309 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,486 | 73.8 |
| Banca Múltiple | 2,303 | 1,773 | 0 | 305 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,381 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,782 | 243 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,028 | |
| Banca de Desarrollo | 43 | 27 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 679 | 506 | 0 | 127 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,312 | 14.9 |
| Aseguradoras | 660 | 489 | 0 | 121 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,270 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 18 | 16 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | |
| Instituciones SAR | 331 | 211 | 0 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 574 | 6.5 |
| Sofom | 187 | 137 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 340 | 3.9 |
| Condusef (servicios otorgados) | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0.1 |
| Otros Sectores | 50 | 17 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 68 | 0.8 |
| Total General | 5,388 | 2,915 | 0 | 485 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,788 | |



Asesorías

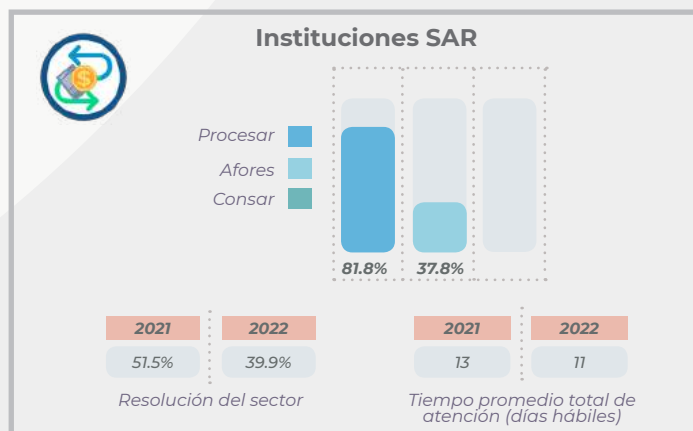
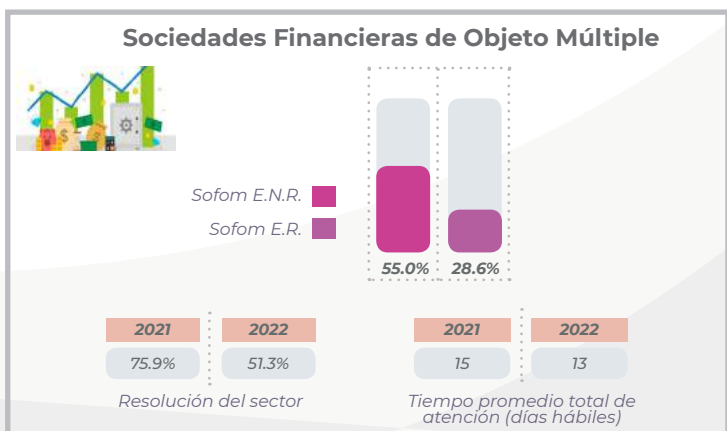
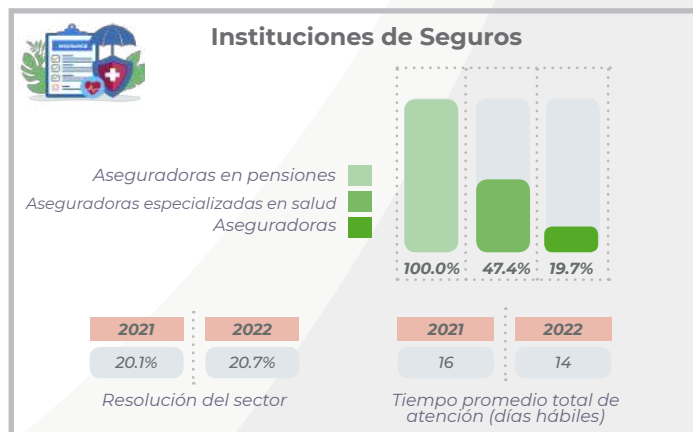
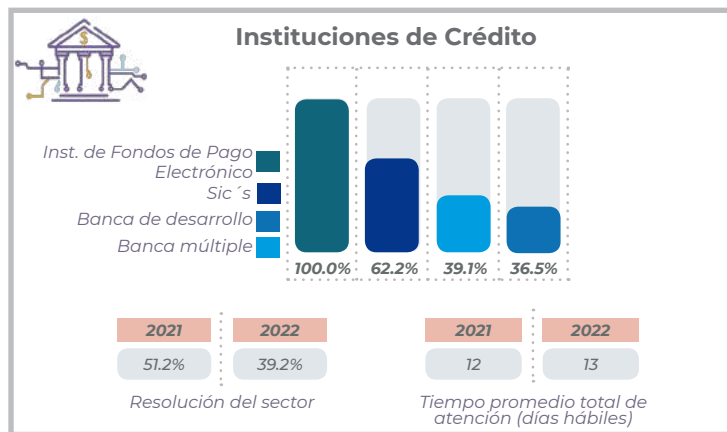
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Círculo de Crédito | 909 | 16.9 | Reporte de crédito especial | 1,723 | 32.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,382 | 25.6 |
| Trans Unión de México | 858 | 15.9 | Tarjeta de crédito | 633 | 11.7 | Consumos no reconocidos | 397 | 7.4 |
| BBVA México | 516 | 9.6 | Tarjeta de débito | 632 | 11.7 | Actualización de historial crediticio no realizada | 291 | 5.4 |
| Banco Nacional de México | 391 | 7.3 | Daños - Automóviles | 327 | 6.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 237 | 4.4 |
| Banco Santander México | 300 | 5.6 | Cuenta de cheques | 314 | 5.8 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 155 | 2.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 278 | 5.2 | Crédito personal | 218 | 4.0 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 146 | 2.7 |
| HSBC México | 210 | 3.9 | Vida - Individual | 176 | 3.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 146 | 2.7 |
| Banco Azteca | 196 | 3.6 | Cuenta de nómina | 137 | 2.5 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 134 | 2.5 |
| BanCoppel | 120 | 2.2 | Información sobre productos y servicios financieros | 127 | 2.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 132 | 2.4 |
| Grupo Nacional Provincial | 118 | 2.2 | Cajero automático | 114 | 2.1 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 128 | 2.4 |
| Otras instituciones | 1,492 | 27.7 | Otros productos | 987 | 18.3 | Otras causas | 2,240 | 41.6 |
| Total | 5,388 | 100.0 | Total | 5,388 | 100.0 | Total | 5,388 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| BBVA México | 421 | 12.4 | Tarjeta de crédito | 580 | 17.1 | Consumos no reconocidos | 401 | 11.8 |
| Banco Nacional de México | 365 | 10.7 | Tarjeta de débito | 566 | 16.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 248 | 7.3 |
| Banco Santander México | 285 | 8.4 | Cuenta de cheques | 327 | 9.6 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 189 | 5.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 267 | 7.9 | Daños - Automóviles | 325 | 9.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 166 | 4.9 |
| HSBC México | 213 | 6.3 | Reporte de crédito especial | 243 | 7.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 140 | 4.1 |
| Banco Azteca | 183 | 5.4 | Crédito personal | 177 | 5.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 131 | 3.9 |
| Trans Unión de México | 124 | 3.6 | Vida - Individual | 158 | 4.6 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 123 | 3.6 |
| Scotiabank Inverlat | 118 | 3.5 | Cuenta de nómina | 139 | 4.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 118 | 3.5 |
| Círculo de Crédito | 112 | 3.3 | Cajero automático | 102 | 3.0 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 115 | 3.4 |
| BanCoppel | 97 | 2.9 | Retiros totales | 89 | 2.6 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 115 | 3.4 |
| Otras Instituciones | 1,215 | 35.7 | Otros productos | 694 | 20.4 | Otras causas | 1,654 | 48.6 |
| Total | 3,400 | 100.0 | Total | 3,400 | 100.0 | Total | 3,400 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

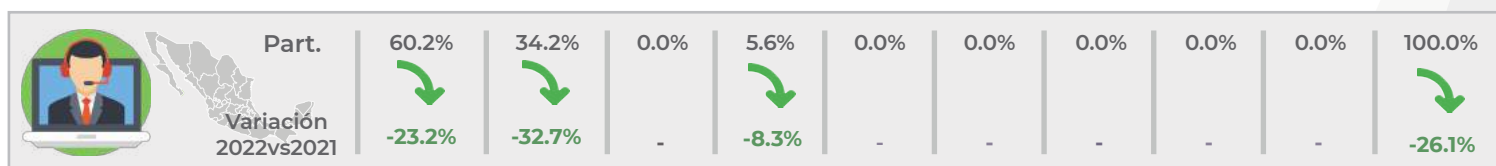
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



San Luis Potosí

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,990 | 2,367 | 0 | 321 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,678 | 74.4 |
| Banca Múltiple | 2,001 | 1,343 | 0 | 308 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,652 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,963 | 998 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,972 | |
| Banca de Desarrollo | 22 | 21 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 617 | 448 | 0 | 119 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,184 | 13.2 |
| Aseguradoras | 587 | 427 | 0 | 113 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,127 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 27 | 18 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | |
| Instituciones SAR | 589 | 139 | 0 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 760 | 8.5 |
| Sofom | 141 | 98 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 262 | 2.9 |
| Condusef (servicios otorgados) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Otros Sectores | 66 | 19 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 88 | 1.0 |
| Total General | 5,403 | 3,071 | 0 | 498 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,972 | |



Asesorías

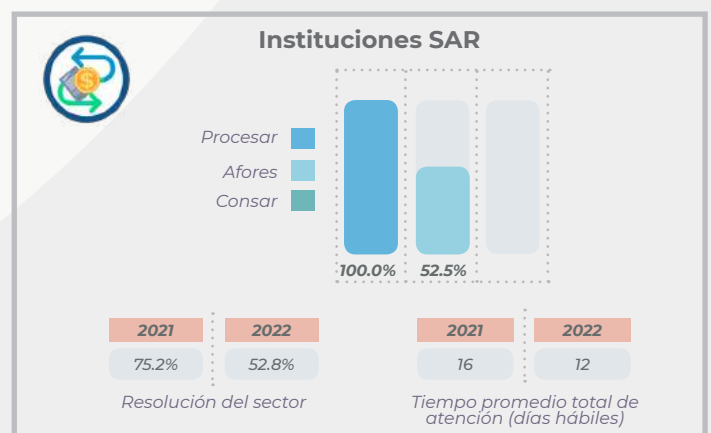
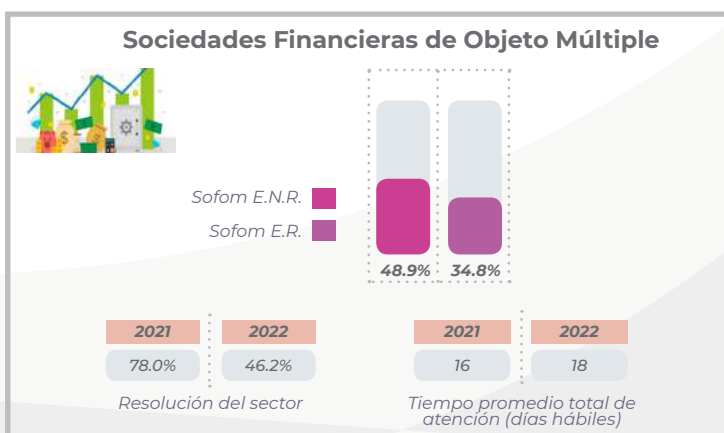
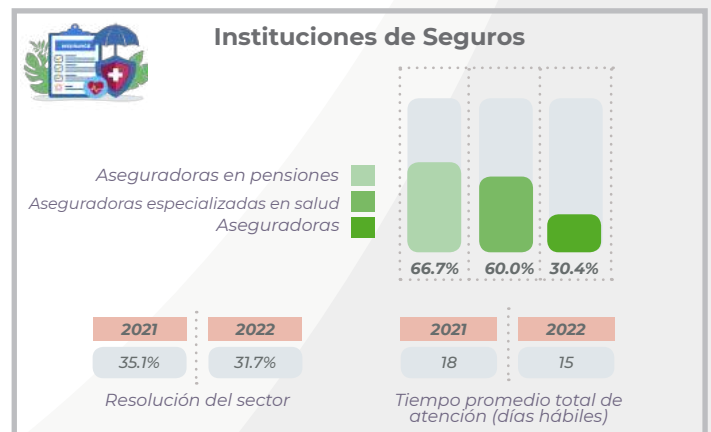
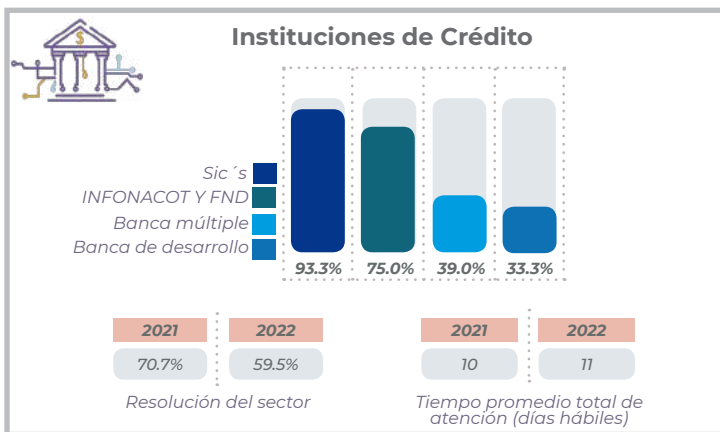
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Círculo de Crédito | 975 | 18.0 | Reporte de crédito especial | 1,907 | 35.3 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 810 | 15.0 |
| Trans Unión de México | 968 | 17.9 | Tarjeta de crédito | 451 | 8.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 787 | 14.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 504 | 9.3 | Tarjeta de débito | 442 | 8.2 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 557 | 10.3 |
| Banco Nacional de México | 374 | 6.9 | Información sobre productos y servicios financieros | 390 | 7.2 | Consulta a través del NSS | 316 | 5.8 |
| BBVA México | 327 | 6.1 | Consulta a la BNSAR | 324 | 6.0 | Consumos no reconocidos | 302 | 5.6 |
| Procesar | 325 | 6.0 | Banca móvil | 301 | 5.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 253 | 4.7 |
| Banco Azteca | 204 | 3.8 | Daños - Automóviles | 233 | 4.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 200 | 3.7 |
| Banco Santander México | 197 | 3.6 | Vida - Individual | 195 | 3.6 | Actualización de historial crediticio no realizada | 172 | 3.2 |
| HSBC México | 181 | 3.3 | Cuenta de nómina | 115 | 2.1 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 155 | 2.9 |
| Metlife México | 110 | 2.0 | Crédito personal | 104 | 1.9 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 139 | 2.6 |
| Otras instituciones | 1,238 | 22.9 | Otros productos | 941 | 17.4 | Otras causas | 1,712 | 31.7 |
| Total | 5,403 | 100.0 | Total | 5,403 | 100.0 | Total | 5,403 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Círculo de Crédito | 507 | 14.2 | Reporte de crédito especial | 1,009 | 28.3 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 807 | 22.6 |
| Trans Unión de México | 502 | 14.1 | Tarjeta de crédito | 402 | 11.3 | Consumos no reconocidos | 274 | 7.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 408 | 11.4 | Tarjeta de débito | 398 | 11.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 232 | 6.5 |
| Banco Nacional de México | 294 | 8.2 | Banca móvil | 308 | 8.6 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 228 | 6.4 |
| BBVA México | 284 | 8.0 | Daños - Automóviles | 250 | 7.0 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 155 | 4.3 |
| Banco Azteca | 170 | 4.8 | Vida - Individual | 158 | 4.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 137 | 3.8 |
| HSBC México | 166 | 4.7 | Cuenta de cheques | 102 | 2.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 115 | 3.2 |
| Banco Santander México | 160 | 4.5 | Crédito personal | 92 | 2.6 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 102 | 2.9 |
| Grupo Nacional Provincial | 88 | 2.5 | Cuenta de nómina | 90 | 2.5 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 97 | 2.7 |
| Metlife México | 71 | 2.0 | Cajero automático | 85 | 2.4 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 96 | 2.7 |
| Otras Instituciones | 919 | 25.7 | Otros productos | 675 | 18.9 | Otras causas | 1,326 | 37.2 |
| Total | 3,569 | 100.0 | Total | 3,569 | 100.0 | Total | 3,569 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

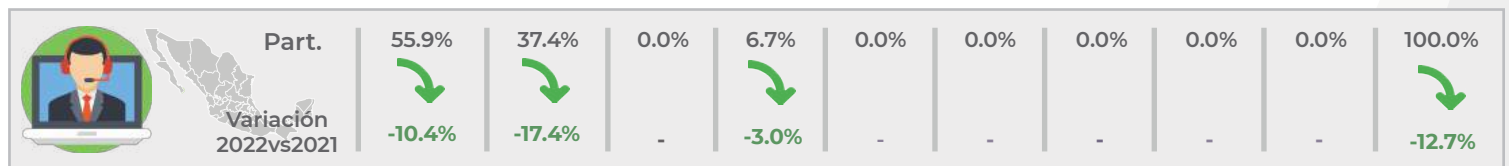
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Sinaloa

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 5,022 | 3,393 | 0 | 532 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,947 | 72.4 |
| Banca Múltiple | 4,269 | 3,039 | 0 | 527 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,835 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 703 | 319 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,023 | |
| Banca de Desarrollo | 42 | 31 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,029 | 726 | 0 | 244 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,999 | 16.2 |
| Aseguradoras | 1,001 | 707 | 0 | 240 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,948 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 13 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 15 | 13 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| Instituciones SAR | 385 | 214 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 609 | 4.9 |
| Sofom | 369 | 264 | 0 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 668 | 5.4 |
| Condusef (servicios otorgados) | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0.1 |
| Otros Sectores | 96 | 21 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 | 1.0 |
| Total General | 6,908 | 4,618 | 0 | 829 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12,355 | |



Asesorías

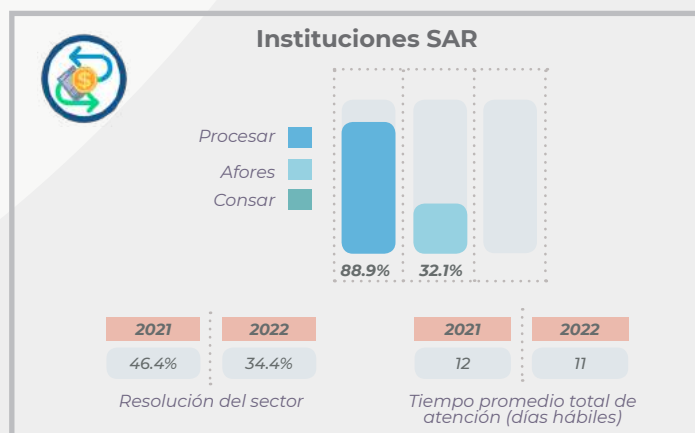
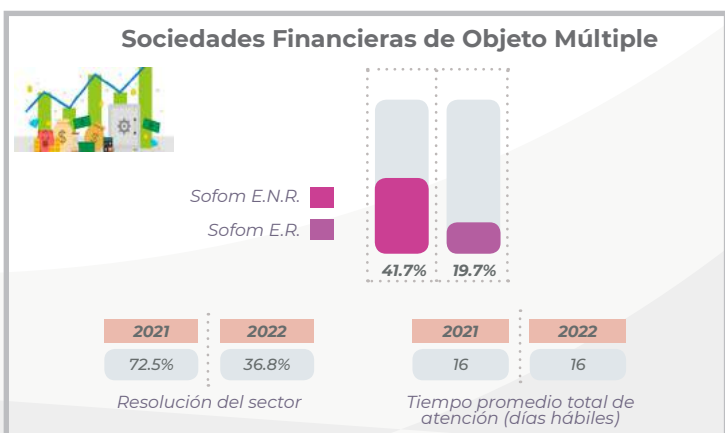
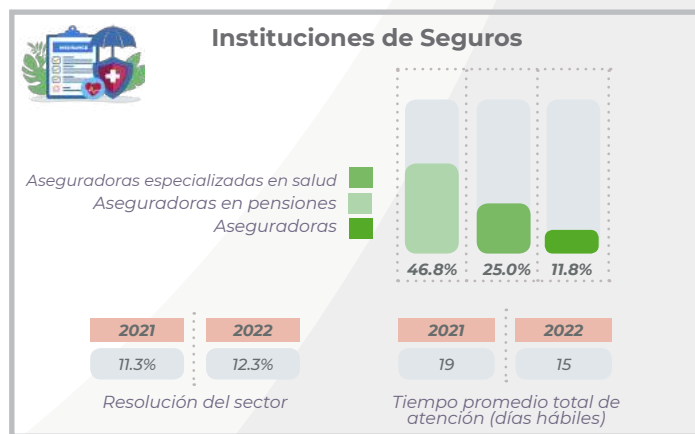
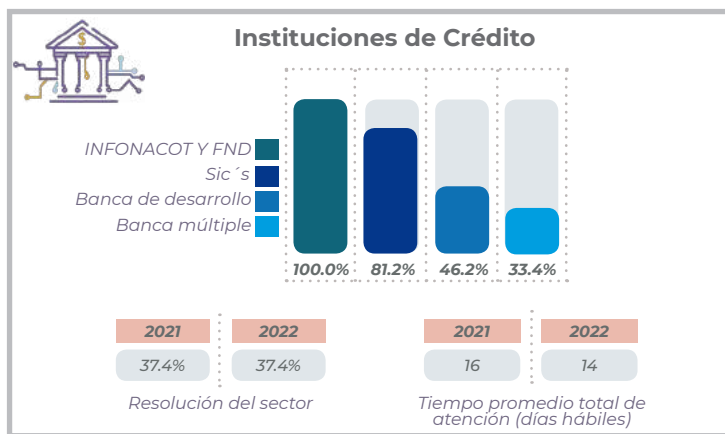
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 914 | 13.2 | Tarjeta de crédito | 1,183 | 17.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 633 | 9.2 |
| BanCoppel | 738 | 10.7 | Tarjeta de débito | 1,165 | 16.9 | Consumos no reconocidos | 601 | 8.7 |
| BBVA México | 672 | 9.7 | Cuenta básica de nómina | 697 | 10.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 534 | 7.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 537 | 7.8 | Reporte de crédito especial | 582 | 8.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 452 | 6.5 |
| Trans Unión de México | 482 | 7.0 | Daños - Automóviles | 520 | 7.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 409 | 5.9 |
| Banco Azteca | 429 | 6.2 | Crédito personal | 443 | 6.4 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 376 | 5.4 |
| Banco Santander México | 399 | 5.8 | Cuenta de nómina | 276 | 4.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 295 | 4.3 |
| Círculo de Crédito | 218 | 3.2 | Cuenta de cheques | 270 | 3.9 | Consumos vía internet no reconocidos | 275 | 4.0 |
| HSBC México | 184 | 2.7 | Vida - Individual | 206 | 3.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 265 | 3.8 |
| Quálitas | 121 | 1.8 | Cajero automático | 182 | 2.6 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 214 | 3.1 |
| Otras instituciones | 2,214 | 32.0 | Otros productos | 1,384 | 20.0 | Otras causas | 2,854 | 41.3 |
| Total | 6,908 | 100.0 | Total | 6,908 | 100.0 | Total | 6,908 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 763 | 14.0 | Tarjeta de crédito | 1,015 | 18.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 516 | 9.5 |
| BBVA México | 611 | 11.2 | Tarjeta de débito | 998 | 18.3 | Consumos no reconocidos | 504 | 9.3 |
| BanCoppel | 595 | 10.9 | Daños - Automóviles | 505 | 9.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 481 | 8.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 522 | 9.6 | Cuenta básica de nómina | 500 | 9.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 432 | 7.9 |
| Banco Santander México | 368 | 6.8 | Crédito personal | 348 | 6.4 | Consumos vía internet no reconocidos | 271 | 5.0 |
| Banco Azteca | 240 | 4.4 | Cuenta de cheques | 258 | 4.7 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 268 | 4.9 |
| Trans Unión de México | 196 | 3.6 | Reporte de crédito especial | 244 | 4.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 260 | 4.8 |
| HSBC México | 163 | 3.0 | Cuenta de nómina | 237 | 4.4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 219 | 4.0 |
| Círculo de Crédito | 121 | 2.2 | Vida - Individual | 184 | 3.4 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 201 | 3.7 |
| Quólitás | 115 | 2.1 | Cajero automático | 169 | 3.1 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 197 | 3.6 |
| Otras Instituciones | 1,753 | 32.2 | Otros productos | 989 | 18.2 | Otras causas | 2,098 | 38.5 |
| Total | 5,447 | 100.0 | Total | 5,447 | 100.0 | Total | 5,447 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

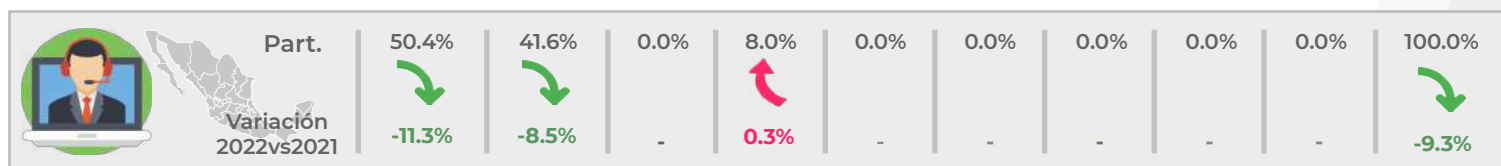
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Sonora

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,411 | 2,092 | 0 | 334 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,837 | 64.0 |
| Banca Múltiple | 2,019 | 1,795 | 0 | 331 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,145 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 369 | 274 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 646 | |
| Banca de Desarrollo | 20 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 700 | 612 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,512 | 20.0 |
| Aseguradoras | 689 | 601 | 0 | 197 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,487 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 7 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | |
| Instituciones SAR | 407 | 303 | 0 | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 749 | 9.9 |
| Sofom | 155 | 131 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 313 | 4.1 |
| Condusef (servicios otorgados) | 73 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 73 | 1.0 |
| Otros Sectores | 64 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 0.9 |
| Total General | 3,810 | 3,413 | 0 | 602 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,555 | |



Asesorías

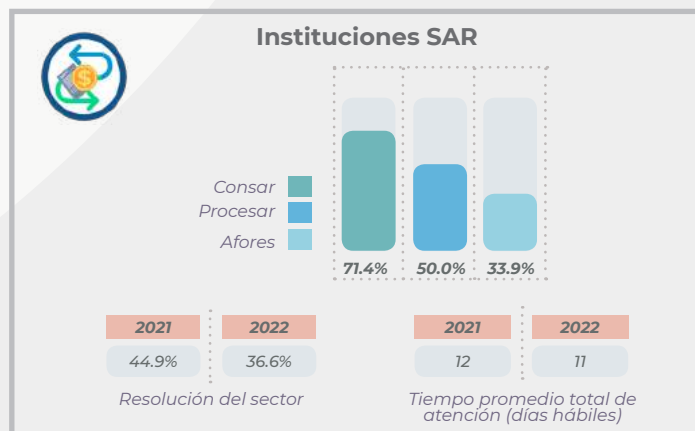
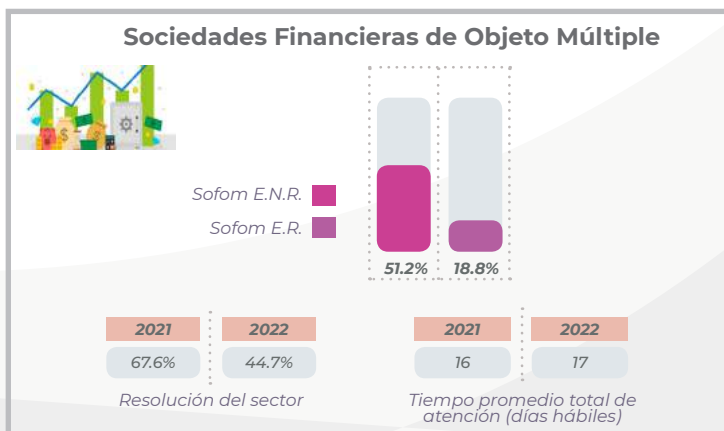
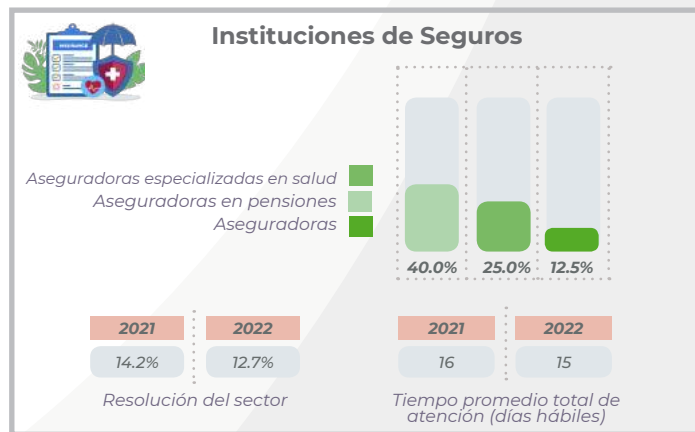
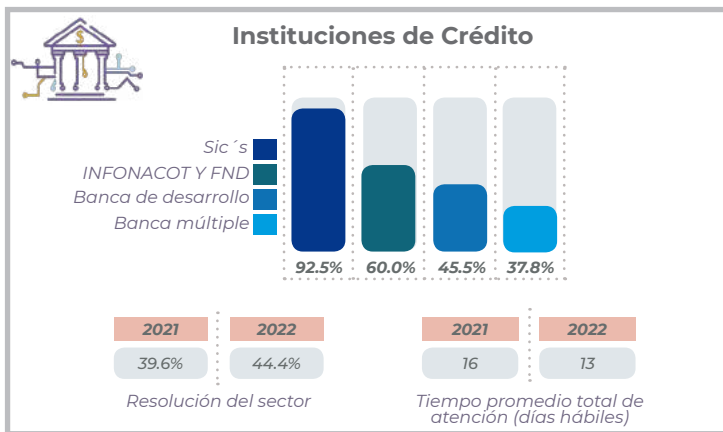
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 470 | 12.3 | Tarjeta de débito | 626 | 16.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 366 | 9.6 |
| BBVA México | 419 | 11.0 | Tarjeta de crédito | 508 | 13.3 | Consumos no reconocidos | 199 | 5.2 |
| Trans Unión de México | 317 | 8.3 | Reporte de crédito especial | 348 | 9.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 186 | 4.9 |
| Banco Santander México | 232 | 6.1 | Daños - Automóviles | 285 | 7.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 183 | 4.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 208 | 5.5 | Cuenta de cheques | 210 | 5.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 165 | 4.3 |
| HSBC México | 176 | 4.6 | Información sobre productos y servicios financieros | 197 | 5.2 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 157 | 4.1 |
| BanCoppel | 168 | 4.4 | Vida - Individual | 173 | 4.5 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 152 | 4.0 |
| Banco Azteca | 137 | 3.6 | Cajero automático | 146 | 3.8 | Consumos vía internet no reconocidos | 139 | 3.6 |
| Procesar | 131 | 3.4 | Retiros totales | 124 | 3.3 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 130 | 3.4 |
| Grupo Nacional Provincial | 95 | 2.5 | Consulta a la BND SAR | 117 | 3.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 129 | 3.4 |
| Otras instituciones | 1,457 | 38.2 | Otros productos | 1,076 | 28.2 | Otras causas | 2,004 | 52.6 |
| Total | 3,810 | 100.0 | Total | 3,810 | 100.0 | Total | 3,810 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 494 | 13.2 | Tarjeta de débito | 718 | 19.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 481 | 12.8 |
| BBVA México | 430 | 11.5 | Tarjeta de crédito | 546 | 14.6 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 234 | 6.2 |
| Banco Santander México | 253 | 6.8 | Daños - Automóviles | 349 | 9.3 | Consumos no reconocidos | 199 | 5.3 |
| Trans Unión de México | 248 | 6.6 | Reporte de crédito especial | 277 | 7.4 | Consumos vía internet no reconocidos | 183 | 4.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 247 | 6.6 | Cuenta de cheques | 264 | 7.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 181 | 4.8 |
| HSBC México | 208 | 5.6 | Vida - Individual | 221 | 5.9 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 167 | 4.5 |
| BanCoppel | 165 | 4.4 | Cajero automático | 155 | 4.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 149 | 4.0 |
| Banco Azteca | 145 | 3.9 | Retiros totales | 137 | 3.7 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 138 | 3.7 |
| Grupo Nacional Provincial | 100 | 2.7 | Crédito personal | 122 | 3.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 135 | 3.6 |
| AXA Seguros | 80 | 2.1 | Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 92 | 2.5 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 130 | 3.5 |
| Otras Instituciones | 1,375 | 36.7 | Otros productos | 864 | 23.1 | Otras causas | 1,748 | 46.7 |
| Total | 3,745 | 100.0 | Total | 3,745 | 100.0 | Total | 3,745 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

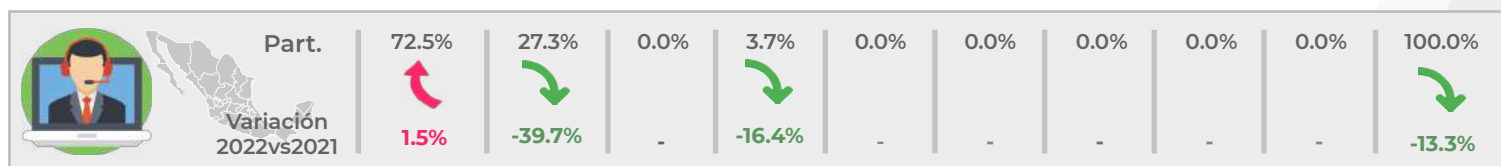
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Tabasco

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,411 | 1,580 | 0 | 217 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,208 | 53.0 |
| Banca Múltiple | 1,815 | 1,286 | 0 | 208 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,309 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,562 | 273 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,839 | |
| Banca de Desarrollo | 30 | 18 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 751 | 516 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,367 | 13.9 |
| Aseguradoras | 745 | 511 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,356 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Instituciones SAR | 306 | 112 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 432 | 4.4 |
| Sofom | 196 | 112 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 341 | 3.5 |
| Condusef (servicios otorgados) | 2,227 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,227 | 22.7 |
| Otros Sectores | 231 | 11 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 246 | 2.5 |
| Total General | 3,810 | 3,413 | 0 | 602 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,821 | |



Asesorías

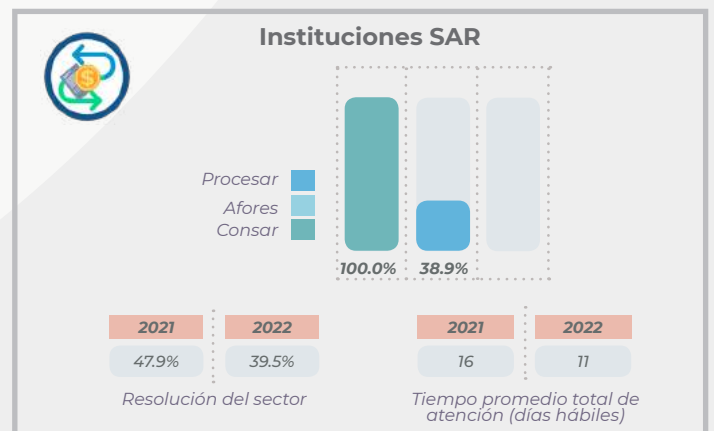
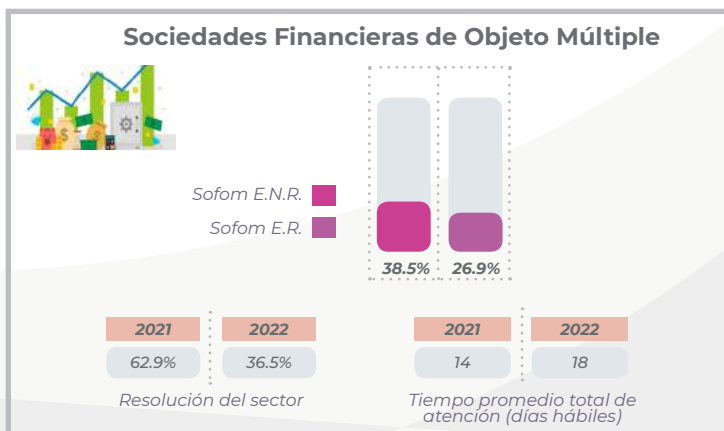
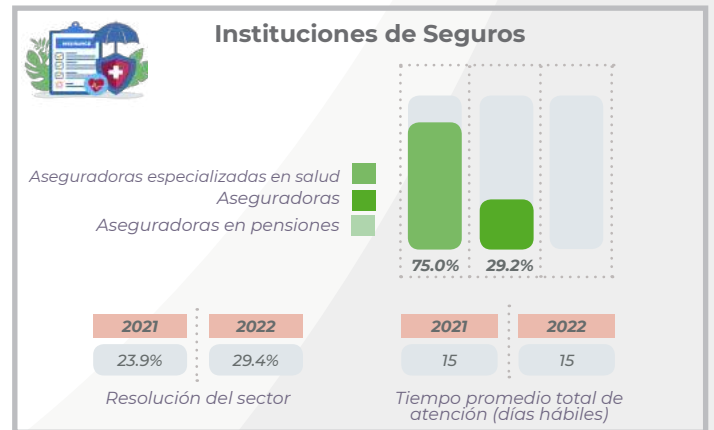
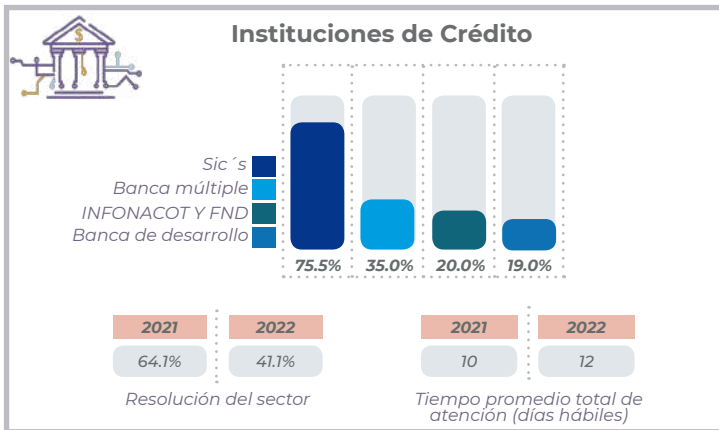
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|--------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,139 | 16.0 | Servicio de Atención de Condusef | 2,071 | 29.1 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 2,135 | 30.0 |
| Banco Nacional de México | 482 | 6.8 | Reporte de crédito especial | 1,153 | 16.2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,036 | 14.5 |
| BBVA México | 420 | 5.9 | Información sobre productos y servicios financieros | 938 | 13.2 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 941 | 13.2 |
| Círculo de Crédito | 394 | 5.5 | Tarjeta de crédito | 383 | 5.4 | Consumos no reconocidos | 272 | 3.8 |
| HSBC México | 226 | 3.2 | Tarjeta de débito | 312 | 4.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 207 | 2.9 |
| Metlife México | 221 | 3.1 | Vida - Individual | 281 | 3.9 | Negativa en el pago de la indemnización | 194 | 2.7 |
| Banco Santander México | 162 | 2.3 | Daños - Automóviles | 241 | 3.4 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 189 | 2.7 |
| Banco Azteca | 158 | 2.2 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 155 | 2.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 172 | 2.4 |
| Procesar | 122 | 1.7 | Cuenta básica para el público en general | 146 | 2.0 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios | 146 | 2.0 |
| BanCoppel | 115 | 1.6 | Cajero automático | 136 | 1.9 | Actualización de historial crediticio no realizada | 119 | 1.7 |
| Otras instituciones | 3,683 | 51.7 | Otros productos | 1,306 | 18.3 | Otras causas | 1,711 | 24.0 |
| Total | 7,122 | 100.0 | Total | 7,122 | 100.0 | Total | 7,122 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 389 | 14.4 | Tarjeta de crédito | 359 | 13.3 | Consumos no reconocidos | 282 | 10.4 |
| BBVA México | 334 | 12.4 | Tarjeta de débito | 326 | 12.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 248 | 9.2 |
| HSBC México | 211 | 7.8 | Daños - Automóviles | 251 | 9.3 | Negativa en el pago de la indemnización | 211 | 7.8 |
| Trans Unión de México | 167 | 6.2 | Reporte de crédito especial | 247 | 9.2 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 185 | 6.9 |
| Metlife México | 165 | 6.1 | Vida - Individual | 245 | 9.1 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 148 | 5.5 |
| Banco Santander México | 140 | 5.2 | Cuenta básica para el público en general | 149 | 5.5 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 101 | 3.7 |
| Banco Azteca | 130 | 4.8 | Cajero automático | 131 | 4.9 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 80 | 3.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 97 | 3.6 | Crédito personal | 125 | 4.6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 77 | 2.9 |
| BanCoppel | 88 | 3.3 | Cuenta de cheques | 86 | 3.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 76 | 2.8 |
| Círculo de Crédito | 87 | 3.2 | Banca por Internet | 83 | 3.1 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 75 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 891 | 33.0 | Otros productos | 697 | 25.8 | Otras causas | 1,216 | 45.1 |
| Total | 2,699 | 100.0 | Total | 2,699 | 100.0 | Total | 2,699 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

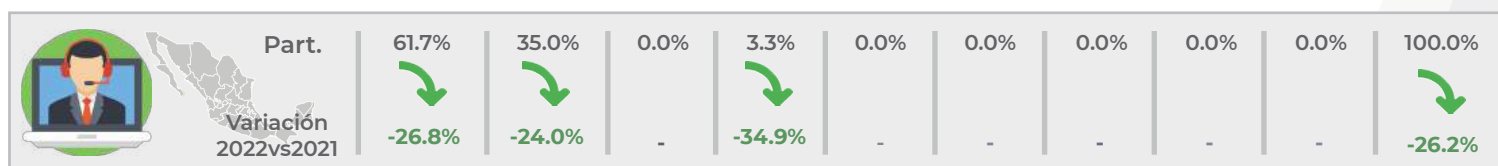
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Tamaulipas

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,751 | 1,716 | 0 | 146 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,613 | 65.8 |
| Banca Múltiple | 1,986 | 1,474 | 0 | 142 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,602 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 752 | 230 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 984 | |
| Banca de Desarrollo | 12 | 12 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 574 | 437 | 0 | 61 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,072 | 15.3 |
| Aseguradoras | 560 | 425 | 0 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,045 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 10 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | |
| Instituciones SAR | 633 | 144 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 785 | 11.2 |
| Sofom | 210 | 144 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 365 | 5.2 |
| Condusef (servicios otorgados) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Otros Sectores | 161 | 12 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 176 | 2.5 |
| Total General | 4,329 | 2,453 | 0 | 229 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,011 | |



Asesorías

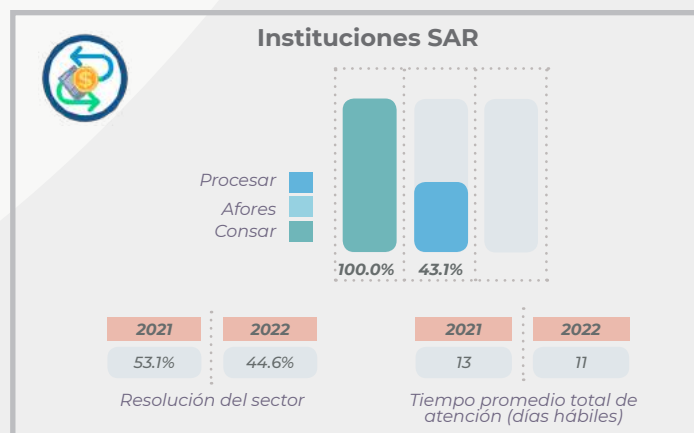
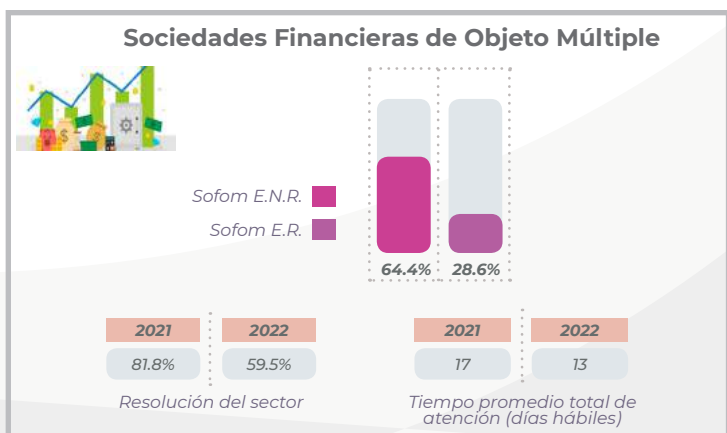
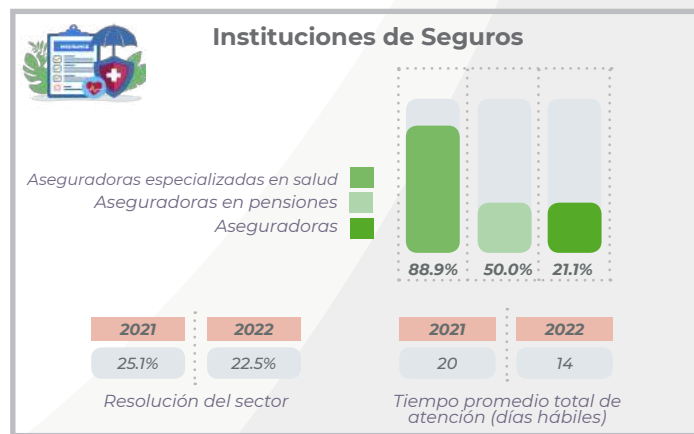
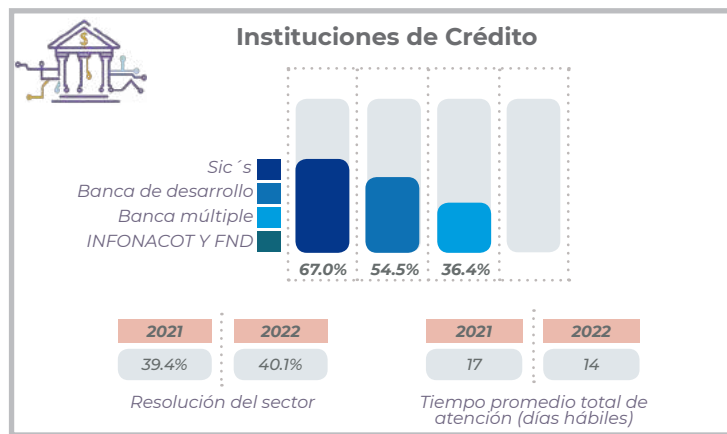
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 609 | 14.1 | Reporte de crédito especial | 707 | 16.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 515 | 11.9 |
| Procesar | 432 | 10.0 | Tarjeta de crédito | 524 | 12.1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 432 | 10.0 |
| BBVA México | 382 | 8.8 | Consulta a la BNDSAR | 432 | 10.0 | Consulta a través del NSS | 421 | 9.7 |
| Banco Nacional de México | 362 | 8.4 | Tarjeta de débito | 420 | 9.7 | Consumos no reconocidos | 398 | 9.2 |
| Banco Mercantil del Norte | 357 | 8.2 | Información sobre productos y servicios financieros | 310 | 7.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 192 | 4.4 |
| Banco Santander México | 269 | 6.2 | Daños - Automóviles | 231 | 5.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 125 | 2.9 |
| Banco Azteca | 167 | 3.9 | Vida - Individual | 226 | 5.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 123 | 2.8 |
| Círculo de Crédito | 127 | 2.9 | Crédito personal | 196 | 4.5 | Negativa en el pago de la indemnización | 120 | 2.8 |
| BanCoppel | 125 | 2.9 | Cuenta de ahorro | 188 | 4.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 114 | 2.6 |
| HSBC México | 116 | 2.7 | Crédito de nómina | 125 | 2.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 111 | 2.6 |
| Otras instituciones | 1,383 | 31.9 | Otros productos | 970 | 22.4 | Otras causas | 1,778 | 41.1 |
| Total | 4,329 | 100.0 | Total | 4,329 | 100.0 | Total | 4,329 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.
La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 316 | 11.8 | Tarjeta de crédito | 478 | 17.8 | Consumos no reconocidos | 386 | 14.4 |
| BBVA México | 311 | 11.6 | Tarjeta de débito | 412 | 15.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 225 | 8.4 |
| Banco Mercantil del Norte | 294 | 11.0 | Daños - Automóviles | 230 | 8.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 127 | 4.7 |
| Banco Santander México | 214 | 8.0 | Reporte de crédito especial | 230 | 8.6 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 116 | 4.3 |
| Trans Unión de México | 142 | 5.3 | Vida - Individual | 190 | 7.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 115 | 4.3 |
| HSBC México | 115 | 4.3 | Cuenta de ahorro | 159 | 5.9 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 103 | 3.8 |
| Banco Azteca | 109 | 4.1 | Crédito personal | 134 | 5.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 93 | 3.5 |
| BanCoppel | 108 | 4.0 | Cajero automático | 122 | 4.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 80 | 3.0 |
| Círculo de Crédito | 80 | 3.0 | Cuenta de nómina | 100 | 3.7 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 80 | 3.0 |
| Metlife México | 75 | 2.8 | Crédito de nómina | 96 | 3.6 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 79 | 2.9 |
| Otras Instituciones | 918 | 34.2 | Otros productos | 531 | 19.8 | Otras causas | 1,278 | 47.7 |
| Total | 2,682 | 100.0 | Total | 2,682 | 100.0 | Total | 2,682 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

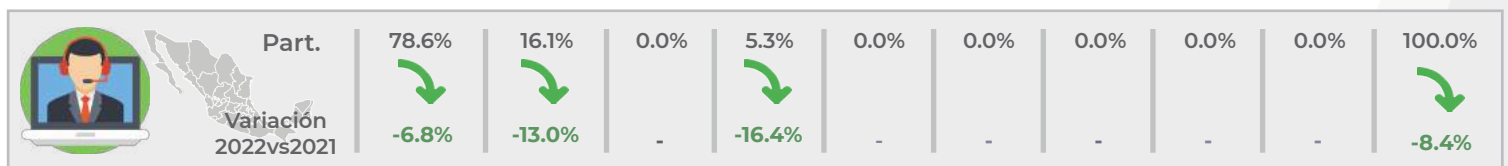
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Tlaxcala

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 3,826 | 1,049 | 0 | 312 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,187 | 58.2 |
| Banca Múltiple | 1,962 | 775 | 0 | 284 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,021 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,841 | 266 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,131 | |
| Banca de Desarrollo | 22 | 7 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 579 | 216 | 0 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 881 | 9.9 |
| Aseguradoras | 577 | 215 | 0 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 878 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones SAR | 881 | 80 | 0 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,004 | 11.3 |
| Sofom | 210 | 76 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 312 | 3.5 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1,231 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,231 | 13.8 |
| Otros Sectores | 277 | 15 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 299 | 3.4 |
| Total General | 7,004 | 1,436 | 0 | 474 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,914 | |



Asesorías

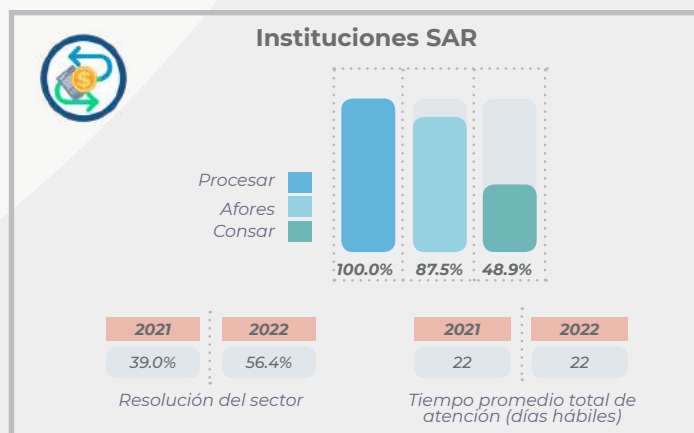
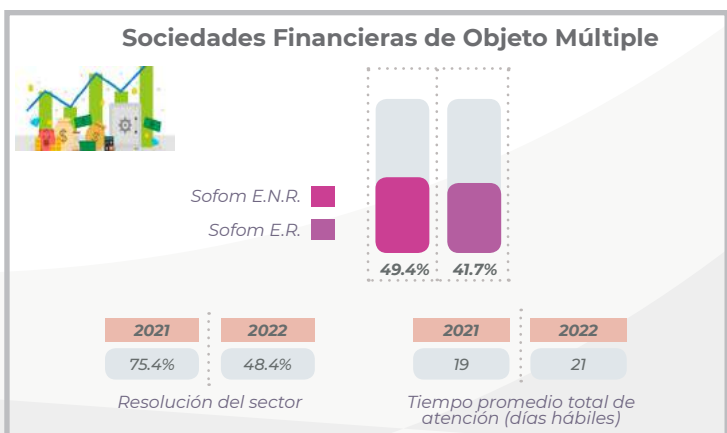
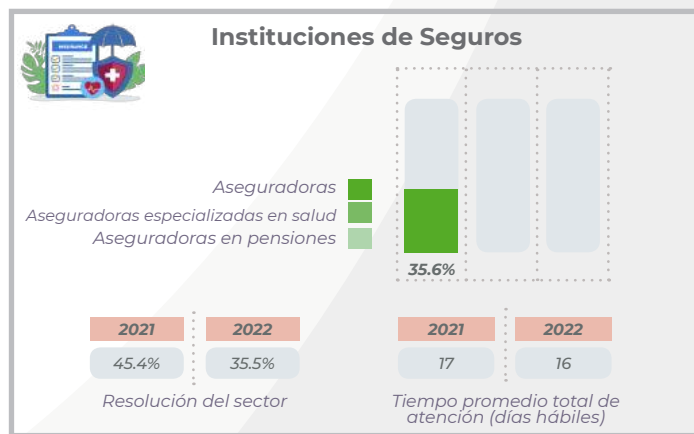
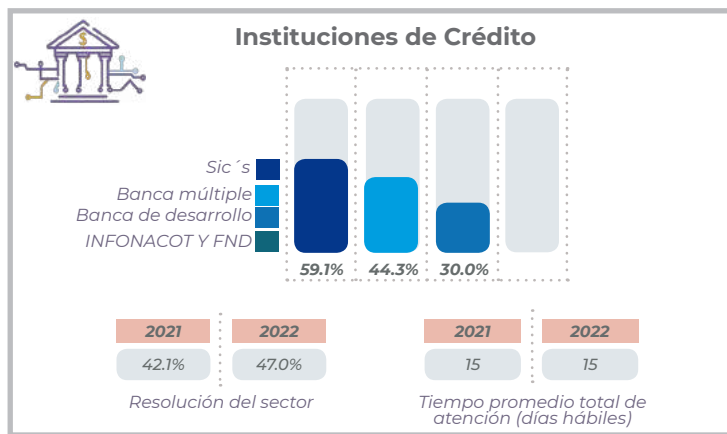
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,321 | 18.9 | Reporte de crédito especial | 1,818 | 26.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,128 | 16.1 |
| Procesar | 605 | 8.6 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 1,060 | 15.1 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef | 785 | 11.2 |
| Círculo de Crédito | 510 | 7.3 | Consulta a la BND SAR | 595 | 8.5 | Consulta a través del NSS | 485 | 6.9 |
| BBVA México | 313 | 4.5 | Tarjeta de débito | 578 | 8.3 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 427 | 6.1 |
| Banco Nacional de México | 296 | 4.2 | Tarjeta de crédito | 450 | 6.4 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 406 | 5.8 |
| Banco Azteca | 292 | 4.2 | Cuenta de nómina | 254 | 3.6 | Consumos no reconocidos | 401 | 5.7 |
| Banco Santander México | 270 | 3.9 | Vida - Individual | 253 | 3.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 261 | 3.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 233 | 3.3 | Crédito personal | 226 | 3.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 245 | 3.5 |
| HSBC México | 218 | 3.1 | Información no financiera | 210 | 3.0 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 220 | 3.1 |
| BanCoppel | 131 | 1.9 | Servicio de Atención de Condusef | 170 | 2.4 | Negativa en el pago de la indemnización | 195 | 2.8 |
| Otras instituciones | 2,815 | 40.2 | Otros productos | 1,390 | 19.8 | Otras causas | 2,451 | 35.0 |
| Total | 7,004 | 100.0 | Total | 7,004 | 100.0 | Total | 7,004 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 180 | 9.4 | Tarjeta de débito | 364 | 19.1 | Consumos no reconocidos | 225 | 11.8 |
| Banco Santander México | 172 | 9.0 | Reporte de crédito especial | 276 | 14.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 181 | 9.5 |
| BBVA México | 161 | 8.4 | Tarjeta de crédito | 230 | 12.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 125 | 6.5 |
| Círculo de Crédito | 154 | 8.1 | Vida - Individual | 137 | 7.2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 106 | 5.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 144 | 7.5 | Cuenta de nómina | 120 | 6.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 101 | 5.3 |
| Banco Azteca | 139 | 7.3 | Daños - Automóviles | 102 | 5.3 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 100 | 5.2 |
| Trans Unión de México | 134 | 7.0 | Cuenta de cheques | 92 | 4.8 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 81 | 4.2 |
| HSBC México | 131 | 6.9 | Crédito personal | 88 | 4.6 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 79 | 4.1 |
| BanCoppel | 76 | 4.0 | Cajero automático | 59 | 3.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 75 | 3.9 |
| Metlife México | 62 | 3.2 | Cuenta de ahorro | 52 | 2.7 | Eliminación de historial crediticio no realizada | 64 | 3.4 |
| Otras Instituciones | 557 | 29.2 | Otros productos | 390 | 20.4 | Otras causas | 773 | 40.5 |
| Total | 1,910 | 100.0 | Total | 1,910 | 100.0 | Total | 1,910 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

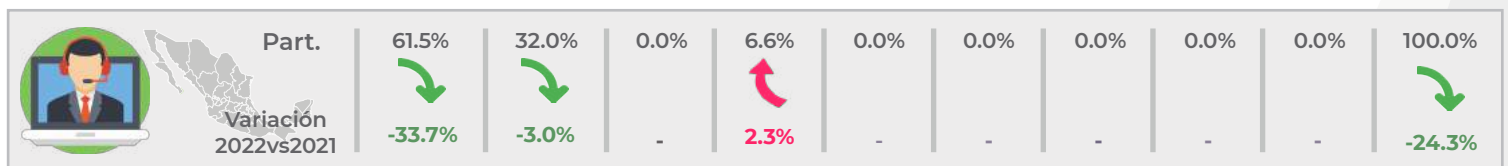
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Veracruz

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 5,213 | 2,983 | 0 | 610 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,806 | 64.3 |
| Banca Múltiple | 4,405 | 2,846 | 0 | 606 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,857 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 746 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 841 | |
| Banca de Desarrollo | 59 | 41 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 104 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 1,421 | 842 | 0 | 205 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,4681 | 18.0 |
| Aseguradoras | 1,398 | 830 | 0 | 201 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,429 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 9 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 14 | 6 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | |
| Instituciones SAR | 475 | 204 | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 709 | 5.2 |
| Sofom | 575 | 309 | 0 | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 929 | 6.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 584 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 584 | 4.3 |
| Otros Sectores | 144 | 36 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 190 | 1.4 |
| Total General | 8,412 | 4,374 | 0 | 900 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13,686 | |



Asesorías

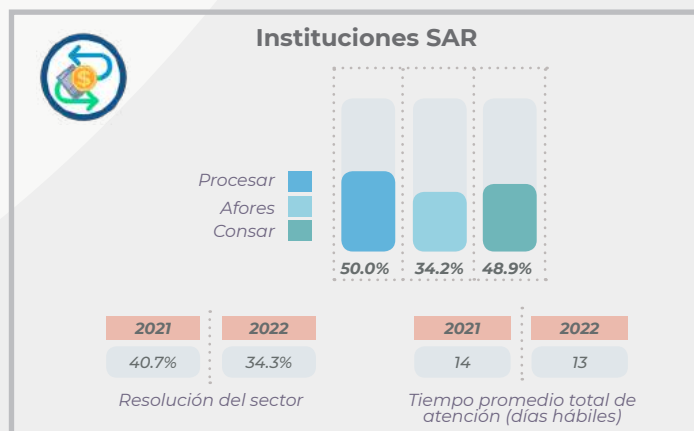
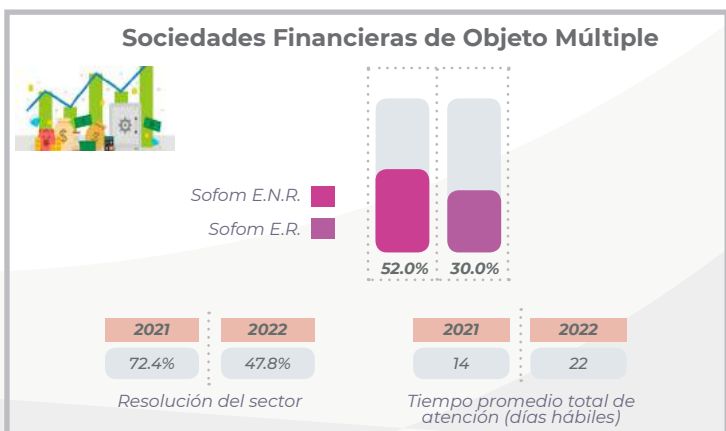
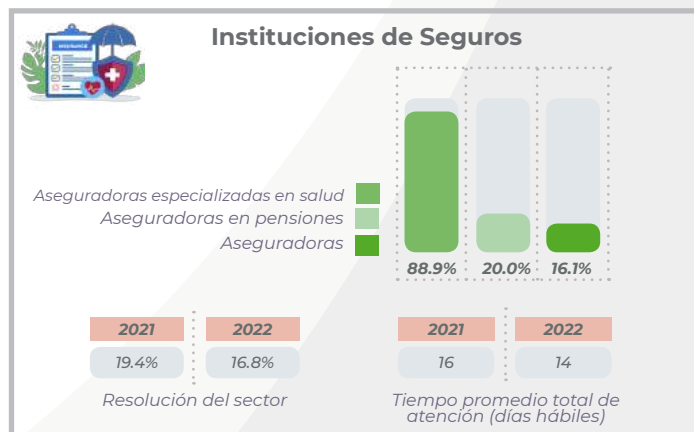
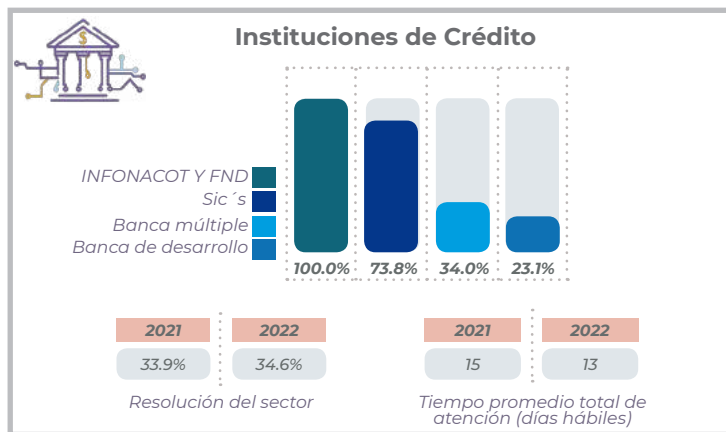
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,185 | 14.1 | Tarjeta de débito | 1,273 | 15.1 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 1,256 | 14.9 |
| BBVA México | 782 | 9.3 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,146 | 13.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 732 | 8.7 |
| Trans Unión de México | 634 | 7.5 | Tarjeta de crédito | 1,100 | 13.1 | Consumos no reconocidos | 658 | 7.8 |
| Banco Santander México | 601 | 7.1 | Reporte de crédito especial | 559 | 6.6 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 582 | 6.9 |
| Banco Mercantil del Norte | 429 | 5.1 | Servicio de Atención de Condusef | 548 | 6.5 | Transferencia electrónica no reconocida | 511 | 6.1 |
| Banco Azteca | 383 | 4.6 | Daños - Automóviles | 513 | 6.1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 434 | 5.2 |
| BanCoppel | 350 | 4.2 | Cuenta de nómina | 426 | 5.1 | Consumos vía internet no reconocidos | 375 | 4.5 |
| HSBC México | 298 | 3.5 | Vida - Individual | 364 | 4.3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 290 | 3.4 |
| Grupo Nacional Provincial | 177 | 2.1 | Crédito de nómina | 289 | 3.4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 261 | 3.1 |
| Procesar | 156 | 1.9 | Crédito personal | 261 | 3.1 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 201 | 2.4 |
| Otras instituciones | 3,417 | 40.6 | Otros productos | 1,933 | 23.0 | Otras causas | 3,112 | 37.0 |
| Total | 8,412 | 100.0 | Total | 8,412 | 100.0 | Total | 8,412 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 933 | 17.7 | Tarjeta de débito | 1,184 | 22.4 | Consumos no reconocidos | 623 | 11.8 |
| BBVA México | 586 | 11.1 | Tarjeta de crédito | 982 | 18.6 | Negativa en el pago de la indemnización | 592 | 11.2 |
| Banco Santander México | 494 | 9.4 | Daños - Automóviles | 461 | 8.7 | Transferencia electrónica no reconocida | 555 | 10.5 |
| Banco Mercantil del Norte | 369 | 7.0 | Cuenta de nómina | 403 | 7.6 | Consumos vía internet no reconocidos | 352 | 6.7 |
| BanCoppel | 289 | 5.5 | Vida - Individual | 265 | 5.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 248 | 4.7 |
| Banco Azteca | 268 | 5.1 | Cuenta de cheques | 230 | 4.4 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 221 | 4.2 |
| HSBC México | 267 | 5.1 | Crédito de nómina | 221 | 4.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 215 | 4.1 |
| Grupo Nacional Provincial | 141 | 2.7 | Crédito personal | 173 | 3.3 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 166 | 3.1 |
| Scotiabank Inverlat | 125 | 2.4 | Cajero automático | 148 | 2.8 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 161 | 3.1 |
| Quálitas | 89 | 1.7 | Cuenta de ahorro | 125 | 2.4 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 147 | 2.8 |
| Otras Instituciones | 1,713 | 32.5 | Otros productos | 1,082 | 20.5 | Otras causas | 1,994 | 37.8 |
| Total | 5,274 | 100.0 | Total | 5,274 | 100.0 | Total | 5,274 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.
La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

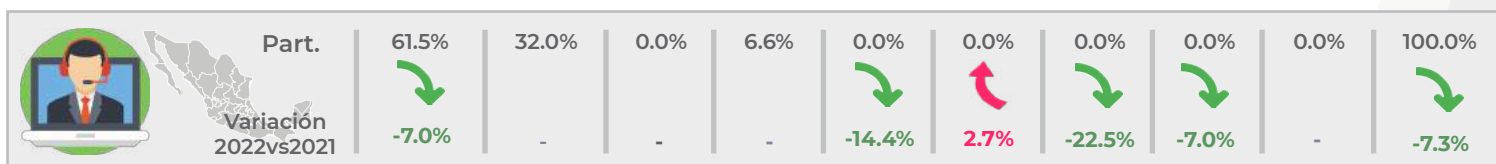
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Vicepresidencia Jurídica

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|----------------|-------------------------|----------|-----------|---------------|--------------|--------------|------------|----------|----------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 7,742 | 227 | 0 | 31 | 7,550 | 2,416 | 1,600 | 159 | 1 | 19,726 | 64.3 |
| Banca Múltiple | 7,285 | 0 | 0 | 0 | 7,483 | 2,405 | 1,591 | 159 | 1 | 18,924 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 4 | 0 | 0 | 0 | 33 | 3 | 0 | 0 | 0 | 40 | |
| Banca de Desarrollo | 8 | 0 | 0 | 0 | 25 | 8 | 9 | 0 | 0 | 50 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 26 | 15 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 419 | 212 | 0 | 30 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 666 | |
| Instituciones de Seguros | 209,238 | 0 | 0 | 0 | 2,222 | 244 | 35 | 0 | 0 | 211,739 | 18.0 |
| Aseguradoras | 209,235 | 0 | 0 | 0 | 2,186 | 241 | 35 | 0 | 0 | 211,697 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 12 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 1 | 0 | 0 | 0 | 28 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| Instituciones SAR | 21 | 0 | 0 | 0 | 183 | 22 | 2 | 0 | 0 | 228 | 5.2 |
| Sofom | 40 | 0 | 0 | 0 | 262 | 37 | 12 | 0 | 0 | 351 | 6.8 |
| Condusef (servicios otorgados) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4.3 |
| Otros Sectores | 1,918 | 0 | 0 | 0 | 91 | 12 | 4 | 0 | 0 | 2,025 | 1.4 |
| Total General | 218,962 | 227 | 0 | 0 | 10,308 | 2,731 | 1,653 | 159 | 1 | 234,072 | |



Asesorías

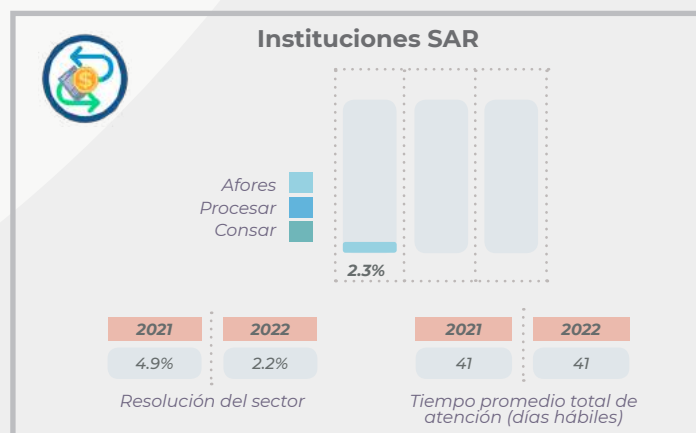
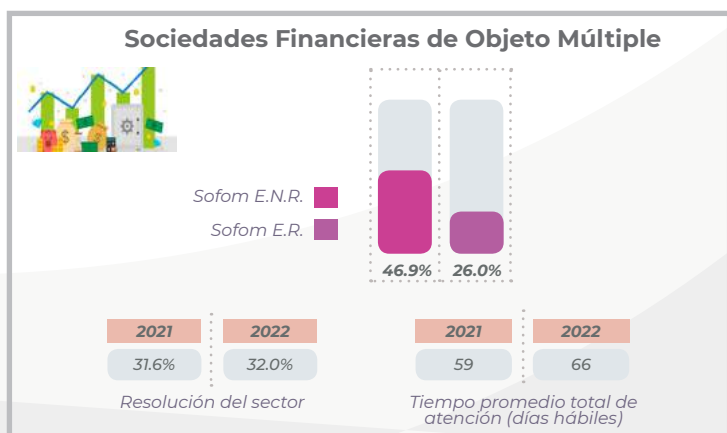
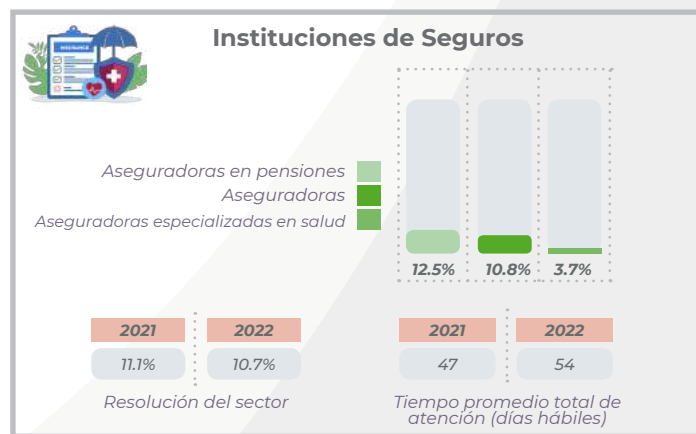
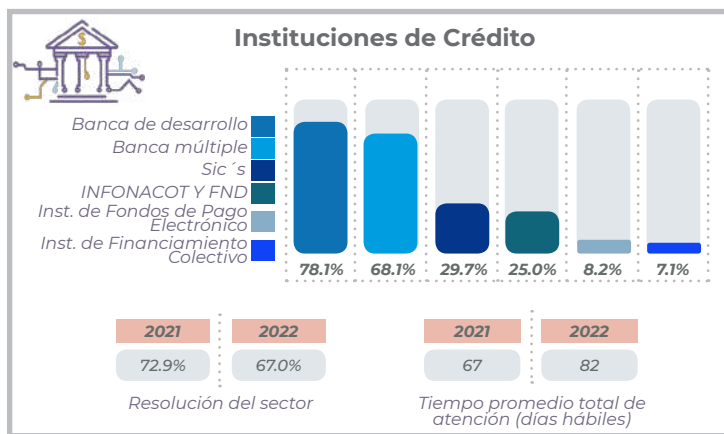
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|-------------------------------|----------------|--------------|--|----------------|--------------|--|----------------|--------------|
| Seguros Ve Por Más | 5,732 | 2.6 | SIAB Vida | 208,994 | 95.4 | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s) | 208,986 | 95.4 |
| Aseguradora Patrimonial Vida | 5,441 | 2.5 | Cuentas Bancarias (BCD) | 4,910 | 2.2 | Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD | 4,910 | 2.2 |
| Cardif México Seguros de Vida | 5,427 | 2.5 | Tarjeta de débito | 645 | 0.3 | Consumos no reconocidos | 743 | 0.3 |
| HDI Seguros | 5,394 | 2.5 | Tarjeta de crédito | 471 | 0.2 | Transferencia electrónica no reconocida | 644 | 0.3 |
| Seguros el Potosí | 5,388 | 2.5 | Emisión y Depósito Mercantil de Fondos | 324 | 0.1 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 396 | 0.2 |
| Skandia Life | 5,231 | 2.4 | Cuenta de ahorro | 321 | 0.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 144 | 0.1 |
| Assurant Vida México | 5,223 | 2.4 | Banca móvil | 272 | 0.1 | Transferencia electrónica no aplicada | 143 | 0.1 |
| Metlife México | 5,193 | 2.4 | Cuenta de nómina | 232 | 0.1 | Consumos vía internet no reconocidos | 103 | 0.0 |
| Mapfre México | 5,186 | 2.4 | Cuenta de cheques | 164 | 0.1 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 72 | 0.0 |
| BBVA Seguros México | 5,181 | 2.4 | Daños - Automóviles | 100 | 0.0 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 68 | 0.0 |
| Otras instituciones | 165,566 | 75.6 | Otros productos | 2,529 | 1.2 | Otras causas | 2,753 | 1.3 |
| Total | 218,962 | 100.0 | Total | 218,962 | 100.0 | Total | 218,962 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.
La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 1,864 | 12.3 | Tarjeta de débito | 2,956 | 19.6 | Transferencia electrónica no reconocida | 3,471 | 23.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 1,839 | 12.2 | Tarjeta de crédito | 2,312 | 15.3 | Consumos no reconocidos | 3,287 | 21.8 |
| Banco Azteca | 1,787 | 11.8 | Cuenta de ahorro | 1,409 | 9.3 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 1,417 | 9.4 |
| HSBC México | 1,737 | 11.5 | Banca móvil | 1,359 | 9.0 | Negativa en el pago de la indemnización | 1,409 | 9.3 |
| BBVA México | 1,680 | 11.1 | Cuenta de cheques | 1,236 | 8.2 | Consumos vía internet no reconocidos | 458 | 3.0 |
| Banco Santander México | 1,407 | 9.3 | Daños - Automóviles | 1,120 | 7.4 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida | 339 | 2.2 |
| Scotiabank Inverlat | 541 | 3.6 | Cuenta de nómina | 969 | 6.4 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 320 | 2.1 |
| BanCoppel | 401 | 2.7 | Vida - Individual | 607 | 4.0 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 288 | 1.9 |
| Metlife México | 248 | 1.6 | Crédito personal | 546 | 3.6 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 265 | 1.8 |
| Grupo Nacional Provincial | 242 | 1.6 | Vida - Grupo | 221 | 1.5 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 218 | 1.4 |
| Otras Instituciones | 3,364 | 22.3 | Otros productos | 2,375 | 15.7 | Otras causas | 3,638 | 24.1 |
| Total | 15,110 | 100.0 | Total | 15,110 | 100.0 | Total | 15,110 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

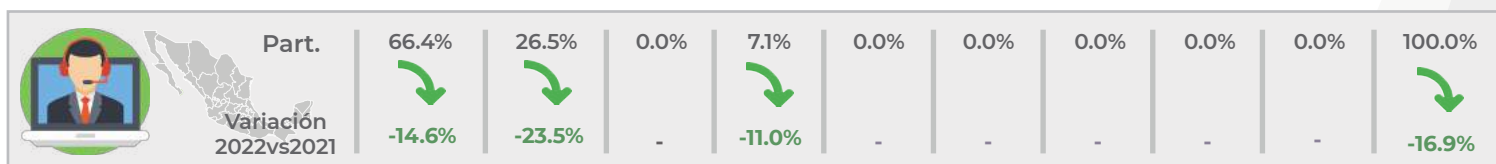
Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Yucatán

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 4,957 | 2,421 | 0 | 619 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7,997 | 63.8 |
| Banca Múltiple | 2,898 | 1,794 | 0 | 610 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,302 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 2,016 | 609 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,628 | |
| Banca de Desarrollo | 35 | 13 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 8 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 916 | 556 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,672 | 13.3 |
| Aseguradoras | 848 | 496 | 0 | 188 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,532 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 3 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 65 | 56 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 132 | |
| Instituciones SAR | 548 | 132 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 707 | 5.6 |
| Sofom | 314 | 196 | 0 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 554 | 4.4 |
| Condusef (servicios otorgados) | 1,539 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,539 | 12.3 |
| Otros Sectores | 45 | 16 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 0.5 |
| Total General | 8,319 | 3,321 | 0 | 895 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 12,535 | |



Asesorías

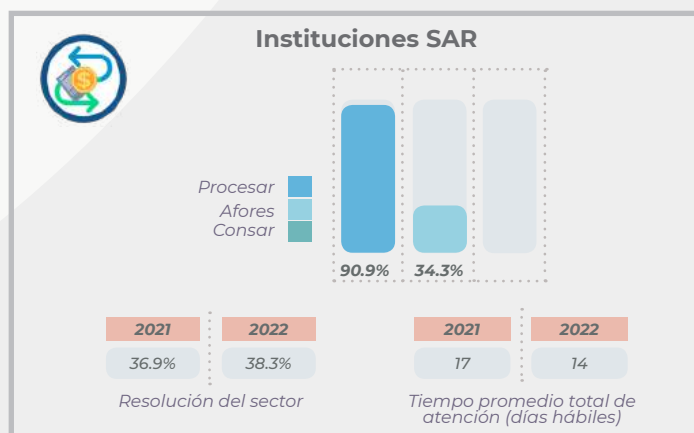
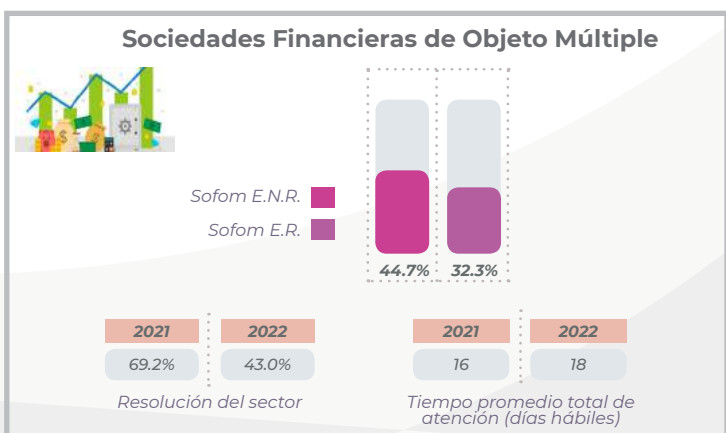
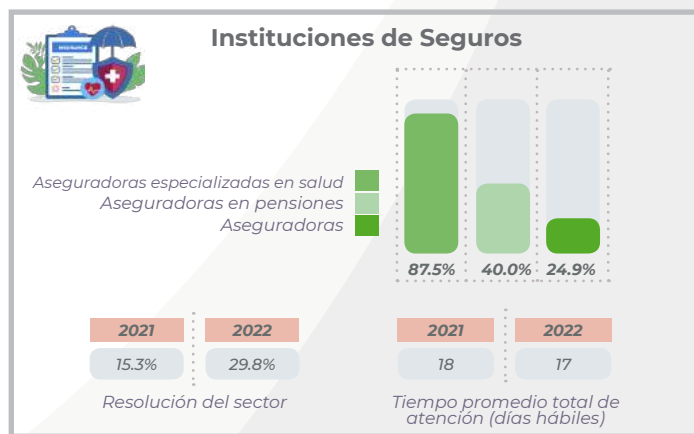
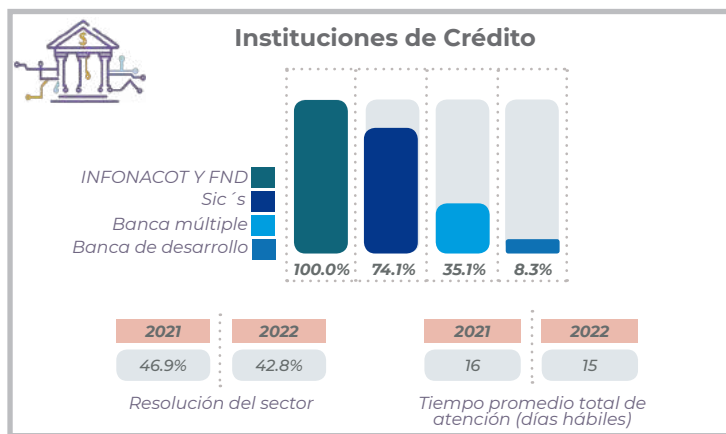
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 1,297 | 15.6 | Reporte de crédito especial | 1,894 | 22.8 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,480 | 17.8 |
| Banco Nacional de México | 819 | 9.8 | Servicio de Atención de Condusef | 1,052 | 12.6 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,057 | 12.7 |
| Círculo de Crédito | 696 | 8.4 | Tarjeta de crédito | 945 | 11.4 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 632 | 7.6 |
| BBVA México | 504 | 6.1 | Tarjeta de débito | 877 | 10.5 | Actualización de historial crediticio no realizada | 509 | 6.1 |
| Procesar | 348 | 4.2 | Información sobre productos y servicios financieros | 534 | 6.4 | Consumos no reconocidos | 455 | 5.5 |
| Banco Azteca | 326 | 3.9 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 479 | 5.8 | Consumos vía internet no reconocidos | 397 | 4.8 |
| Banco Mercantil del Norte | 300 | 3.6 | Consulta a la BNSAR | 348 | 4.2 | Consulta a través del NSS | 328 | 3.9 |
| Banco Santander México | 287 | 3.4 | Daños - Automóviles | 317 | 3.8 | Incumplimiento con los términos del contrato | 271 | 3.3 |
| HSBC México | 280 | 3.4 | Vida - Individual | 279 | 3.4 | Transferencia electrónica no reconocida | 264 | 3.2 |
| Grupo Nacional Provincial | 179 | 2.2 | Crédito personal | 260 | 3.1 | Negativa en el pago de la indemnización | 263 | 3.2 |
| Otras instituciones | 3,283 | 39.5 | Otros productos | 1,334 | 16.0 | Otras causas | 2,663 | 32.0 |
| Total | 8,319 | 100.0 | Total | 8,319 | 100.0 | Total | 8,319 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Banco Nacional de México | 666 | 15.8 | Tarjeta de crédito | 838 | 19.9 | Consumos vía internet no reconocidos | 441 | 10.5 |
| BBVA México | 403 | 9.6 | Tarjeta de débito | 775 | 18.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 339 | 8.0 |
| Trans Unión de México | 393 | 9.3 | Reporte de crédito especial | 607 | 14.4 | Consumos no reconocidos | 338 | 8.0 |
| HSBC México | 306 | 7.3 | Daños - Automóviles | 290 | 6.9 | Transferencia electrónica no reconocida | 325 | 7.7 |
| Banco Mercantil del Norte | 269 | 6.4 | Vida - Individual | 240 | 5.7 | Negativa en el pago de la indemnización | 280 | 6.6 |
| Banco Santander México | 240 | 5.7 | Crédito personal | 222 | 5.3 | Incumplimiento con los términos del contrato | 263 | 6.2 |
| Banco Azteca | 231 | 5.5 | Cuenta de cheques | 171 | 4.1 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 164 | 3.9 |
| Círculo de Crédito | 209 | 5.0 | Cuenta de nómina | 134 | 3.2 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 160 | 3.8 |
| Grupo Nacional Provincial | 139 | 3.3 | Cuenta de ahorro | 116 | 2.8 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 148 | 3.5 |
| Scotiabank Inverlat | 104 | 2.5 | Crédito de nómina | 94 | 2.2 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 144 | 3.4 |
| Otras Instituciones | 1,256 | 29.8 | Otros productos | 729 | 17.3 | Otras causas | 1,614 | 38.3 |
| Total | 4,216 | 100.0 | Total | 4,216 | 100.0 | Total | 4,216 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.


Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Zacatecas

Acciones de Defensa Iniciadas

| Sector - Clase | Asesorías | Reclamaciones - Proceso | | | | | | | | Total General | Part. (%) |
|---|--------------|-------------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-------------|
| | | GO - GE | Redeco | CO | DT | SDL | DLG | AJP | LJ | | |
| Instituciones de Crédito | 2,028 | 1,532 | 0 | 176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,736 | 64.4 |
| Banca Múltiple | 1,010 | 965 | 0 | 175 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,150 | |
| Sociedades de Información Crediticia | 1,006 | 555 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,561 | |
| Banca de Desarrollo | 10 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Financiamiento Colectivo (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Fondos de Pago Electrónicos (Fintech) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Instituciones de Seguros | 510 | 458 | 0 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,028 | 17.7 |
| Aseguradoras | 501 | 448 | 0 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,008 | |
| Aseguradoras en Pensiones | 7 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |
| Instituciones SAR | 570 | 100 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 676 | 11.7 |
| Sofom | 139 | 137 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 285 | 4.9 |
| Condusef (servicios otorgados) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Otros Sectores | 63 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 1.3 |
| Total General | 3,310 | 2,237 | 0 | 252 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5,799 | |

| Part. | 57.1% | 38.6% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
|--|---------------|---------------|------|---------------|------|------|------|------|------|---------------|
|  Variación 2022vs2021 | -30.1% | -20.2% | - | -16.0% | - | - | - | - | - | -26.1% |

Asesorías

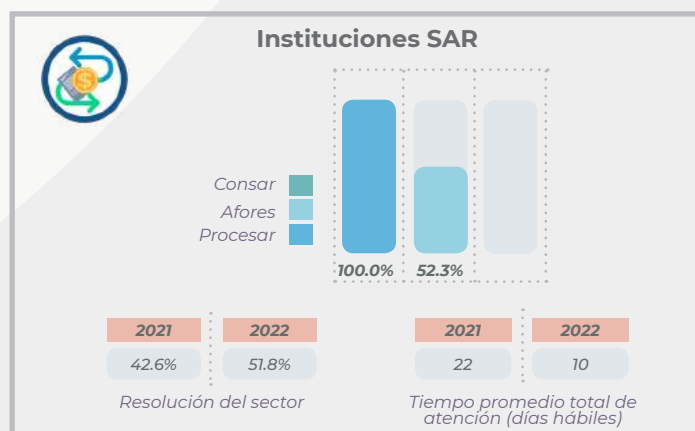
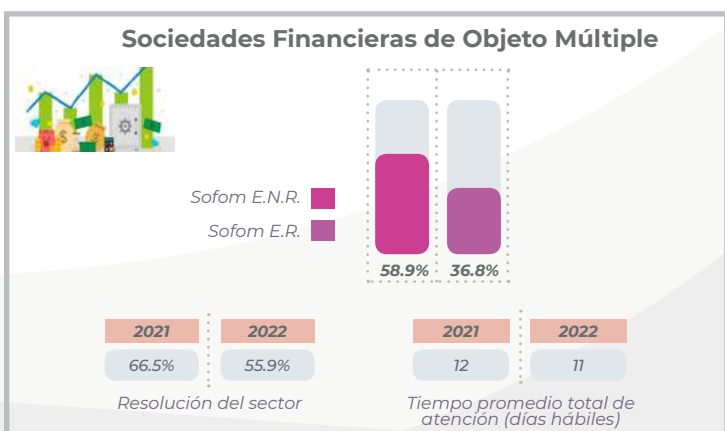
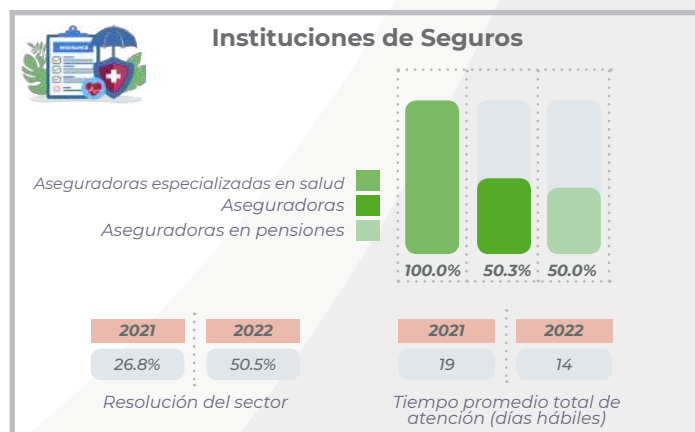
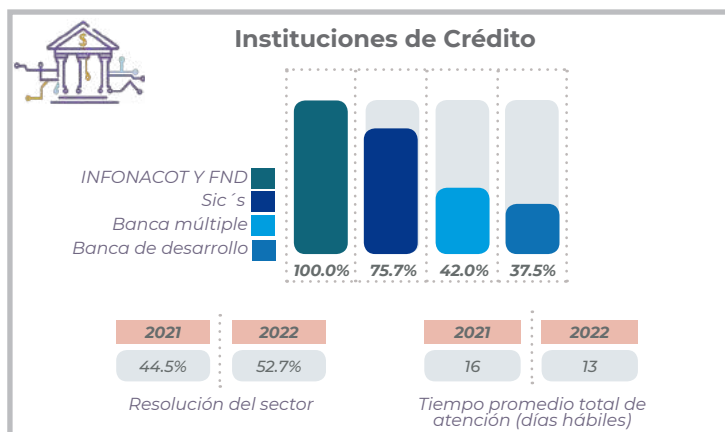
| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 771 | 23.3 | Reporte de crédito especial | 992 | 30.0 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 599 | 18.1 |
| Procesar | 466 | 14.1 | Consulta a la BNDSAR | 466 | 14.1 | Consulta a través del NSS | 464 | 14.0 |
| Banco Mercantil del Norte | 261 | 7.9 | Tarjeta de crédito | 343 | 10.4 | Actualización de historial crediticio no realizada | 229 | 6.9 |
| BBVA México | 227 | 6.9 | Vida - Individual | 311 | 9.4 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 214 | 6.5 |
| Círculo de Crédito | 219 | 6.6 | Tarjeta de débito | 191 | 5.8 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 128 | 3.9 |
| Grupo Nacional Provincial | 160 | 4.8 | Crédito personal | 147 | 4.4 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 126 | 3.8 |
| Banco Nacional de México | 156 | 4.7 | Daños - Automóviles | 110 | 3.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 113 | 3.4 |
| Banco Santander México | 98 | 3.0 | Cuenta de nómina | 100 | 3.0 | Transferencia electrónica no reconocida | 103 | 3.1 |
| Metlife México | 86 | 2.6 | Cajero automático | 93 | 2.8 | Consumos no reconocidos | 86 | 2.6 |
| Banco Azteca | 56 | 1.7 | Cuenta de ahorro | 67 | 2.0 | Eliminación de historial crediticio no realizada | 86 | 2.6 |
| Otras instituciones | 810 | 24.5 | Otros productos | 490 | 14.8 | Otras causas | 1,162 | 35.1 |
| Total | 3,310 | 100.0 | Total | 3,310 | 100.0 | Total | 3,310 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

| Instituciones | Asuntos | Part. (%) | Productos | Asuntos | Part. (%) | Causas | Asuntos | Part. (%) |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| Trans Unión de México | 330 | 13.3 | Reporte de crédito especial | 543 | 21.8 | Actualización de historial crediticio no realizada | 232 | 9.3 |
| Banco Mercantil del Norte | 328 | 13.2 | Tarjeta de crédito | 369 | 14.8 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 202 | 8.1 |
| BBVA México | 247 | 9.9 | Vida - Individual | 320 | 12.9 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 154 | 6.2 |
| Círculo de Crédito | 209 | 8.4 | Tarjeta de débito | 232 | 9.3 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 143 | 5.7 |
| Banco Nacional de México | 169 | 6.8 | Crédito personal | 146 | 5.9 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 135 | 5.4 |
| Grupo Nacional Provincial | 159 | 6.4 | Cuenta de nómina | 127 | 5.1 | Transferencia electrónica no reconocida | 132 | 5.3 |
| Banco Santander México | 114 | 4.6 | Daños - Automóviles | 125 | 5.0 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 127 | 5.1 |
| Metlife México | 83 | 3.3 | Cajero automático | 99 | 4.0 | Consumos vía internet no reconocidos | 111 | 4.5 |
| Banco Azteca | 60 | 2.4 | Cuenta de ahorro | 80 | 3.2 | Consumos no reconocidos | 109 | 4.4 |
| BanCoppel | 58 | 2.3 | Crédito hipotecario | 75 | 3.0 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 90 | 3.6 |
| Otras Instituciones | 732 | 29.4 | Otros productos | 373 | 15.0 | Otras causas | 1,054 | 42.3 |
| Total | 2,489 | 100.0 | Total | 2,489 | 100.0 | Total | 2,489 | 100.0 |

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Resolución de las reclamaciones a favor del usuario



Multas Firmes

De las 2,175 multas firmes durante 2022, 1,280 fueron derivadas de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), es decir, el **58.85%**; 889 correspondieron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) 40.87%; 5 a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), 0.23% y 1 a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

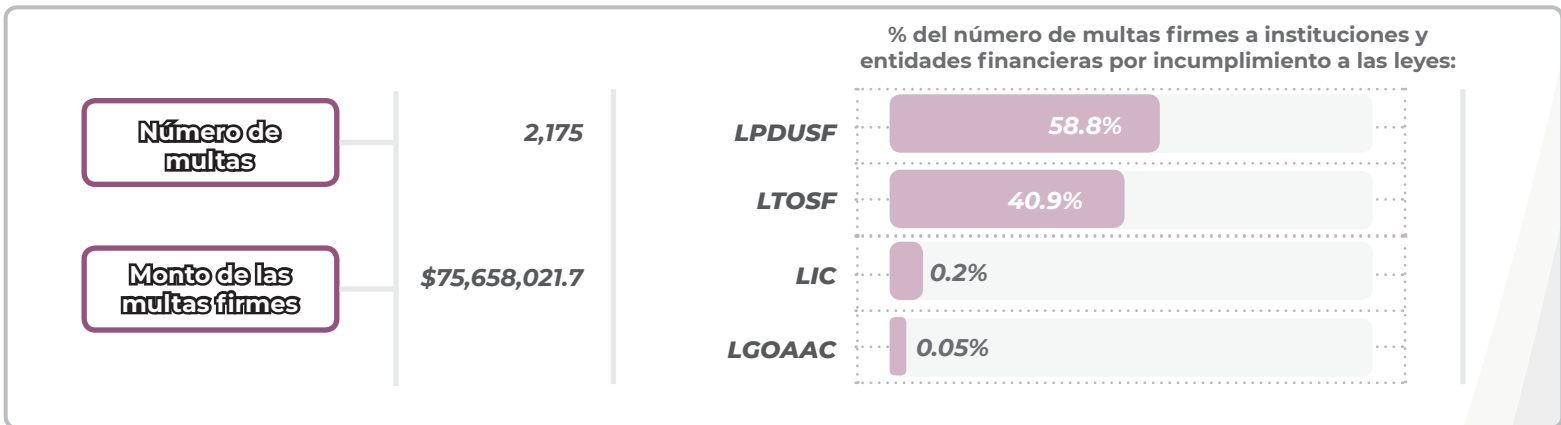
Los sectores con más multas firmes fueron la Sofom E.N.R. y Banca Múltiple los cuales en conjunto representaron el **70.20%** del total de multas firmes.



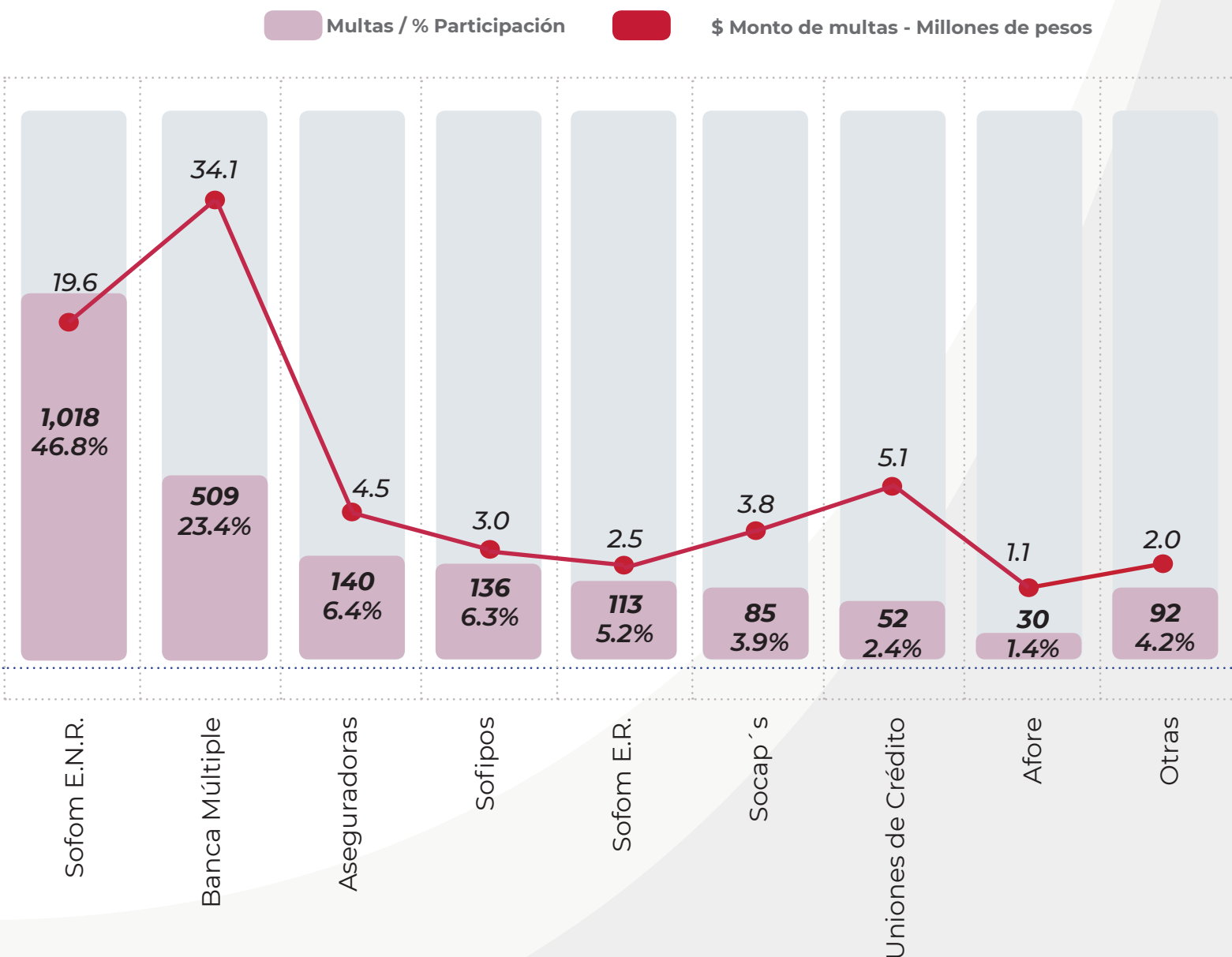
Página

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Sofom E.N.R. | 162 |
| Banca múltiple | 163 |
| Aseguradoras | 164 |
| Sofipos y Sofom E.R. | 165 |
| Socaps | 166 |
| Uniones de Crédito y Afores | 167 |

Multas Impuestas en 2022 y Firmes 2022



Por sector financiero



(*) Incluye información de la cartera de tres SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo; y Banco Inbursa con Sofom Inbursa.

Nota. Número de multas impuestas y firmes durante 2022 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Dirección General de Verificación y Sanciones.

Sofom E.N.R

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF Monto (\$) | Número de sanciones | LTOSF Monto (\$) | Índice de Sanción (%) ² |
|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------|
| | Exitus Servicios Corporativos | 17 | 384,006.0 | 0 | - |
| Quincena Express | 0 | - | 16 | 291,516.0 | 400.0 |
| Keo World | 0 | - | 14 | 269,416.0 | 48.3 |
| Taak In Financiera | 0 | - | 13 | 230,820.0 | 433.3 |
| Explo Tecnología | 0 | - | 13 | 250,172.0 | 9.3 |
| Solef | 12 | 187,840.0 | 1 | 17,924.0 | - |
| Sistema Integral de Crédito | 0 | - | 12 | 212,896.0 | 400.0 |
| Lar Home | 12 | 213,799.0 | 0 | - | 1200.0 |
| Positiva Soluciones Crediticias | 11 | 196,167.0 | 0 | - | - |
| Dimex Capital | 8 | 261,188.1 | 2 | 185,100.0 | 1.0 |
| Cariño y Asoc Servicios Integrales | 0 | - | 10 | 177,048.0 | 1000.0 |
| Impulsora Sume | 0 | - | 10 | 176,092.0 | - |
| Pa Pronto | 0 | - | 10 | 177,048.0 | 1000.0 |
| Financiera Integral Mexicana | 0 | - | 10 | 177,048.0 | - |
| Unicopo | 0 | - | 10 | 177,048.0 | - |
| Cree en ti Capital | 0 | - | 9 | 159,124.0 | - |
| Brada Hipotecaria | 8 | 152,896.0 | 0 | - | - |
| Crece Vida y Negocio | 7 | 181,176.0 | 1 | 17,924.0 | 133.3 |
| FACICASA | 8 | 127,938.0 | 0 | - | - |
| Financiera Arsesa | 8 | 155,840.0 | 0 | - | - |
| Fomento Financiero Peninsular | 4 | 90,605.0 | 4 | 70,600.0 | - |
| Alivio Capital | 0 | - | 7 | 133,388.0 | 29.2 |
| Imagina Tu Crecimiento | 7 | 133,443.0 | 0 | - | - |
| Setrac | 0 | - | 7 | 126,788.0 | 63.6 |
| Globo Rural | 7 | 113,618.0 | 0 | - | - |
| Acrese | 7 | 113,618.0 | 0 | - | 77.8 |
| Corporativo Financiero de México | 0 | - | 6 | 107,544.0 | 120.0 |
| Alianza Financiera Social | 6 | 230,996.5 | 0 | - | 3.2 |
| Su Servicio Financiero | 6 | 164,162.9 | 0 | - | 35.3 |
| Impulsora y Fomento Alicia | 0 | - | 6 | 114,144.0 | 9.5 |
| Otras | 457 | 8,449,841.5 | 271 | 5,373,626.0 | 4.1 |
| Total del sector³ | 585 | 11,157,134.9 | 432 | 8,445,266.0 | 5.3 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmas durante 2022.²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).³El índice de Sancion incluye una multa firme de ley de LGOAAC

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Banca Múltiple²

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF Monto (\$) | Número de sanciones | LTOSF Monto (\$) | Número de sanciones | LIC Monto (\$) | Índice de Sanción (%) ³ |
|------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------|
| | | | | | | | |
| Banco Nacional de México | 241 | 8,717,976.2 | 8 | 1,112,772.0 | 0 | - | 0.9 |
| Cibanco | 32 | 1,213,498.1 | 1 | 17,924.0 | 0 | - | 8.7 |
| American Express Bank México | 28 | 1,014,985.1 | 0 | - | 0 | - | 8.6 |
| Banco Mercantil del Norte | 0 | - | 26 | 3,036,348.0 | 0 | - | 0.1 |
| Banco Inbursa | 15 | 441,131.1 | 9 | 1,436,724.0 | 0 | - | 0.8 |
| Banco Compartamos | 11 | 312,171.0 | 5 | 875,680.0 | 0 | - | 6.3 |
| Bankaool | 2 | 52,843.0 | 10 | 1,638,048.0 | 0 | - | 300.0 |
| Banco Azteca | 0 | - | 11 | 1,305,156.0 | 1 | 16,898.0 | 0.1 |
| BBVA México | 0 | - | 10 | 1,314,320.0 | 0 | - | 0.0 |
| Banco Multiva | 0 | - | 9 | 1,740,400.0 | 1 | 16,898.0 | 11.9 |
| Banco Regional | 0 | - | 10 | 1,573,028.0 | 0 | - | 0.9 |
| ABC Capital | 3 | 143,082.5 | 5 | 914,124.0 | 1 | 16,898.0 | 8.7 |
| Banco Pagatodo | 2 | 52,843.0 | 5 | 914,124.0 | 1 | 17,924.0 | 160.0 |
| HSBC México | 1 | 62,039.0 | 6 | 908,644.0 | 1 | 16,898.0 | 0.1 |
| Scotiabank Inverlat | 3 | 94,165.0 | 5 | 562,060.0 | 0 | - | 0.1 |
| Intercam Banco | 0 | - | 7 | 1,111,288.0 | 0 | - | 28.0 |
| Banco Santander México | 3 | 118,345.0 | 4 | 233,012.0 | 0 | - | 0.0 |
| BanCoppel | 1 | 16,120.0 | 6 | 1,486,720.0 | 0 | - | 0.1 |
| Deutsche Bank México | 5 | 78,556.0 | 0 | - | 0 | - | 250.0 |
| Banco Base | 0 | - | 5 | 565,248.0 | 0 | - | 45.5 |
| Banco Sabadell | 0 | - | 3 | 716,960.0 | 0 | - | 33.3 |
| MUFG Bank México | 0 | - | 2 | 35,300.0 | 0 | - | - |
| Banco del Bajío | 1 | 40,300.0 | 1 | 19,244.0 | 0 | - | 0.3 |
| Banco Inmobiliario Mexicano | 2 | 32,240.0 | 0 | - | 0 | - | 10.5 |
| Banco Shinhan de México | 2 | 32,240.0 | 0 | - | 0 | - | 100.0 |
| Otras | 1 | 42,245.0 | 3 | 53,772.0 | 0 | - | 0.1 |
| Total del sector | 353 | 12,464,780.0 | 151 | 21,570,896.0 | 5 | 85,516.0 | 0.3 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmes durante 2022.

²Incluye información de la cartera de tres SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo; y Banco Inbursa con Sofom Inbursa.

³El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Aseguradoras

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF Monto (\$) | Índice de Sanción (%) ² |
|---|---------------------|----------------------|------------------------------------|
| Chubb Seguros México | 20 | 695,993.5 | 0.9 |
| Zurich Santander Seguros México | 19 | 706,122.3 | 1.9 |
| Metlife México | 14 | 486,603.8 | 0.3 |
| Zurich, Compañía de Seguros | 12 | 459,763.6 | 2.5 |
| Seguros Monterrey New York Life | 8 | 248,018.9 | 1.8 |
| A.N.A. Compañía de Seguros | 8 | 275,770.0 | 2.4 |
| Bupa México Compañía de Seguros | 6 | 141,436.3 | 20.0 |
| Skandia Life | 5 | 101,203.0 | 12.5 |
| Seguros Inbursa | 5 | 184,482.0 | 0.6 |
| Mapfre México | 4 | 153,277.0 | 0.3 |
| Tokio Marine Compañía de Seguros | 4 | 156,275.5 | 44.4 |
| Citibanamex Seguros | 4 | 62,436.0 | 0.7 |
| Seguros Sura | 3 | 116,511.6 | 1.5 |
| Zurich Vida, Compañía de Seguros | 3 | 49,916.0 | 3.1 |
| Chubb Fianzas Monterrey, Aseguradora de Caución | 3 | 140,726.0 | 75.0 |
| Seguros Atlas | 3 | 118,037.4 | 0.6 |
| Armour Secure Insurance | 2 | 52,843.0 | - |
| Cardif México Seguros de Vida | 2 | 64,480.0 | 0.9 |
| El Águila Compañía de Seguros | 2 | 32,240.0 | 0.8 |
| La Latinoamericana, Seguros | 2 | 33,018.0 | 1.8 |
| Seguros Banorte | 2 | 82,545.0 | 0.1 |
| Seguros Afirme | 2 | 45,294.0 | 0.3 |
| Thona Seguros | 1 | 15,098.0 | 1.2 |
| COFACE Seguro de Crédito México | 1 | 16,898.0 | 100.0 |
| Grupo Mexicano de Seguros | 1 | 15,098.0 | 1.6 |
| Aseguradora Patrimonial Vida | 1 | 15,098.0 | 0.9 |
| Stewart Title Guaranty de México | 1 | 16,120.0 | 50.0 |
| Virginia Surety Seguros de México | 1 | 37,745.0 | 16.7 |
| Zurich Aseguradora Mexicana | 1 | 17,376.0 | 1.8 |
| Total del sector | 140 | 4,540,425.8 | 0.4 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmes durante 2022.²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Sofipos

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF | Número de sanciones | LTOSF | Índice de Sanción (%) ² |
|--|---------------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------------------------|
| | | Monto (\$) | | Monto (\$) | |
| Financiera Planfia | 17 | 524,858.2 | 57 | 1,043,560.0 | 296.0 |
| Comercializadora Financiera de Automotores | 1 | 14,608.0 | 18 | 327,912.0 | 237.5 |
| Financiera Auxi | 0 | - | 8 | 143,616.0 | 42.1 |
| Ictineo Plataforma | 3 | 47,338.0 | 5 | 93,580.0 | 133.3 |
| Únete Financiera de Allende | 0 | - | 7 | 127,560.0 | 140.0 |
| Apoyo Múltiple | 2 | 32,240.0 | 2 | 35,848.0 | 9.3 |
| Impulso para el Desarrollo de México | 0 | - | 4 | 71,696.0 | - |
| Financiera Monte de Piedad | 3 | 57,417.0 | 0 | - | 0.8 |
| Caja Progressa | 0 | - | 2 | 337,960.0 | 200.0 |
| Financiera Broxel | 1 | 15,098.0 | 1 | 19,244.0 | 28.6 |
| Operaciones de Tu Lado | 2 | 31,218.0 | 0 | - | 50.0 |
| Préstamo Empresarial Oportuno | 1 | 16,120.0 | 0 | - | 11.1 |
| Libertad Servicios Financieros | 1 | 15,098.0 | 0 | - | 0.1 |
| Sociedad de Alternativas Económicas | 0 | - | 1 | 17,924.0 | 4.0 |
| Total del sector | 31 | 753,995.2 | 105 | 2,218,900.0 | 3.7 |

Sofom E.R.

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF | Número de sanciones | LTOSF | Índice de Sanción (%) ² |
|---|---------------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------------------------|
| | | Monto (\$) | | Monto (\$) | |
| NR Finance México | 0 | - | 50 | 844,900.0 | - |
| Financiera Ayudamos | 0 | - | 17 | 287,266.0 | 1700.0 |
| Caterpillar Crédito | 0 | - | 7 | 125,468.0 | - |
| Navistar Financiera | 0 | - | 6 | 107,544.0 | 11.1 |
| Value Arrendadora | 4 | 63,458.0 | 0 | - | 400.0 |
| GM Financiera de México | 3 | 140,662.1 | 1 | 358,480.0 | 0.7 |
| Comercios Afiliados | 3 | 69,985.0 | 0 | - | 30.0 |
| Promotora de Infraestructura Registral II | 3 | 48,360.0 | 0 | - | - |
| Grameen Carso | 2 | 32,240.0 | 1 | 19,244.0 | 150.0 |
| Cetelem | 3 | 140,912.9 | 0 | - | 0.8 |
| Proyectos Adamantine | 2 | 75,490.0 | 0 | - | 8.0 |
| STM Financiera | 2 | 53,865.0 | 0 | - | 0.5 |
| Finanmadrid México | 1 | 15,098.0 | 1 | 17,376.0 | 1.1 |
| Portafolio de Negocios | 0 | - | 2 | 35,848.0 | 200.0 |
| Otras | 3 | 48,360.0 | 2 | 36,620.0 | 0.2 |
| Total del sector | 26 | 688,431.0 | 87 | 1,832,746.0 | 2.8 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmas durante 2022.²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Socaps

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF | Número de sanciones | LTOSF | Índice de Sanción (%) ² |
|---|---------------------|----------------|---------------------|------------------|------------------------------------|
| | | Monto (\$) | | Monto (\$) | |
| Cooperativa Tepoztlán | 5 | 80,356 | 3 | 52,676 | - |
| Caja Popular San Bernardino de Siena Valladolid | 7 | 111,574 | 0 | 0 | - |
| Caja Real del Potosí | 4 | 113,235 | 2 | 337,960 | 33.3 |
| IFR Tlapanaltemin | 0 | 0 | 5 | 903,164 | - |
| Caja Popular Dolores Hidalgo | 0 | 0 | 5 | 864,720 | 166.7 |
| Caja Inmaculada | 4 | 125,432 | 0 | 0 | 133.3 |
| Caja Fama | 0 | 0 | 4 | 71,696 | 80.0 |
| Caja Tepic | 3 | 45,294 | 0 | 0 | - |
| Caja Solidaria Ten Apatz Tzotzob | 3 | 47,338 | 0 | 0 | - |
| Cooperativa Nuevo México | 0 | 0 | 3 | 209,060 | - |
| Caja Popular Pio XII | 3 | 48,360 | 0 | 0 | - |
| Caja Solidaria San Miguel de Cruces | 2 | 31,218 | 0 | 0 | 200.0 |
| Caja Popular Cristo Rey | 0 | 0 | 2 | 35,848 | 50.0 |
| Cooperativa Nueva Atemajac del Valle | 1 | 16,120 | 1 | 17,376 | 100.0 |
| Caja Popular la Providencia | 1 | 16,120 | 1 | 17,924 | 18.2 |
| Caja Depac Poblana | 0 | 0 | 2 | 38,488 | - |
| Caja Solidaria el Limón | 2 | 33,018 | 0 | 0 | - |
| Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río, Qro. | 1 | 15,098 | 1 | 17,924 | 200.0 |
| Otras | 9 | 169,205 | 11 | 352,952 | 3.8 |
| Total del sector | 45 | 852,368 | 40 | 2,919,788 | 14.8 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmes durante 2022.

²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Uniones de Crédito

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF Monto (\$) | Número de sanciones | LTOSF Monto (\$) | Índice de Sanción (%) ² |
|---|--|----------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------|
| | Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí | 0 | - | 12 | 1,586,444.0 |
| Unión de Crédito Agropecuaria, Industrial y Comercial de Huajuapán | 0 | - | 9 | 1,613,032.0 | 900.0 |
| Unión de Crédito General | 0 | - | 4 | 723,376.0 | - |
| Unión de Crédito Allende | 0 | - | 4 | 712,416.0 | - |
| Unión de Crédito Empresarial de Cuauhtémoc | 0 | - | 3 | 53,772.0 | 14.3 |
| Valora Unión de Crédito | 1 | 16,120.0 | 2 | 37,168.0 | 37.5 |
| Unión de Crédito Agrícola, Pecuario y de Servicios del Noroeste | 0 | - | 2 | 34,752.0 | - |
| Unión de Crédito Industrial y Comercial de la Construcción del Estado de México | 2 | 30,196.0 | 0 | - | 200.0 |
| Unión de Crédito de Puerto Vallarta | 2 | 56,420.0 | 0 | - | - |
| Unión de Crédito Mixta del Carmen | 1 | 40,300.0 | 1 | 17,924.0 | 100.0 |
| Unión de Crédito para la Contaduría Pública | 0 | - | 2 | 37,168.0 | 100.0 |
| Unión de Crédito de Gasolineros | 2 | 33,018.0 | 0 | - | - |
| Unión de Crédito Credipyme | 0 | - | 1 | 17,376.0 | 50.0 |
| Unión de Crédito Agricultores de Cuauhtémoc | 0 | - | 1 | 19,244.0 | - |
| Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales | 0 | - | 1 | 17,924.0 | - |
| Credicor Mexicano Unión de Crédito | 0 | - | 1 | 17,924.0 | 14.3 |
| Crece Unión de Crédito | 0 | - | 1 | 17,924.0 | 14.3 |
| Total del sector | 8 | 176,054.0 | 44 | 4,906,444.0 | 52.5 |

Afores

| Institución | Número de sanciones | LPDUSF Monto (\$) | Índice de Sanción (%) ² |
|-------------------------|---------------------|----------------------|------------------------------------|
| | Afore Invercap | 11 | 377,709.0 |
| Principal Afore | 10 | 392,715.0 | 1.4 |
| Afore Coppel | 3 | 75,490.0 | 0.3 |
| Citibanamex Afore | 2 | 78,045.0 | 0.2 |
| Profuturo AFORE | 1 | 40,300.0 | 0.2 |
| Afore Inbursa | 1 | 42,245.0 | 0.6 |
| Pensionissste | 1 | 16,120.0 | 0.2 |
| Afore XXI Banorte | 1 | 37,745.0 | 0.1 |
| Total del sector | 30 | 1,060,369.0 | 0.4 |

¹Número de multas impuestas en 2022 y firmes durante 2022.

²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Herramientas de Información

En 2022 se registraron 12,398,687 accesos a la página de Condusef, entre Simuladores, Calculadoras, Registros y otros Micrositios.

Destacan el simulador de Ahorro con 509,709 accesos y el simulador de Crédito de Personal y de Nómina con 425,417 accesos.



| | Página |
|---|--------|
| Herramientas de Información (Accesos) | 169 |
| Simuladores | 170 |
| Registro de Comisiones (RECO) | 172 |
| SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros | 175 |

Página WEB

12,398,687

Simuladores y calculadoras

1,475,278

Simulador de Ahorro

509,709

Crédito de Personal y de Nómina

425,417

Hipotecario Tasa Fija

210,210

Crédito Automotriz

85,900

Gastos Médicos Mayores

70,490

Hipotecario Infonavit

45,623

Simulador de Fondos de Deuda

36,127

Presupuesto

35,473

Pagos Mínimos

35,295

Seguro de Automóviles

12,369

Movilidad Hipotecaria

8,665

Registros / Sesiones

152,916

Registros de Contratos de Adhesión (RECA)

93,640

Registros de Comisiones (RECO)

32,161

Registros de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)

27,115

Twitter

Seguidores

@CondusefMX

345,593

@BuroEntidadesMX

5,487

Facebook

“Me gusta”

CondusefOficial

536,468

BuroEntidadesMX

13,662

Simulador de Ahorro

En cuanto al Simulador de Ahorro, las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 360 días y monto inicial de la siguiente manera:

| Periodicidad | | Participación | Monto inicial | | Capital |
|--------------|--|---------------|--------------------------|--|---------|
| 7 | | 5% | Hasta 10,000 | | 22.3% |
| 28 | | 62% | De 10,001 hasta 50,000 | | 34.9% |
| 91 | | 13% | De 50,001 hasta 100,000 | | 14.4% |
| 182 | | 2% | De 100,001 hasta 500,000 | | 8.5% |
| 360 | | 18% | De 500,001 en adelante | | 20.0% |

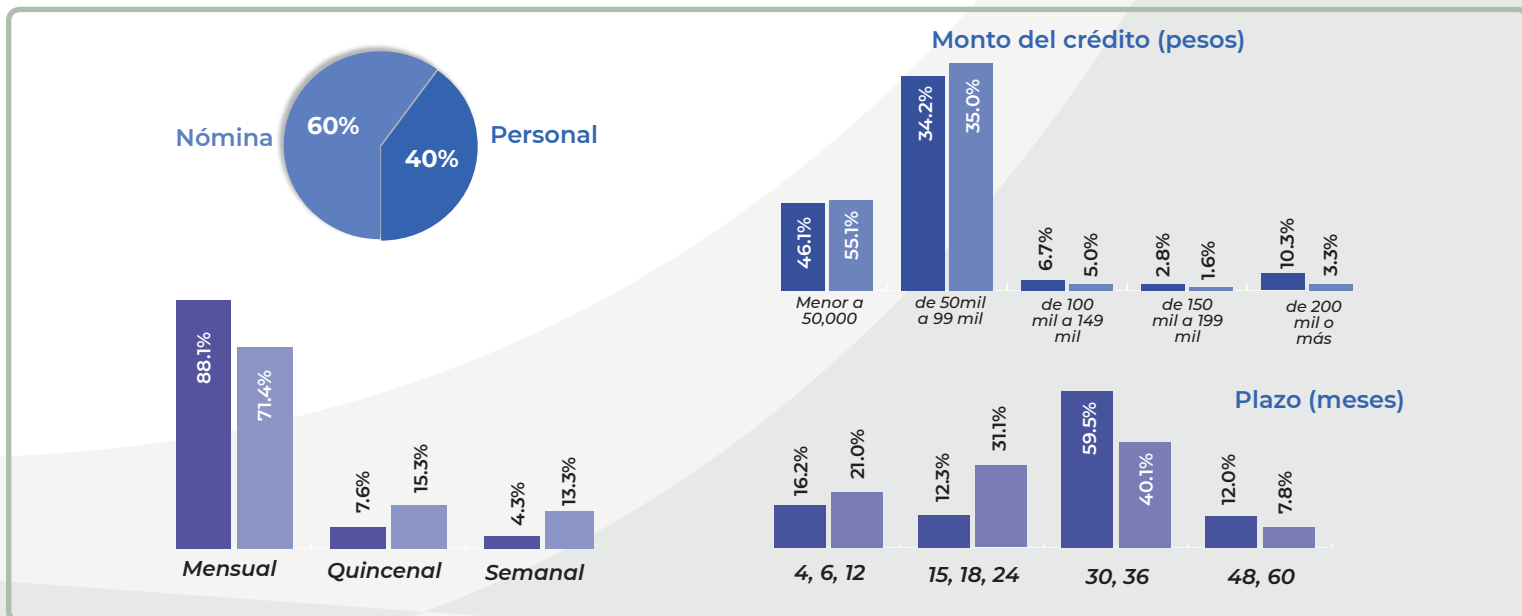
| Depósitos adicionales | | Ahorro | Tiempo de ahorro | | Capital |
|--------------------------|--|--------|---------------------------|--|---------|
| Hasta 10,000 | | 95.9% | 1 año | | 48.02% |
| De 10,001 hasta 50,000 | | 2.7% | Más de 1 año y hasta 5 | | 42.89% |
| De 50,001 hasta 100,000 | | 0.7% | Más de 5 años y hasta 10 | | 4.52% |
| De 100,001 hasta 500,000 | | 0.6% | Más de 10 años y hasta 20 | | 2.54% |
| De 500,001 en adelante | | 0.2% | Más de 20 años | | 2.02% |

En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2022, las tasas de rendimiento otorgadas por la Banca para el producto PRLV en sus distintos plazos mostraron ligeros incrementos, mientras que los Cetes registraron alzas generalizadas de hasta 0.5 puntos porcentuales.

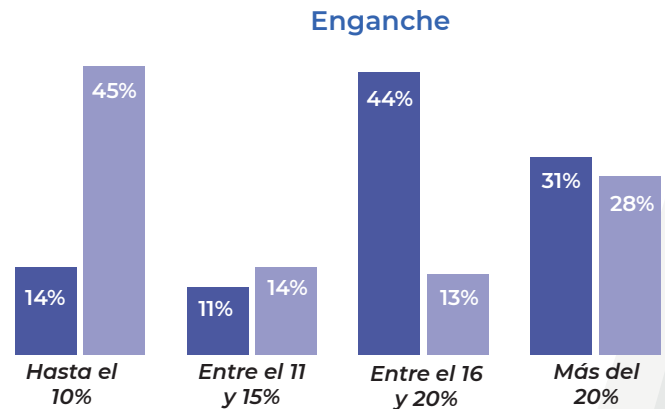
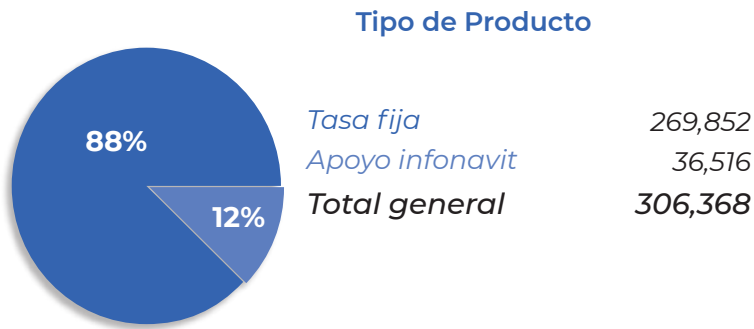
| Plazo | PRLV | | | | CETES | |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| | 2021 | | 2022 | | 2021 | 2022 |
| | min. | max. | min. | max. | | |
| 7 | 0.15% | 5.00% | 0.15% | 9.90% | | |
| 28 | 0.15% | 5.23% | 0.15% | 10.15% | 5.49% | 10.10% |
| 90 | 0.15% | 5.60% | 0.15% | 10.40% | 5.90% | 10.70% |
| 180 | 0.15% | 6.05% | 0.15% | 10.80% | 6.30% | 10.90% |
| 360 | 0.15% | 7.05% | 0.15% | 11.00% | 6.95% | 11.00% |

Simulador de crédito personal y de nómina

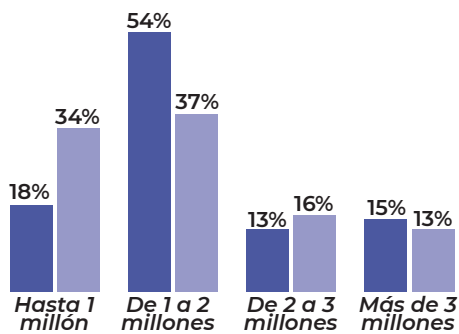
Distribución de las transacciones que realizaron los usuarios en 2022



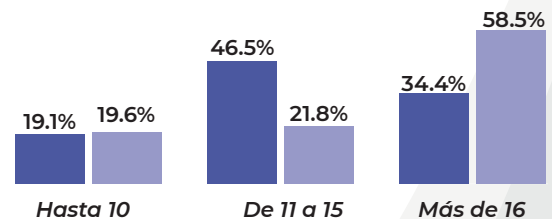
Distribución de las transacciones que realizaron los usuarios en 2022



Valor de la vivienda



Plazo (meses)



Simulador de Crédito Automotriz

Valor del automóvil

| Valor del automóvil | Participación |
|----------------------|---------------|
| Hasta 200 mil | 5% |
| >200 a 300 mil | 38% |
| >300 a 400 mil | 37% |
| más de 400 mil | 20% |
| Total general | 100.0% |

Plazo en meses

| Plazo en meses | Participación |
|----------------------|---------------|
| 12,18,24 | 7.6% |
| 30,36 | 10.5% |
| 42,48 | 58.7% |
| 54,60 | 23.2% |
| Total general | 100.0% |

Enganche en pesos

| Enganche en pesos | Participación |
|----------------------|---------------|
| Hasta 100 mil | 67% |
| >100 a 200 mil | 21% |
| >200 a 300 mil | 8% |
| Más de 300 mil | 4% |
| Total general | 100.0% |

5 Inst. más consultadas

| 5 Inst. más consultadas | Participación |
|-------------------------|---------------|
| HSBC | 35.0% |
| Bajío | 14.0% |
| Scotiabank | 12.0% |
| Autofin | 8.0% |
| Banorte | 5.0% |

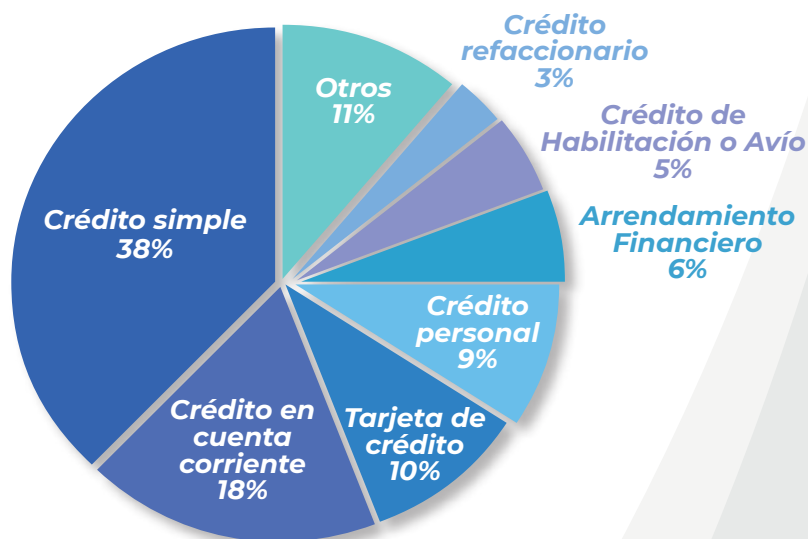
Registro de Comisiones (RECO)

Al cierre del mes de diciembre de 2022, el RECO tenía registradas 3,391 SOFOMES ENR, 48 SOFIPOS, 156 SOCAPS y registradas 94 Uniones de Crédito.

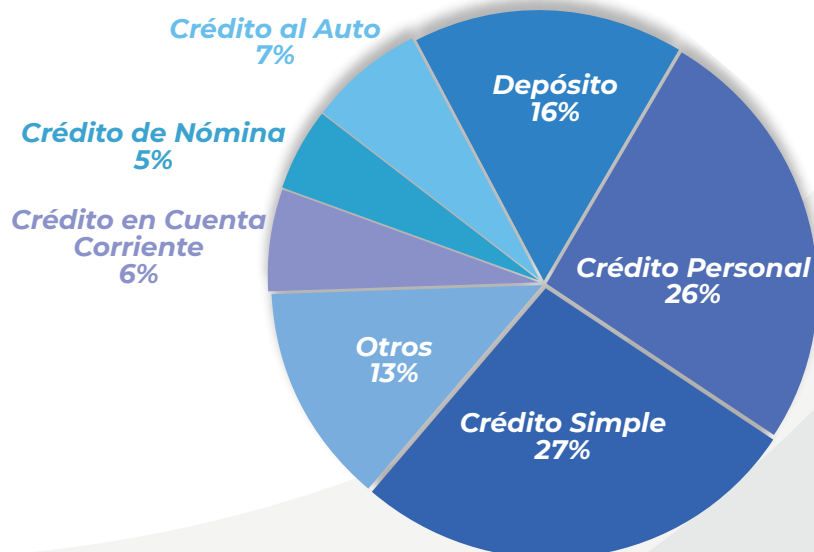
Entre enero y diciembre de 2022, las SOFOMES ENR ingresaron al sistema RECO 1,064 solicitudes de registro de comisión, las SOFIPOS registraron 118 solicitudes, las SOCAP registraron 230 solicitudes, y las Uniones de Crédito registraron 128 solicitudes de registro de comisión.

Las SOFOMES registraron el mayor número de comisiones para los siguientes tipos de operaciones durante 2022:

**Tipos de operación: Sofom E.N.R.
Enero - Diciembre 2022**



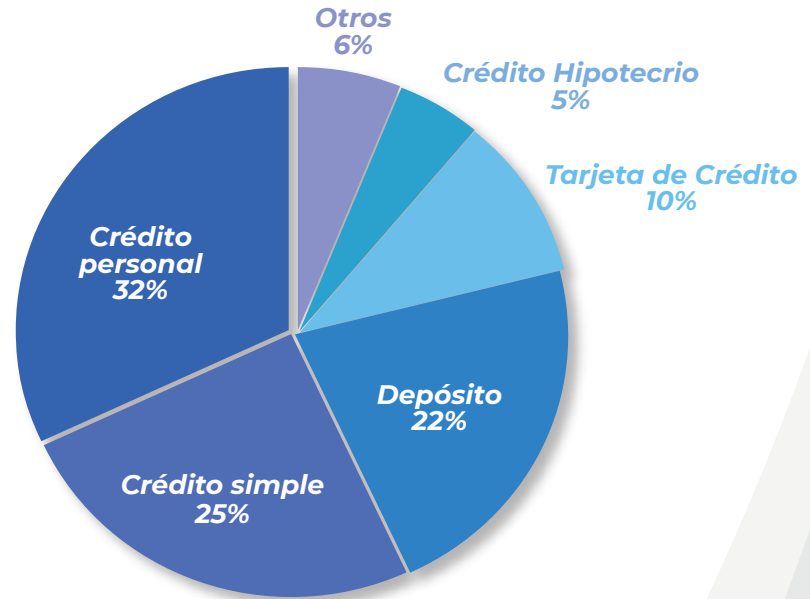
Para las SOFIPOS, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas en 2022 son las siguientes:



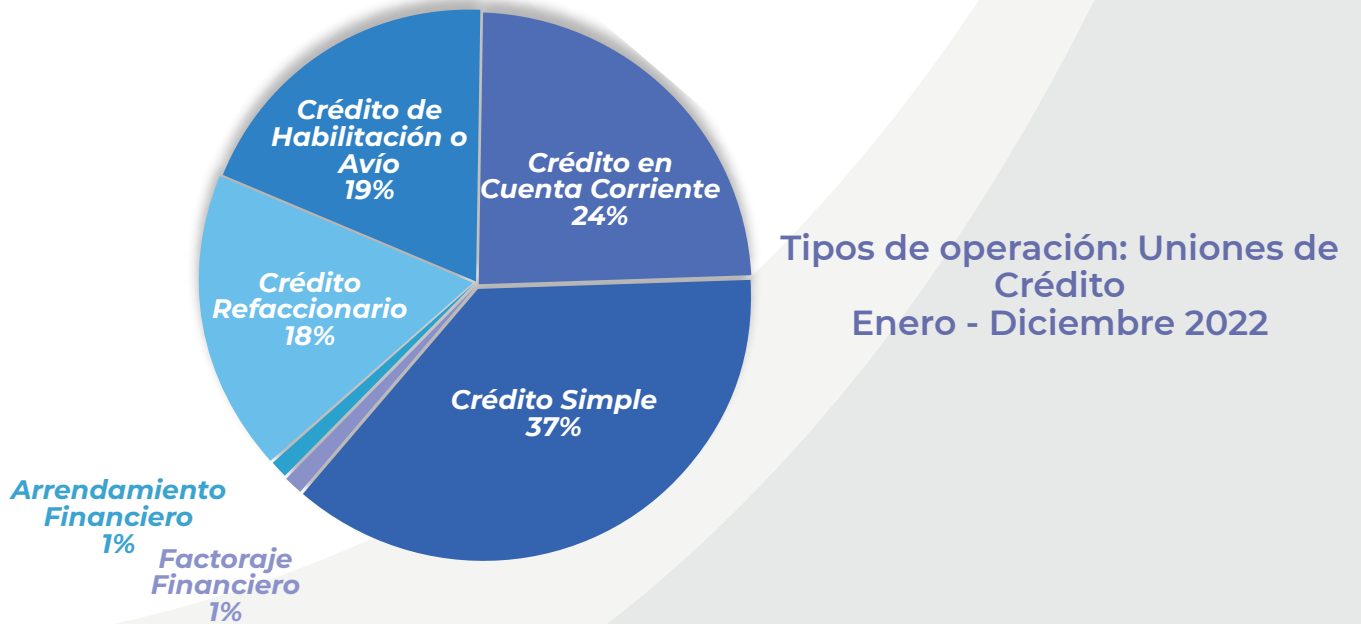
**Tipos de operación: Sofipos
Enero - Diciembre 2022**

Las SOCAPS tuvieron el mayor número de comisiones autorizadas para los siguientes productos entre enero y diciembre de 2022:

**Tipos de operación: Socaps
Enero - Diciembre 2022**



Los productos que ofrecen las Uniones de Crédito con el mayor número de comisiones autorizadas en 2020 son los siguientes:



Registro de Comisiones (RECO)

Otro dato importante para fines estadísticos del RECO, son los conceptos de las comisiones autorizadas, por lo que en el siguiente cuadro se concentran los porcentajes que, del total de las comisiones autorizadas por sector, representa cada concepto:

| CONCEPTO | SOFOMES ENR | SOFIPOS | SOCAPS | UNIONES DE CRÉDITO |
|--|-------------|---------|--------|--------------------|
| Contratación o apertura. | 43% | 11% | 15% | 26% |
| Disposición del crédito. | 11% | 8% | 6% | 27% |
| Gastos de investigación y/o formalización. | 4% | - | 10% | 10% |
| Aclaración improcedente de la cuenta. | 5% | 3% | 4% | - |
| Administración o manejo de cuenta. | 7% | 9% | - | 9% |
| Gastos de cobranza. | 8% | 15% | 13% | 15% |
| Pago tardío o inoportuno. | 8% | 2% | - | 3% |
| Reimpresión de estado de cuenta. | - | 18% | 8% | - |
| Falta de pago. | - | 12% | - | - |
| Inactividad de la cuenta. | - | 5% | - | - |
| Reposición de medios de disposición, incluyendo tarjeta, por deterioro, robo o extravío. | - | - | 18% | - |
| Pago anticipado o prepago. | - | - | 8% | - |
| Otros. | 14% | 17% | 18% | 10% |

Por otro lado, a continuación, se presentan las cifras de cartera de crédito para al cierre del mes de diciembre de 2022, con datos registrados por las propias instituciones financieras.

CARTERA DE CRÉDITO DATOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 CIFRAS EN MILLONES DE PESOS

| SECTOR | CARTERA VIGENTE | CARTERA VENCIDA | CARTERA TOTAL | No. DE CONTRATOS CELEBRADOS EN EL PERIODO | No. DE CONTRATOS VIGENTES AL CIERRE DEL PERIODO |
|--------------------|-----------------|-----------------|---------------|---|---|
| SOFOMES ENR | \$466,354 | \$2,608,559 | \$3,074,913 | 4,029,811 | 10,706,274 |
| SOFIPOS | \$31,893 | \$3,701 | \$35,594 | 3,447,926 | 3,789,690 |
| SOCAPS | \$122,460 | \$4,903 | \$127,363 | 546,287 | 4,480,556 |
| UNIONES DE CRÉDITO | \$37,863 | \$1,145 | \$39,008 | 5,190 | 14,842 |

Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

175

Con motivo de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el 18 de enero de 1999, y con ello la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el artículo octavo de dicho ordenamiento establece la consigna a esta Comisión Nacional de instaurar y mantener actualizado un Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, conformado por todas aquellas Instituciones Financieras que ofrezcan un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Desde entonces, dicho registro se ha ido consolidando hasta ser una de las herramientas más importantes a nivel de la Administración Pública Federal, debido a su contenido, ya que refleja el estatus operativo en que se encuentran las Instituciones Financieras registradas en él. Asimismo, cuenta con un devenir histórico que permite conocer los cambios que se han dado a lo largo del tiempo en una determinada Institución Financiera. También, refleja información de los miembros del consejo de administración y de los principales funcionarios de cada Institución Financiera. Por último, cuenta con datos de localización de las mismas, datos de los principales actos corporativos y toda aquella información adicional que es proporcionada por distintas autoridades.

Hoy en día, el SIPRES es consultado por distintas autoridades, como son Banco de México, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Servicio de Administración Tributaria, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Procuraduría Federal del Consumidor, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2022, se tiene registradas en SIPRES un total de 3,494 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las que se distribuyen en los siguientes sub-sectores de la actividad financiera:

| SECTOR | 2021 | 2022 | Var. % |
|---|--------------|--------------|------------|
| Administradoras de fondos para el retiro y empresa procesadora de la base de datos nacional del SAR | 10 | 10 | - |
| Almacenes generales de depósito | 18 | 18 | - |
| Casas de bolsa | 36 | 36 | - |
| Casas de cambio | 7 | 7 | - |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero | 2 | 2 | - |
| Fondos de Inversión | 587 | 612 | 4.3 |
| Instituciones de banca de desarrollo | 6 | 6 | - |
| Instituciones de banca múltiple | 50 | 50 | - |
| Instituciones de fianzas | 10 | 10 | - |
| Instituciones de Financiamiento Colectivo | 6 | 14 | 133.3 |
| Instituciones de Fondos de Pago Electrónico | 10 | 24 | 140.0 |
| Instituciones de seguros | 87 | 87 | - |
| Operadores del Mercado de Derivados | 4 | 4 | - |
| Pensiones | 7 | 6 | -14.3 |
| Salud | 8 | 10 | 25.0 |
| Sociedades Controladoras | 23 | 22 | -4.3 |
| Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo | 153 | 152 | -0.7 |
| Sociedades de ahorro y préstamo | 2 | 2 | - |
| Sociedades de información crediticia | 3 | 3 | - |
| Sociedades de Inversión | 17 | 10 | -41.2 |
| Sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro | 108 | 113 | 4.6 |
| Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión | 5 | 5 | - |
| Sociedades Financieras Comunitarias | 1 | 1 | - |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R. | 1,909 | 2,096 | 9.8 |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R. | 41 | 40 | -2.4 |
| Sociedades Financieras Populares | 40 | 40 | - |
| Sociedades operadoras de Fondos de inversión | 38 | 38 | - |
| Uniones de crédito | 81 | 76 | 6.2 |
| Total general | 3,269 | 3,494 | 6.9 |

Nota: Se descontó a "Procesar, S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR., al no estar incluida en el Buró de Instituciones Financieras."

176 Solicitud de Opinión Favorable respecto de los estatutos sociales para constituir una SOFOM

Como resultado de la Reforma Financiera se modificó la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y se emitieron la Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros; esta publicación estableció un procedimiento previo al registro de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM). Durante el ejercicio de 2022, se recibieron 979 solicitudes de opinión respecto del proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM:

| | Ene - Feb | Mar - Abr | May - Jun | Jul - Ago | Sep - Oct | Nov - Dic | Total |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| <i>Solicitudes de Opinión Favorable</i> | 256 | 150 | 148 | 173 | 147 | 105 | 979 |
| <i>Favorables*</i> | 89 | 139 | 109 | 120 | 150 | 109 | 716 |
| <i>En espera de Autorización</i> | 127 | 155 | 160 | 177 | 163 | 116 | 898 |
| <i>Prevenidas*</i> | 31 | 9 | 14 | 9 | 31 | 18 | 112 |
| <i>Turnadas a DGSL</i> | 102 | 146 | 147 | 156 | 186 | 89 | 826 |
| <i>Canceladas*</i> | 0 | 23 | 10 | 29 | 25 | 16 | 103 |

* El número de autorizadas, prevenciones y cancelaciones no es acumulable, ya que una solicitud puede ser autorizada o prevenida en el mismo mes o en el mes siguiente.

Solicitud de Renovación de Registro

Otro aspecto, no menos importante, que derivó de la Reforma Financiera fue la renovación del registro de todas aquellas Sociedades Financieras de Objeto Múltiple que al 08 de octubre de 2014 tuvieran un registro vigente en la Comisión Nacional. Esta renovación tuvo cabida por virtud de la SEXTA Transitoria de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuya publicación en el Diario Oficial de la Federación fue el 7 de octubre de ese mismo año. En términos generales el proceso fue más o menos el siguiente:

Las entidades tenían como fecha límite para solicitar la renovación de su registro hasta el 06 de julio de 2015 (270 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones), para lo cual debían cumplir con ciertos requisitos al pie de la letra, como someter su objeto social a la revisión de la Comisión, acreditar el cumplimiento de sus obligaciones frente a esta al menos por un periodo de seis meses anteriores a la solicitud, contratar los servicios de por lo menos una Sociedad de Información Crediticia, no utilizar palabras reservadas a intermediarios financieros autorizados por el Gobierno Federal, a menos de que obtuvieran autorización para ello y, por último, tenían que obtener un dictamen de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el cual serviría de base para garantizar que las operaciones que realicen dichas entidades estén supervisadas por la autoridad antes mencionada.

Al cierre de diciembre de 2022, el número de SOFOM que renovaron su registro es de 1,495, de las cuales actualmente se encuentran en operación 1,090.

Cancelación de Registro

Como se mencionó en el proceso de renovación, a simple vista el panorama se veía favorable para dicho sector de la actividad, sin embargo, el resultado culminó en la depuración de poco menos de la mitad de las SOFOM registradas al 8 de octubre de 2014, por lo que al vencimiento del plazo (6 de julio de 2015) 1449 SOFOM no solicitaron la renovación de su registro, lo que implicó que la Comisión Nacional les iniciara el proceso de cancelación previsto en las Disposiciones que regulan el SIPRES, otorgándoles la respectiva garantía de audiencia.

Al cierre del ejercicio 2022, el estatus en el proceso de cancelación de las SOFOM es el siguiente:

| Trámite de cancelación SOFOM, E.N.R. | No. |
|---|--------------|
| <i>Canceladas por no renovar su registro</i> | 1,312 |
| <i>Canceladas por no contar con dictamen técnico</i> | 107 |
| <i>Canceladas por no cumplir ante la CNBV durante un año calendario</i> | 13 |
| <i>Cancelada por estar ilocalizable</i> | 8 |
| <i>Canceladas por no mantener actualizado su registro</i> | 15 |
| Total | 1,455 |

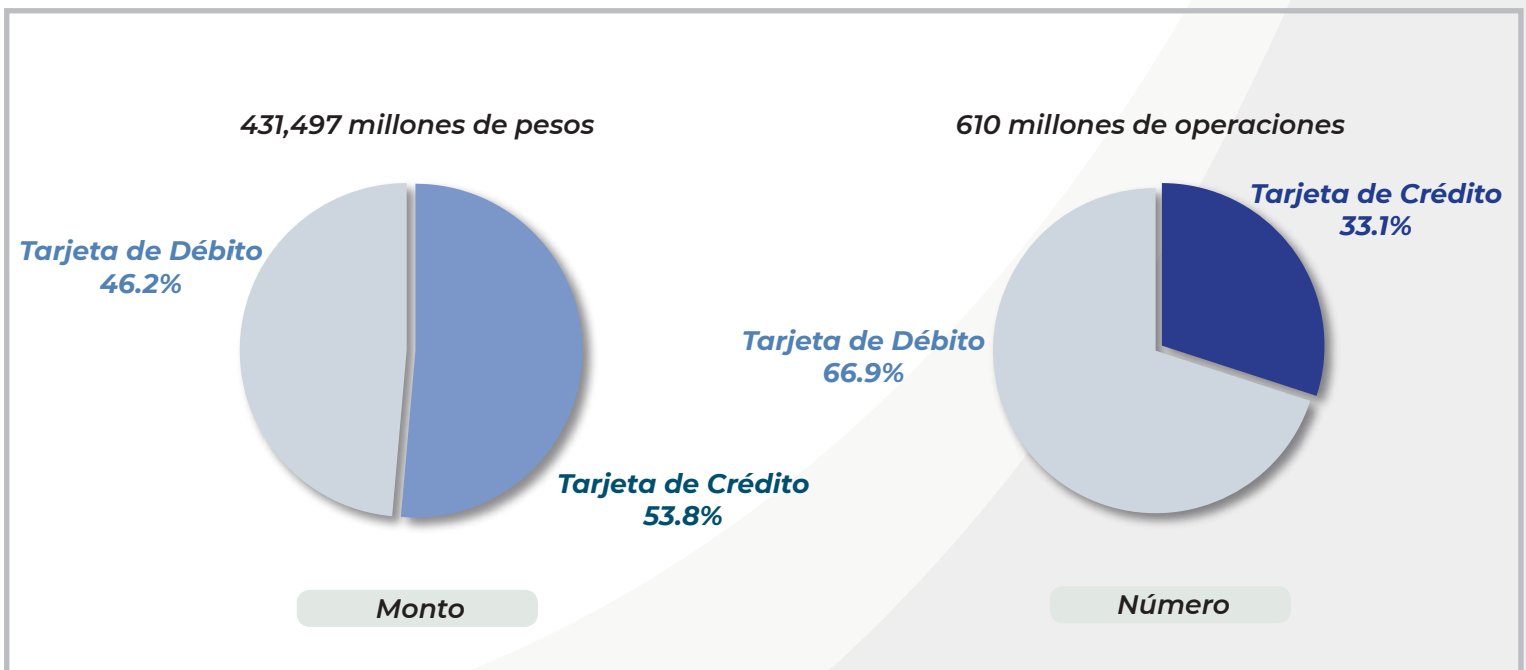
Micrositio de Comercio Electrónico

De acuerdo con información proporcionada por el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), destaca que al cierre de septiembre del 2022 se efectuaron alrededor de 2,992 millones de operaciones con las tarjetas de crédito y débito, de las cuales las de comercio electrónico representaron el 20.4%, es decir, 610 millones de operaciones, por un monto de 431 mil 497 millones de pesos.

De esas operaciones de comercio electrónico en los 3 primeros trimestres del 2022, el 69.9% fueron a través de la tarjeta de débito (408 millones de operaciones) por un importe de 199 mil 484 millones de pesos; por su parte, con las tarjetas de crédito el número de operaciones fue por 202 millones, con un monto de 232 mil 013 millones de pesos.

Por cada operación en internet con tarjeta de crédito, se efectúan 2.0 con tarjeta de débito; no obstante, al considerar el gasto se tiene una proporción ligeramente mayor en la tarjeta de crédito, ya que usualmente las compras a crédito suelen ser de mayor cuantía, que las de débito.

Compras Autorizadas en Comercio Electrónico enero - septiembre 2022 Participación en monto y número



El gasto promedio que se efectuó en cada compra de comercio electrónico, para la tarjeta de crédito fue de 1,149 pesos; y para la de débito 489 pesos, lo que indica todavía que, para compras pequeñas, el uso es preferentemente con recursos propios y para compras de mayor cuantía, se aprovecha el crédito otorgado por las entidades financieras.

En este sentido, en comparación con el mismo periodo del 2021, es la tarjeta de crédito la que presentó un mayor incremento en el número de sus operaciones con el 12% y un 31% en su monto; mientras que las compras con tarjeta de débito disminuyeron un 5% en sus operaciones e incrementaron un 15% en su monto.

Comercio Electrónico - Compras Autorizadas (millones de operaciones y de pesos)

| | 2021 | | 2022 | |
|--|------------|----------------|------------|----------------|
| | Número | Monto | Número | Monto |
| <i>1er Trimestre</i> | 59 | 55,770 | 65 | 72,536 |
| <i>2do Trimestre</i> | 61 | 61,910 | 73 | 82,871 |
| <i>3er Trimestre</i> | 61 | 59,347 | 64 | 76,606 |
| <i>4to Trimestre</i> | | | | |
| Tarjeta de crédito | 181 | 177,027 | 202 | 232,013 |
| Incremento respecto al acumulado al 3T 2021 | - | - | 12% | 31% |
| <i>1er Trimestre</i> | 139 | 56,703 | 151 | 70,378 |
| <i>2do Trimestre</i> | 148 | 58,271 | 124 | 60,816 |
| <i>3er Trimestre</i> | 144 | 58,621 | 133 | 68,291 |
| <i>4to Trimestre</i> | | | | |
| Tarjeta de débito | 431 | 173,595 | 408 | 199,484 |
| Incremento respecto al acumulado al 3T 2021 | - | - | -5% | 15% |
| <i>1er Trimestre</i> | 198 | 112,474 | 217 | 142,913 |
| <i>2do Trimestre</i> | 210 | 120,181 | 197 | 143,686 |
| <i>3er Trimestre</i> | 204 | 117,968 | 197 | 144,897 |
| <i>4to Trimestre</i> | | | | |
| Total Crédito y Débito | 612 | 350,622 | 610 | 431,497 |
| Incremento respecto al 2020 | - | - | -0.3% | 23% |

Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2022.

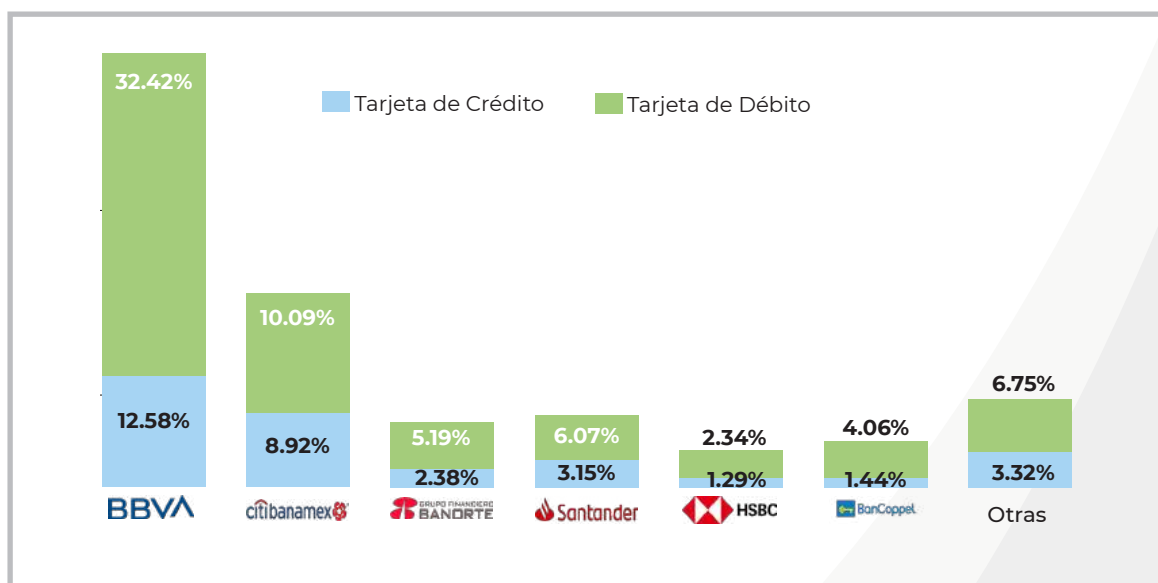
Micrositio de Comercio Electrónico

De enero a septiembre de 2022, los tarjetahabientes solicitaron autorización para alrededor de 960 millones de compras en comercio electrónico, utilizando ambos medios de pago; el 63.6% finalizó en un movimiento autorizado por parte de la institución emisora de la tarjeta, es decir, 610 millones de operaciones de las cuales solo el 0.50% derivó en un contra-cargo o reclamación por parte del titular de la tarjeta al no reconocer la operación o el monto de la misma.

| Solicitudes de compra | | Compras autorizadas | | | Contracargos | | |
|---------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|--|---------------------------|-------------------|---|
| Monto (millones de pesos) | Número (millones) | Monto (millones de pesos) | Número (millones) | % de solicitudes de compra autorizadas | Monto (millones de pesos) | Número (millones) | % contracargos respecto a compras autorizadas |
| 719,278 | 960 | 431,497 | 610 | 63.6% | 2,381 | 3.03 | 0.50% |

Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México reportados al 3T-2022.

En cuanto a participación en las operaciones, BBVA y Banamex continúan siendo las instituciones predominantes, representando alrededor del 64.01% del total:



En el Micrositio de Comercio Electrónico, se encuentran disponibles estas cifras estadísticas sobre las transacciones realizadas en internet con una tarjeta de crédito o débito desde el 2015.

El Micrositio registró 71 mil 980 visitas durante el 2022, lo que representa un incremento del 6% respecto al mismo periodo del 2021.

| Comparativo del número de visitas | | |
|-----------------------------------|---------------|-----------|
| 2021 | 2022 | %Var. |
| 67,931 | 71,980 | 6% |

Módulo de Atención en el Exterior MAEX

Es un servicio que ofrece la CONDUSEF para mexicanos en el exterior, para atender a nuestros connacionales sobre los productos y servicios financieros prestados tanto de México como de Estados Unidos de América.

Actualmente se encuentran en servicio, los Módulos en los Consulados de México en Estados Unidos de América: San Diego California, Orlando Florida, Los Ángeles California, Santa Ana California, San José California, Sacramento, Nueva York, Dallas Texas, Raleigh, Atlanta, Filadelfia, Kansas, Tucson, Seattle, Chicago, Houston, Phoenix, San Antonio, Houston y en Europa París, además de la Línea Telefónica LADA INTERNACIONAL 01 85 5219 3773.



Los servicios que se otorgan actualmente, de manera general son:

- **Asesoría Financiera** – Orientación sobre productos y servicios financieros.
- **Reporte de Crédito Especial** – Emisión del RCE para conocer el comportamiento de los productos financieros del Usuario.
- **Recibir quejas en contra de una Institución Financiera** (residencia en México).
- **Solicitar material de Educación Financiera.**
- **Agendar videoconferencias** (especialistas de CONDUSEF).
- **Orientar al usuario al Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)** para asuntos competentes a Instituciones de los EUA.

Asuntos atendidos enero - diciembre 2022

| Consulados / Módulos | Asesorías | Quejas | Total |
|----------------------------|-----------|-----------|------------|
| Buzón U.S.A. | 21 | 21 | 42 |
| Consulado de Houston | 34 | 3 | 37 |
| Consulado de Filadelfia | 15 | 9 | 24 |
| Consulado de San Francisco | 8 | 0 | 8 |
| Consulado de París | 6 | 0 | 6 |
| Consulado de Kansas | 2 | 0 | 2 |
| Consulado de Orlando | 1 | 1 | 2 |
| Consulado de San José | 1 | 0 | 1 |
| Consulado de Seattle | 1 | 0 | 1 |
| Consulado de Raleigh | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Tucson | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Dallas | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Los Ángeles | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Santa Ana | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Nueva York | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Sacramento | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de San Diego | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Chicago | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Atlanta | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Phoenix | 0 | 0 | 0 |
| Consulado de Fresno | 0 | 0 | 0 |
| Lada U.S.A. | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 69 | 34 | 123 |

Posible Robo de Identidad

El Robo de Identidad o usurpación de identidad es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida de los datos personales de otra, sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito. La identidad la constituyen los datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona. En muchos casos la información ilegalmente adquirida se usa para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima.

Durante 2022 la CONDUSEF llevó a cabo 4,004 Acciones de Defensa en el Protocolo PORI, de las cuales 2,325 fueron reclamaciones relacionadas con este delito en 5 clases financieras.



Actualmente México vive una problemática evidente en materia de robo de identidad y protección de datos, con incrementos importantes en los últimos años, lo que se magnifica por el tamaño del universo de usuarios, situación que se ha agravado aún más con la transformación hacia un entorno digital, en específico uso de internet y de dispositivos móviles.

El 18 de febrero de 2016 se firmaron las “Bases de Colaboración en Materia de Suplantación o Usurpación de Identidad”, por parte de 7 instituciones: SAT, CNBV, INE, PRODECON, INAI, ABM Y CONDUSEF, *con el fin de llevar a cabo acciones tendientes a disminuir la suplantación o usurpación de identidad, difundir al público en general medidas preventivas y correctivas para evitar ser víctimas de este delito* y orientar a los que se encuentren ante esta situación para que inicien un procedimiento ante la CONDUSEF y presenten la denuncia ante la autoridad ministerial competente.

Derivado de la incidencia de Robos de Identidad, la CONDUSEF realizó un análisis de las reclamaciones para detectar los posibles casos, con la finalidad brindarles apoyo a los Usuarios que hayan sido víctimas de este delito, emitir alertas y recomendaciones para evitar que los defraudadores hagan mal uso de su información. Para determinar las causas como posible Robo de Identidad, el criterio considerado fue que el robo de identidad es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de ésta última, usualmente para cometer un fraude o delito. Estas acciones que realiza la persona tienen como finalidad obtener un beneficio propio a costa de dañar la economía de otras.

Las causas consideradas son las siguientes:

- Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
- Crédito no reconocido en el historial crediticio
- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
- El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
- Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

Atendiendo a las bases de colaboración, el *22 de febrero de 2016 la CONDUSEF implementó un protocolo de atención a usuarios, para casos de Posible Robo de Identidad (PORI)*, el cual da comienzo a su registro una vez que el asunto está encuadrado dentro de estas 6 causas.

El procedimiento que se estableció fue el siguiente:

Si de la problemática presentada en la Condusef se desprenden argumentos con los que se pueda considerar el asunto como un posible robo de identidad, aún y cuando no se trate de un producto financiero, el asesor deberá orientar a la persona, para que presente una denuncia ante el Ministerio Público.

Al mismo tiempo, solicitará la emisión del reporte especial de crédito, para ver si el usuario identifica algún crédito que no reconozca o pudieran existir movimientos fuera de lo usual, como podría ser la consulta del reporte sin su consentimiento. **En caso afirmativo**, solicitará el bloqueo de consulta y se levantará la reclamación correspondiente.

En caso de que el Asesor de CONDUSEF considere que tiene un problema de robo de identidad con alguna institución financiera, se procederá a levantar la reclamación correspondiente, identificando el producto financiero.

Desde 2016 y hasta principios de 2019, las reclamaciones de un posible robo de identidad se turnaban directamente al proceso de Conciliación, a partir de marzo de 2019, para asuntos del sector bancario, se canalizan por el proceso de Gestión Electrónica (GE), con el fin de disminuir los tiempos de respuesta por parte de la Institución Financiera. A partir de 2022 ya también los asuntos de las Sofom ER se pueden canalizar por la GE.

Las **acciones de defensa** que lleva a cabo la Condusef para atender los asuntos relacionados con un Posible Robo de Identidad se clasifican en dos grandes rubros: **Asesorías y Reclamaciones**.

Las acciones definidas como **Asesorías** son cuando el usuario se acerca a solicitar una orientación sobre las características de un producto o servicio que adquirió con una institución financiera, su forma de operación y el compromiso asumido (derechos y obligaciones); adicionalmente la Condusef otorga otras consultas.

En el protocolo PORI, las Asesorías están integradas por:

- Asesorías-ATJ
- Orientaciones Jurídicas Especializadas

Adicionalmente, en cooperación con las SICs, se otorgan los siguientes servicios:

- Emisión de Reporte de Crédito Especial (RCE)
- Bloqueo de RCE

Por su parte, las acciones de defensa clasificadas como Reclamaciones son cuando el usuario se acerca a esta Comisión Nacional para presentar alguna inconformidad por distintos motivos, en contra de alguna institución financiera, por algún producto o servicio contratado.

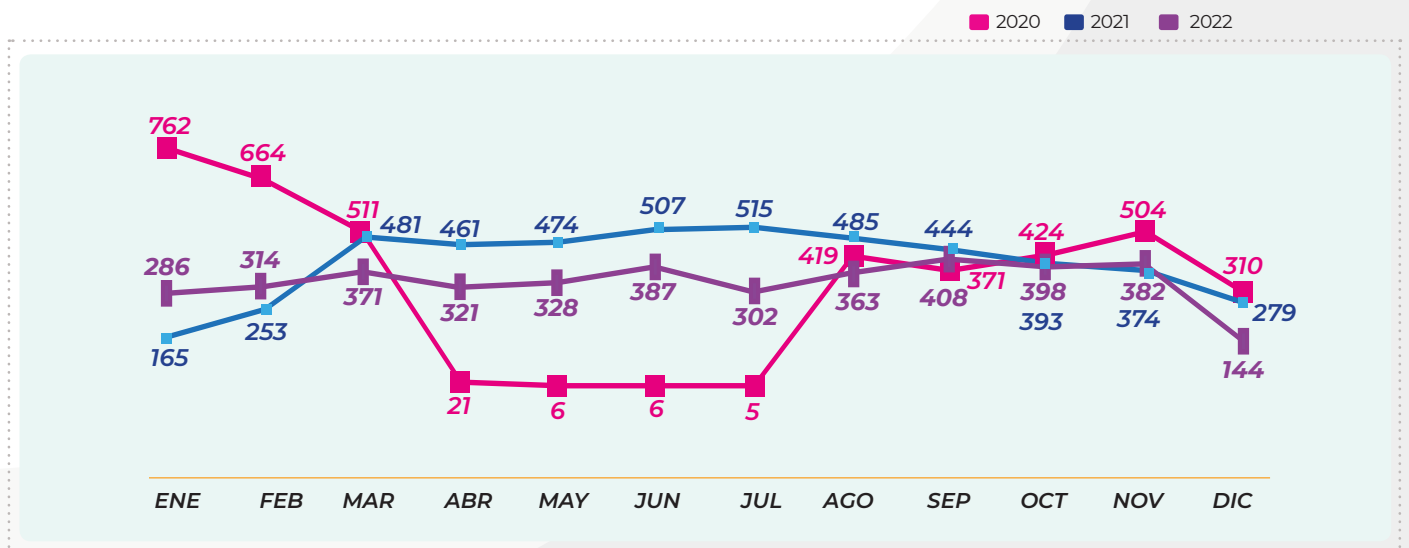
Las Reclamaciones corresponden a la suma de las acciones llevadas a cabo por la Condusef, en los diferentes procesos que otorga, para atender las inconformidades que presentan los Usuarios con respecto a una Institución Financiera.

Las acciones de defensa denominadas “Reclamaciones” en el protocolo PORI, se ofrecen mediante:

- Gestión Electrónica (GE)
- Conciliación (CO)
- Solicitud de Dictamen Técnico (DT)
- Solicitud para la Defensa Legal Gratuita (SDL)
- Defensa Legal Gratuita (DL)
- Asesorías Jurídicas Penales (AJP)
- Violaciones Administrativas (VA)

Acciones de Defensa del Protocolo PORI de Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad, 2020- 2022

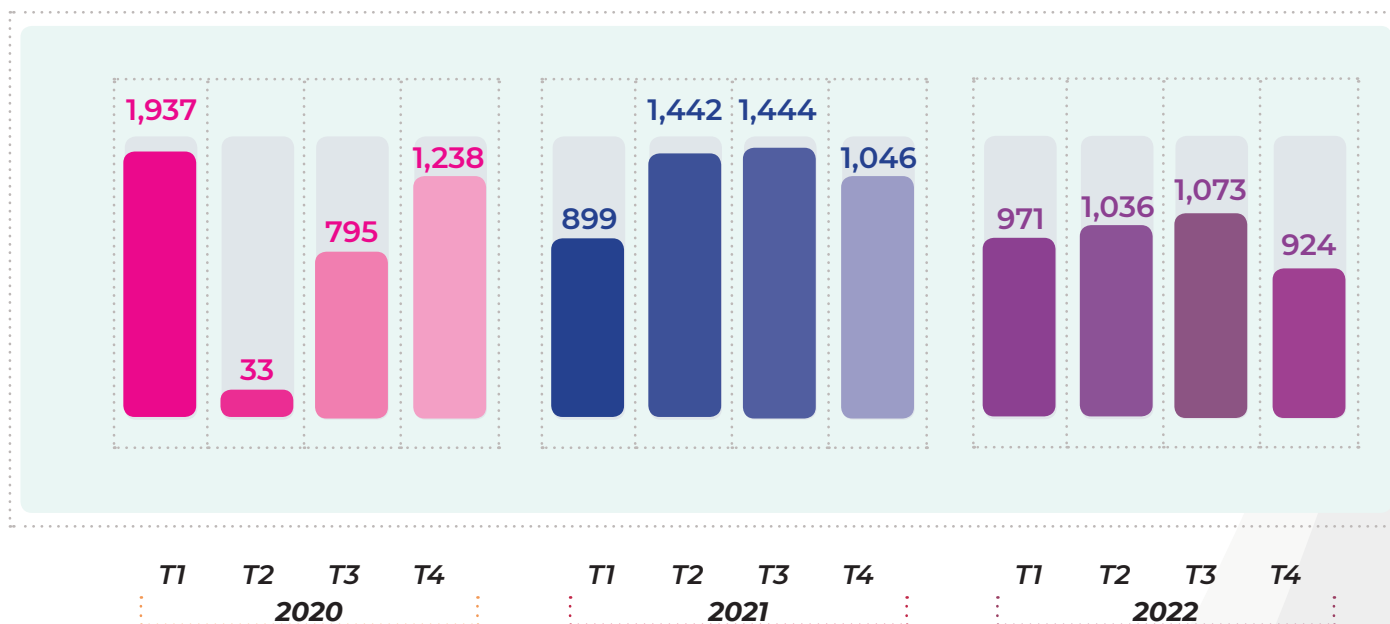
Evolución mensual de las acciones de defensa del protocolo PORI de Condusef (2020 –2022)



Nota. No incluye las Asesorías de las SICs.

Acciones de Defensa y Reclamaciones del Protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un posible Robo de Identidad

Al analizar la evolución de las acciones de defensa por trimestre, se observa que durante el 1er Trimestre de 2022 se presentó un incremento del 8.0% con respecto al mismo periodo de 2021, al pasar de 899 acciones en 2021 a 971 en 2022, mientras que del 2do trimestre al 4º trimestre de 2022, las acciones disminuyeron con respecto a los trimestres correspondientes de 2021.



De enero a diciembre de 2022 se registraron **4,004** acciones de defensa en el protocolo PORI, 17.1% menos que las reportadas en 2021 (4,831 asuntos).

De las acciones de defensa llevadas a cabo en 2022, **1,679** fueron asesorías y **2,325** se concretaron como reclamaciones (el 58.1% del total).

ACCIONES DE DEFENSA DEL PROTOCOLO PORI, 2021-2022

| Proceso | 2021 | 2022 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Asuntos | Part.(%) | Var. (%) |
| Total | 4,831 | 4,004 | 100.0 | -17.1 |
| Asesorías | 1,982 | 1,679 | 41.9 | -15.3 |
| Asesorías ATJ | 1,941 | 1,630 | 40.7 | -16.0 |
| Orientaciones Jurídicas Especializadas | 41 | 49 | 1.2 | 19.5 |
| Reclamaciones | 2,849 | 2,325 | 58.1 | -18.4 |
| Gestión Electrónica | 1,598 | 1,201 | 30.0 | -24.8 |
| Conciliación | 947 | 865 | 21.6 | -8.7 |
| Solicitud Dictamen | 222 | 179 | 4.5 | -19.4 |
| Solicitud para la Defensa Legal | 44 | 49 | 1.2 | 11.4 |
| Defensa Legal | 38 | 30 | 0.7 | -21.1 |
| Violaciones Administrativas | 0 | 1 | 0.0 | - |

*No incluye 803 asesorías por emisión y bloqueo de RCE en 2021 y 584 en 2022, en virtud de que las realizan las Sociedades de Información Crediticia.

**COMPORTAMIENTO DE LAS ASESORÍAS DEL PROTOCOLO PORI DE CONDUSEF,
2021 - 2022**

Durante 2022 las Asesorías por PORI (sin considerar la emisión y el bloqueo del RCE que los genera las Sociedades de Información Crediticia) mostraron una disminución de 15.3% con respecto a 2021; la causa por la que más se asesoró en 2022 fue la de “Crédito no reconocido en el historial crediticio”, que participó con el 65.6% del total, y la cual presentó un decremento del 11.3% con respecto al mismo periodo de 2021.

La causa “Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario” fue la única que registró un crecimiento con respecto a 2021, 11.1%.

Asesorías del protocolo PORI por causa

| CAUSA | Enero - Diciembre | | | | | | | Part. (%) 2022 | Var. (%) |
|--|-------------------|-----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|----------|
| | 2021 | | | 2022 | | | | | |
| | ATJ | OJE | TOTAL | ATJ | OJE | TOTAL | | | |
| Total | 1,941 | 41 | 1,982 | 1,630 | 49 | 1,679 | 100.0 | -15.3 | |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,225 | 17 | 1,242 | 1,080 | 22 | 1,102 | 65.6 | -11.3 | |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) | 264 | 1 | 265 | 223 | 5 | 228 | 13.6 | -14.0 | |
| Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio | 282 | 13 | 295 | 198 | 8 | 206 | 12.3 | -30.2 | |
| Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 65 | 6 | 71 | 55 | 12 | 67 | 4.0 | -5.6 | |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud | 86 | 2 | 88 | 51 | 1 | 52 | 3.1 | -40.9 | |
| Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio | 16 | 2 | 18 | 19 | 1 | 20 | 1.2 | 11.1 | |
| Rectificación resultante de PORI** | 3 | 0 | 3 | 4 | 0 | 4 | 0.2 | - | |

**Son todas aquellas causas que inician registro en el SIO como PORI, pero al avanzar el trámite se determina que no provienen de un robo de identidad.

Por su parte los **productos** por los cuales se solicitaron más consultas fueron **tarjeta de crédito (714 asuntos)** y **crédito personal (571 asuntos)**, los cuales en conjunto representaron el 74.8% de las asesorías.

COMPORTAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES DEL PROTOCOLO PORI DE CONDUSEF, 2021- 2022

En 2022 (al igual que en 2021) 1 de cada 100 reclamaciones iniciadas en Condusef, fueron por un posible Robo de Identidad.

| | ene - dic | |
|--|-----------|---------|
| | 2021 | 2022 |
| <i>Total de Reclamaciones iniciadas en Condusef</i> | 252,170 | 230,698 |
| <i>Total de Reclamaciones iniciadas en el Protocolo PORI de Condusef</i> | 2,849 | 2,325 |
| <i>Índice</i> | 1.1% | 1.0% |

En 2022, dentro del Protocolo PORI de Condusef se iniciaron 2,325 reclamaciones relacionadas con un Posible Robo de Identidad, que representaron un un decremento de 18.4% con respecto a las registradas en 2021; el 52% de estas Reclamaciones se iniciaron en el proceso de Gestión Electrónica, mientras que el 37% se registraron en el proceso de Conciliación.

Fue en la **Banca Múltiple** donde se concentró el 69% de las reclamaciones, con 1,614 asuntos, de los cuales 1,200 (74%) se canalizaron por Gestión Electrónica y 272 (17%) por Conciliación.

Por su parte, el sector de las **Sofom ENR** registró el 22% de las reclamaciones totales por un PORI, y el 90% de éstas fueron atendidas mediante la Conciliación.

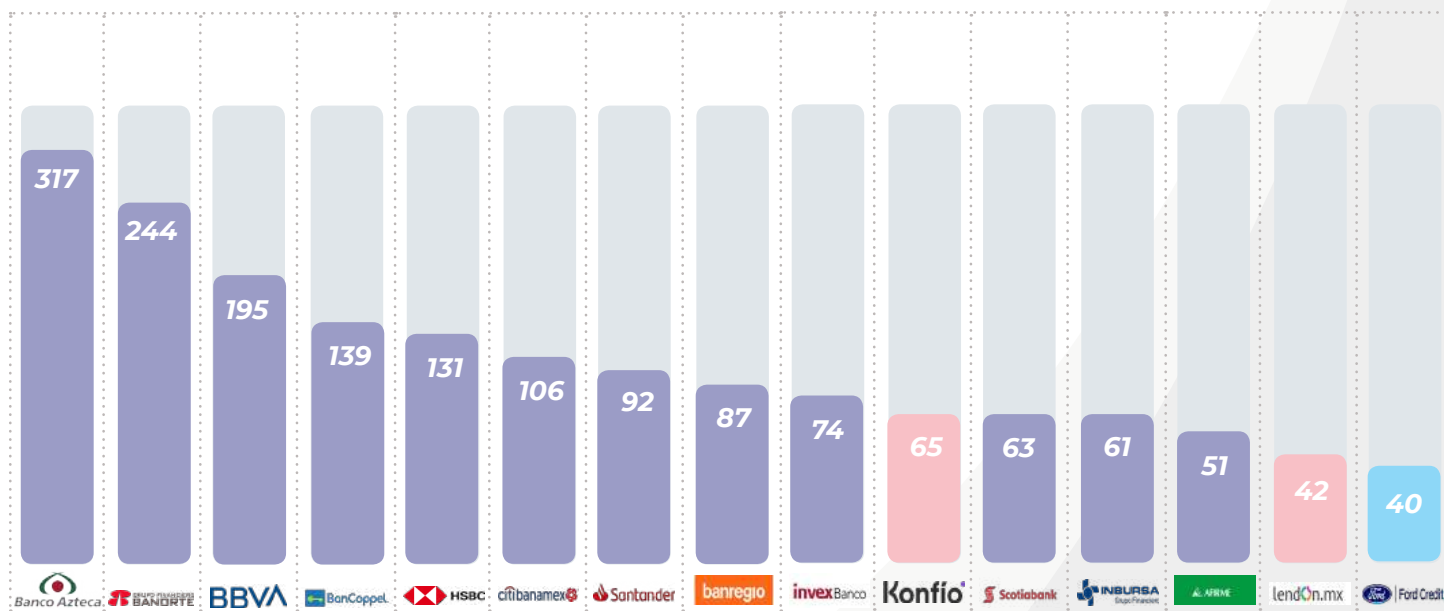
Reclamaciones iniciadas en el Protocolo PORI, Por Clase Financiera y Proceso 2021 - 2022

| Clase | Proceso | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|---------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Total | | 2,849 | 2,325 | -18.4 |
| Bancos | Gestión Electrónica | 1,598 | 1,200 | -24.9 |
| | Conciliación | 387 | 272 | -29.7 |
| | Solicitud Dictamen | 114 | 83 | -27.2 |
| | Solicitud para la Defensa Legal | 35 | 35 | 0.0 |
| | Defensa Legal | 34 | 23 | -32.4 |
| | A. J. P. y Violaciones Adivas. | 0 | 1 | - |
| Total Bancos | | 2,168 | 1,614 | -25.6 |
| Sofom E.N.R. | Conciliación | 398 | 451 | 13.3 |
| | Solicitud Dictamen | 60 | 43 | -28.3 |
| | Solicitud para la Defensa Legal | 5 | 6 | 20.0 |
| | Defensa Legal | 2 | 3 | 50.0 |
| Total Sofom E.N.R. | | 465 | 503 | 8.2 |
| Sofom E.R. | Gestión Electrónica | 0 | 1 | - |
| | Conciliación | 107 | 69 | -35.5 |
| | Solicitud Dictamen | 35 | 27 | -22.9 |
| | Solicitud para la Defensa Legal | 3 | 2 | -33.3 |
| | Defensa Legal | 1 | 1 | 0.0 |
| Total Sofom E.R. | | 146 | 100 | -31.5 |

| Clase | Proceso | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|---------------|---------------------------------|------|------|----------|
| SOFIPOS | Conciliación | 45 | 61 | 35.6 |
| | Solicitud Dictamen | 10 | 25 | 150.0 |
| | Solicitud para la Defensa Legal | 1 | 5 | 400.0 |
| | Defensa Legal | 1 | 2 | 100.0 |
| Total Sofipos | | 57 | 93 | 63.2 |
| SOCAPS | Conciliación | 10 | 12 | 20.0 |
| | Solicitud Dictamen | 3 | 1 | -66.7 |
| | Solicitud para la Defensa Legal | 0 | 1 | - |
| | Defensa Legal | 0 | 1 | - |
| Total Socaps | | 13 | 15 | 15.4 |

De las 15 instituciones con más reclamaciones reportadas en el Protocolo PORI en 2022 (de un total de 115 instituciones), **12 fueron Bancos**, **2 Sofomes ENR** y **1 Sofom ER**, y en conjunto estas 15 representaron el 73% de las reclamaciones.

PRINCIPALES INSTITUCIONES CON RECLAMACIONES DEL PROTOCOLO PORI, 2022



Fue **Banco Azteca** el que registró el mayor número de reclamaciones por PORI, con el **14%**, seguido por **Banco Mercantil del Norte (Banorte)** con el **10%** y **BBVA México** con el **8%** del total de las reclamaciones.

Acciones de Defensa y Reclamaciones del Protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un posible Robo de Identidad

Con respecto a las causas reclamadas por un PORI, la más reclamada fue la de Crédito no reconocido en el historial crediticio, que representó el 62% del total de las reclamaciones; aquí los usuarios en general piden la eliminación de este crédito, que nunca solicitaron y que se muestra en su historial.

Reclamaciones del protocolo PORI por causa

| Reclamaciones por causa Causa | Enero-Diciembre | | | |
|--|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | Part. (%) | Var. (%) |
| Total | 2,849 | 2,325 | 100.0 | -18.4 |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,724 | 1,443 | 62.1 | -16.3 |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) | 375 | 345 | 14.8 | -8.0 |
| Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario | 437 | 291 | 12.5 | -33.4 |
| Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario | 130 | 126 | 5.4 | -3.1 |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud | 134 | 80 | 3.4 | -40.3 |
| Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario | 42 | 33 | 1.4 | -21.4 |
| Rectificación resultante de PORI** | 7 | 7 | 0.3 | - |

**Son todas aquellas causas que inician registro en el SIO como PORI, pero al avanzar el trámite se determina que no provienen de un robo de identidad.

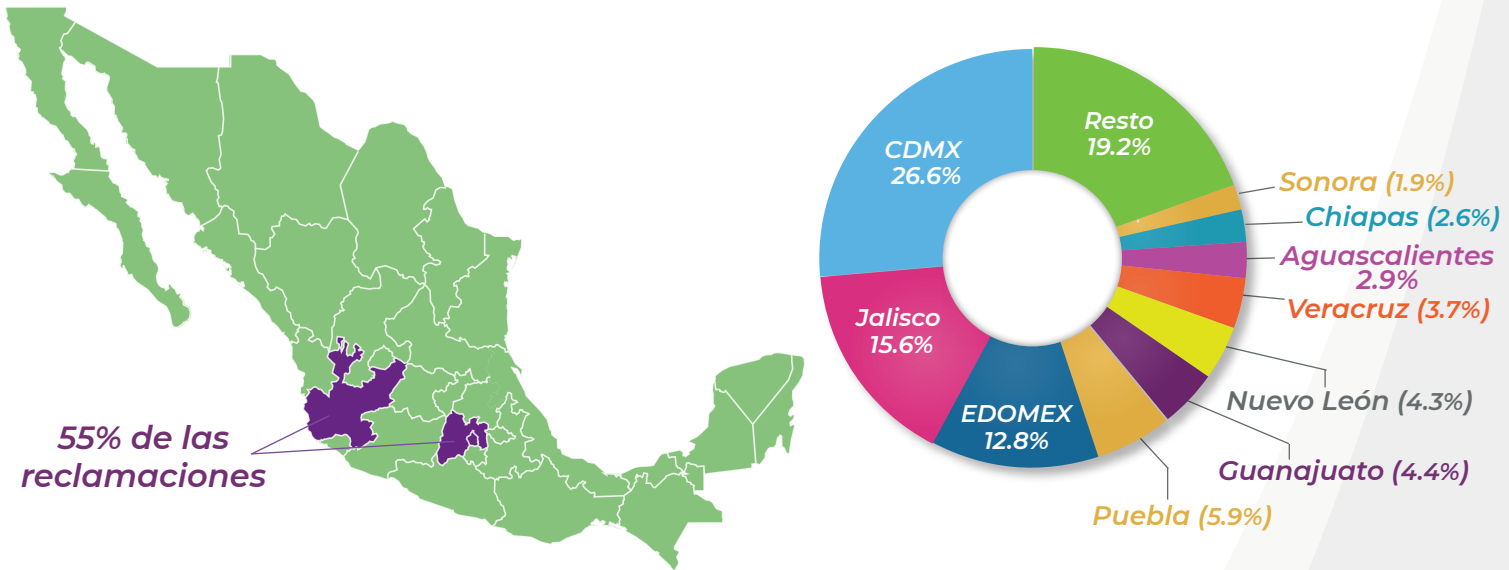
Reclamaciones del protocolo PORI por producto

Con respecto a los productos más reclamados, fueron la *Tarjeta de crédito* y el *Crédito personal* que en conjunto concentraron el 73.0% del total. Por su parte resalta el crecimiento que mostraron estos asuntos en la Cuenta de cheques y el Crédito empresarial.

| Reclamaciones por producto Producto | Enero-Diciembre | | | |
|--|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | Part. (%) | Var. (%) |
| Total | 2,849 | 2,325 | 100.0 | -18.4 |
| Tarjeta de crédito | 1,220 | 951 | 40.9 | -22.0 |
| Crédito personal | 803 | 747 | 32.1 | -7.0 |
| Crédito al auto | 314 | 149 | 6.4 | -52.5 |
| Crédito de nómina | 184 | 75 | 3.2 | -59.2 |
| Cuenta de ahorro | 110 | 100 | 4.3 | -9.1 |
| Tarjeta de débito | 74 | 112 | 4.8 | 51.4 |
| Cuenta de cheques | 23 | 58 | 2.5 | 152.2 |
| Cuenta de nómina | 42 | 36 | 1.5 | -14.3 |
| Cuenta básica para el público en general | 15 | 21 | 0.9 | 40.0 |
| Crédito empresarial | 4 | 21 | 0.9 | 425.0 |
| Resto | 60 | 55 | 2.4 | -8.3 |

Por ubicación geográfica, 3 Entidades Federativas concentraron el 55.0% de las reclamaciones por un Posible Robo de Identidad; CDMX con 26.6%, Jalisco con 15.6% y el Estado de México con 12.8%.

Distribución de las reclamaciones por Entidad Federativa (2022)



De las **2,325 reclamaciones PORI** registradas en 2022, se tienen las siguientes consideraciones:

- ▶ Las **2,325 reclamaciones** correspondieron a **1,754 Folios Unicos (usuarios)**.
- ▶ El porcentaje de favorable al usuario se ubicó en **65.0%**, mientras que en el mismo periodo de 2021 fue del **60.1%**, lo que significó un incremento de casi 5.0 puntos porcentuales
- ▶ Se reclamó inicialmente un monto de \$30 millones 612 mil 587 pesos, que significó un incremento con respecto al mismo período de 2021 de **41.7%**.
- ▶ Solamente **298 reclamaciones** registraron un monto reclamado, lo que representó un decremento con respecto al mismo período de 2021 de **37.9%**.
- ▶ El monto recuperado de las reclamaciones ascendió al **12.6%** del monto reclamado concluido, mientras que en el mismo periodo de 2021 fue de **56.1%**.

| | Enero-Diciembre | |
|---|---------------------|--------------|
| | 2021 | 2022 |
| Reclamaciones iniciadas | 2,849 | 2,325 |
| Folios únicos | 2,063 | 1,754 |
| Reclamaciones concluidas | 2,826 | 2,134 |
| % Favorable | 60.1 | 65.0 |
| Reclamaciones iniciadas con monto reclamado* | 480 | 298 |
| Monto reclamado de las reclamaciones iniciadas* (Suma de montos por proceso) | \$21,607,597 | \$30,612,587 |
| Monto reclamado de reclamaciones concluidas* (Suma de montos por proceso) | \$21,338,722 | \$28,092,607 |
| Monto Recuperado de las reclamaciones con Monto reclamado* | \$11,962,697 | \$3,525,833 |
| % de Abono | 56.1% | 12.6% |
| Monto Recuperado total de las reclamaciones* (con monto y sin monto reclamado) | \$46,655,721 | \$37,604,003 |

* Solo se contabilizan los montos de los procesos de GE, CO y DL.

En 2022, de las 2,325 reclamaciones iniciadas por PORI, sólo el 12.8% (298 asuntos) registraron un monto reclamado iniciado por \$30 millones 612 mil 587 pesos.

En este mismo periodo de 2022, se concluyeron 2,134 reclamaciones, de las cuales 1,910 fueron concluidas en los procesos de GE, CO y DL; de éstas, las que presentaron un monto reclamado concluido fueron 281 asuntos y el monto ascendió a \$28 millones 092 mil 607 pesos, de los cuales se recuperaron \$3 millones 525 mil 833 pesos, es decir, el 12.6%.

La disminución del % de Abono con respecto al registrado en el mismo periodo de 2021, se debió básicamente a un asunto en el cual se reclamó un monto de \$18 millones 771 mil 559 pesos (asunto que inició en Gestión Electrónica por la causa “El Usuario no reconoce haber celebrado contrato con la Institución”, en el producto Cuenta de cheques) y el cual en su conclusión fue **No favorable al usuario**; si en las cifras no se contabiliza el monto reclamado de este asunto, el porcentaje de recuperación asciende a 37.8%, porcentaje que todavía queda abajo en 18.3 puntos porcentuales al alcanzado en el año 2021.

RECLAMACIONES POR PROCESO CON MONTO RECLAMADO Y MONTO RECUPERADO

| Periodo | Proceso | Reclamaciones con monto reclamado | | | | | Reclamaciones sin monto reclamado | | | |
|---------|--------------|-----------------------------------|------------|----------------------|-----------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|----------------------------|--|
| | | asuntos | | Monto Concluido | | Abono (%) | asuntos | | Monto recuperado (\$pesos) | |
| | | iniciados | concluidos | Reclamado (\$ pesos) | Recuperado (\$ pesos) | | iniciados | concluidos | | |
| 2021 | TOTAL | 480 | 469 | 21,338,722 | 11,962,697 | 56.1% | 2,103 | 2,091 | 34,693,024 | |
| | GE | 306 | 306 | 13,622,896 | 4,299,890 | 31.6% | 1,292 | 1,292 | 15,368,391 | |
| | CO | 157 | 156 | 7,584,511 | 6,753,886 | 89.0% | 790 | 788 | 18,547,506 | |
| | DL | 17 | 7 | 131,315 | 908,920 | 69.2% | 21 | 11 | 777,127 | |
| 2022 | TOTAL | 298 | 281 | 28,092,607 | 3,525,833 | 12.6% | 1,798 | 1,629 | 34,078,170 | |
| | GE | 168 | 167 | 24,859,190 | 2,147,620 | 8.6% | 1,033 | 993 | 10,657,983 | |
| | CO | 124 | 114 | 3,233,417 | 1,378,213 | 42.6% | 741 | 631 | 22,265,130 | |
| | DL | 6 | 0 | 0 | 0 | - | 24 | 5 | 1,155,058 | |

Nota: Los asuntos concluidos de 2021, son los reportados hasta el mes de diciembre de 2022.

Reclamaciones recibidas en la Condusef para la Banca Múltiple clasificadas como un “Posible Fraude”

Para dar cumplimiento a su misión, esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) actúa principalmente en dos líneas de acción; preventivas (protección al usuario) y correctivas (defensa al usuario).

Las acciones preventivas son acciones encaminadas a promover la educación financiera, la transparencia y la sana competencia. Como su nombre lo indica, son aquellas acciones encaminadas a evitar que se presente algún conflicto.

Por su parte, **las acciones correctivas** se refieren a la atención del público que acude a la CONDUSEF para ayudarlos a solucionar inconformidades frente a las instituciones financieras, atender sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos.

Con respecto a las acciones correctivas, la CONDUSEF concurre a la solución de los conflictos entre usuarios e instituciones financieras mediante dos tipos de acciones de atención: **Asesorías y Reclamaciones**.

Las acciones de atención definidas como **Asesorías** son cuando el usuario se acerca a solicitar una orientación sobre las características de un producto o servicio que adquirió con una institución financiera, su forma de operación y el compromiso asumido (derechos y obligaciones).

Por su parte, las acciones de atención o defensa denominadas **Reclamaciones** es cuando el usuario se dirige ante esta Comisión Nacional para presentar alguna inconformidad por distintos motivos, en contra de alguna institución financiera por algún producto o servicio contratado.

Las reclamaciones corresponden a la suma de las acciones de atención o defensa proporcionadas por la CONDUSEF mediante los diferentes procesos de gestión y legales.

Para dar la atención al usuario la **CONDUSEF cuenta con un catálogo de Productos y causas del sector financiero**, en el cual se registran los productos que ofrece el sector financiero y el universo de causas por las cuales los usuarios pueden presentar una queja, las cuales se determinaron en conjunto con los diferentes sectores financieros.



Asuntos considerados como Posible Fraude

Con respecto a las quejas o reclamaciones consideradas como un posible fraude recibidas en CONDUSEF, se informa que en las bases estadísticas y en los catálogos de productos financieros y causas de reclamación de la CONDUSEF, no se tiene tipificada una causa específicamente con el rubro de Fraude, sin embargo la CONDUSEF para poder identificar un **“Posible fraude”** tomó como base el criterio de que los defraudadores **utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.**

Por lo anterior, para cuestiones estadísticas la CONDUSEF **detectó aquellas causas de reclamación** en las cuales la persona que reclama es el **TITULAR** de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y en las que **lo que se objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.**

Para este fin, se consideraron 25 causas de reclamación que pueden encuadrarse dentro del concepto de un **“Posible Fraude”**:

- Apertura de caja sin autorización
- Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
- Cargos no reconocidos en la cuenta
- Cheque pagado no reconocido por el titular
- Consumos no reconocidos
- Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
- Consumos por teléfono no reconocidos
- Consumos vía internet no reconocidos
- Crédito no reconocido en el historial crediticio
- Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
- Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
- Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
- Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
- Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad
- Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
- Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc)
- Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
- Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
- Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono
- Robo o extravió de valores depositados
- Transferencia electrónica no reconocida

Reclamaciones recibidas en la Condusef para la Banca Múltiple clasificadas como un “Posible Fraude”

Dentro de este conjunto de causas la Condusef distinguió dos tipos de posible fraude: el posible fraude virtual (o cibernético) y el posible fraude tradicional.

En el **posible fraude virtual (o cibernético)** el defraudador utiliza la tecnología para poder llevarlo a cabo, ya sea por celular, banca por teléfono, internet, banca móvil o comercio electrónico. Del conjunto de las causas clasificadas para un posible fraude (enlistadas en la parte de arriba) se distinguieron 6 causas que específicamente pueden estar relacionadas con este tipo:

- Consumos por teléfono no reconocidos
- Consumos vía internet no reconocidos
- Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
- Transferencia electrónica no reconocida
- Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
- Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono

Por su parte, el posible **fraude tradicional** es aquel que se lleva a cabo mediante los medios bancarios tradicionales, como terminal punto de venta, cajero automático, las sucursales, entre otros. Para este tipo de posible fraude se consideran las restantes 19 causas del listado anterior.

Asuntos atendidos por un posible fraude en la Banca Múltiple en 2022

Durante 2022 del total de reclamaciones que atendió la Condusef, se identificaron 73,791 asuntos que pueden estar relacionados con la clasificación de un **Posible fraude**, lo que significó un decremento de 0.3% con respecto a los que se registraron en 2021.

| Clase financiera | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|--|---------------|---------------|-------------|
| Total “Posible Fraude” | 74,034 | 73,791 | -0.3 |
| Instituciones de Banca Múltiple | 72,758 | 72,193 | -0.8 |
| % Part. del total | 98.3% | 97.8% | |
| Sofom E.N.R. | 730 | 777 | 6.4 |
| Inst. de Banca de Desarrollo | 203 | 397 | 95.6 |
| Sofom E.R. | 210 | 143 | -31.9 |
| Otras | 133 | 281 | 111.3 |

De estos asuntos, el 97.8% se registraron en la Banca Múltiple. Con respecto a los asuntos relacionados con un Posible fraude virtual, estos mostraron un incremento de 12.0% en la Banca Múltiple, resultado principalmente de las transferencias electrónicas no reconocidas y de los consumos vía internet no reconocidos.

Reclamaciones relacionadas con un posible fraude Total en la Banca Múltiple

| Causas | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|---|---------------|---------------|-------------|
| Causas relacionadas con un Posible Fraude Virtual | 24,442 | 27,373 | 12.0 |
| Transferencia electrónica no reconocida | 17,814 | 20,810 | 16.8 |
| Consumos vía internet no reconocidos | 5,125 | 4,935 | -3.7 |
| Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida | 1,236 | 1,371 | 10.9 |
| Consumos por teléfono no reconocidos | 220 | 216 | -1.8 |
| Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet | 40 | 38 | -5.0 |
| Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono | 7 | 3 | -57.1 |

| Causas | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|--|---------------|---------------|-------------|
| Causas relacionadas con un Posible Fraude Tradicional | 48,316 | 44,820 | -7.2 |
| Consumos no reconocidos | 26,505 | 25,454 | -4.0 |
| Cargos no reconocidos en la cuenta | 10,241 | 9,426 | -8.0 |
| Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario | 5,561 | 5,061 | -9.0 |
| Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.) | 1,583 | 1,134 | -28.4 |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio | 1,400 | 1,064 | -24.0 |
| Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario | 898 | 862 | -4.0 |
| Cheque pagado no reconocido por el titular | 744 | 521 | -30.0 |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) | 500 | 492 | -1.6 |
| Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta | 242 | 304 | 25.6 |
| Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario | 225 | 201 | -10.7 |
| Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario | 185 | 155 | -16.2 |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud | 175 | 105 | -40.0 |
| Inconformidad por el importe de un consumo en comercio | 54 | 37 | -31.5 |
| Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad | 0 | 3 | - |
| Robo o extravió de valores depositados | 1 | 1 | 0.0 |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 0 | 0 | - |
| Apertura de caja sin autorización | 1 | 0 | -100.0 |
| Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe) | 0 | 0 | - |
| Total Posible Fraude | 72,758 | 72,193 | -0.8 |

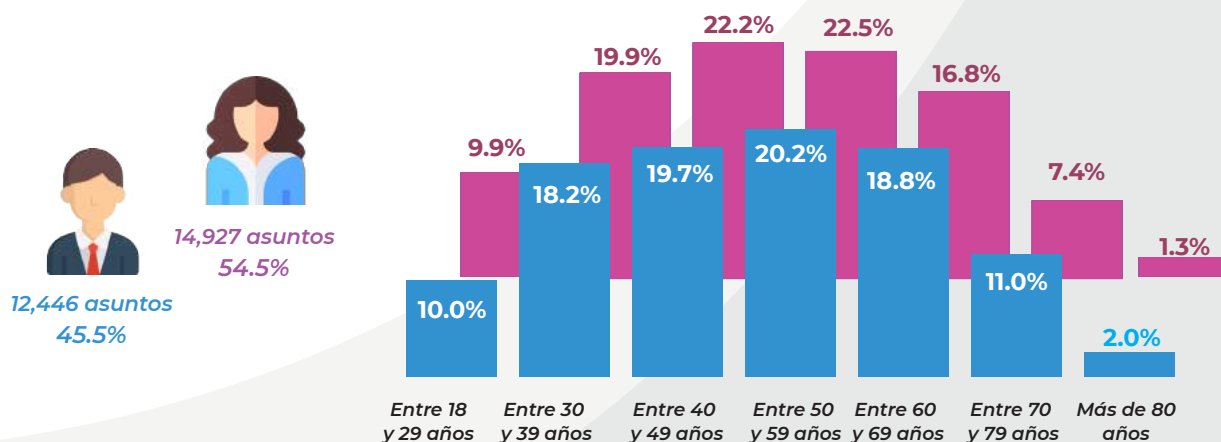
Reclamaciones relacionadas con un posible fraude virtual por principales Productos.

Con respecto a los productos, el que registró el mayor número de reclamaciones relacionadas con un **posible fraude de tipo virtual** fue la **Tarjeta de débito**, que representó el 29.5% del total de estas reclamaciones en la banca múltiple, y presentó un crecimiento de 16.8% con respecto a 2021. El segundo producto más reclamado fue la banca móvil, con 5,747 asuntos y representó el 21.0% del total de estos asuntos.

| Productos | 2021 | 2022 | Var. (%) | Fav. (%) |
|--|---------------|---------------|-------------|-------------|
| Total Posible Fraude Virtual | 24,442 | 27,373 | 12.0 | 32.6 |
| Tarjeta de débito | 6,909 | 8,072 | 16.8 | 32.9 |
| Banca móvil | 4,407 | 5,747 | 30.4 | 30.1 |
| Cuenta de ahorro | 2,516 | 3,815 | 51.6 | 27.2 |
| Cuenta de cheques | 3,552 | 3,795 | 6.8 | 22.5 |
| Tarjeta de crédito | 3,577 | 3,193 | -10.7 | 55.0 |
| Cuenta de nómina | 1,756 | 1,355 | -22.8 | 32.9 |
| Banca por internet | 994 | 819 | -17.6 | 28.1 |
| Cuenta básica para el público en general | 234 | 263 | 12.4 | 25.5 |
| Cuenta básica de nómina | 270 | 177 | -34.4 | 35.4 |
| Valores e instrumentos de inversión (PRLV) | 86 | 71 | -17.4 | 34.8 |
| Otros | 141 | 66 | - | - |

Durante 2022, los asuntos por un posible fraude virtual se presentaron en mayor medida en el sexo femenino, ya que el 54.5% de estos casos fueron presentados por las mujeres.

Distribución de las reclamaciones (de fraude virtual) por sexo y rango de edad Enero- diciembre 2022



Con relación al rango de edad, tanto los hombres como las mujeres se concentró de los 50 a 59 años, las mujeres con el 22.5% de las reclamaciones mientras que en los hombres el 20.2%.

Reclamaciones iniciadas ante Condusef por un Posible Fraude Virtual, por rango de edad

| Rango de edad | 2021 | 2022 | Incremento número de asuntos |
|--------------------|---------------|---------------|------------------------------|
| Entre 18 y 29 años | 2,227 | 2,721 | 494 |
| Entre 30 y 39 años | 4,628 | 5,240 | 612 |
| Entre 40 y 49 años | 5,151 | 5,766 | 615 |
| Entre 50 y 59 años | 5,223 | 5,876 | 653 |
| Entre 60 y 69 años | 4,558 | 4,859 | 301 |
| Entre 70 y 79 años | 2,183 | 2,469 | 286 |
| Más de 80 años | 472 | 442 | -30 |
| Total | 24,442 | 27,373 | 2,931 |

Al analizar por área geográfica, durante 2022 la mayor incidencia de casos de posible fraude tradicional y virtual se presentó en la **Ciudad de México, Estado de México y Jalisco**, en los cuales se concentró el 44.9% de estas reclamaciones.

Reclamaciones por posible fraude virtual y tradicional de los 10 estados con mayor incidencia, enero – diciembre 2022

| Estado | Fraude virtual | Estado | Fraude Tradicional |
|------------------|----------------|------------------|--------------------|
| Ciudad de México | 6,284 | Ciudad de México | 8,567 |
| Estado de México | 4,558 | Estado de México | 5,688 |
| Jalisco | 1,446 | Jalisco | 4,677 |
| Baja California | 1,253 | Nuevo León | 2,533 |
| Veracruz | 1,105 | Puebla | 2,064 |
| Yucatán | 905 | Veracruz | 1,405 |
| Chihuahua | 854 | Guanajuato | 1,368 |
| Michoacán | 830 | Chihuahua | 1,302 |
| Puebla | 790 | Sinaloa | 1,250 |
| Sonora | 751 | Morelos | 1,219 |
| Resto | 8,597 | Resto | 14,747 |
| Total | 27,373 | Total | 44,820 |

199 Reclamaciones iniciadas ante Condusef por un Posible Fraude Virtual, por rango de edad

Con respecto a los productos con mayor número de reclamaciones por un posible **fraude tradicional** fueron principalmente la “**Tarjeta de crédito**” y “**Tarjeta de débito**”, los cuales representaron el 68.8% del total de estas reclamaciones, siendo la causa de “**Consumos no reconocidos**”, la que destaco en ambos productos. Por su parte, los productos más reclamados por un posible fraude virtual fueron “**Tarjeta de débito**” y “**Banca Móvil**”, representando el 50.5% del total, siendo la causa de “**Transferencia electrónica no reconocida**” la de mayor incidencia.

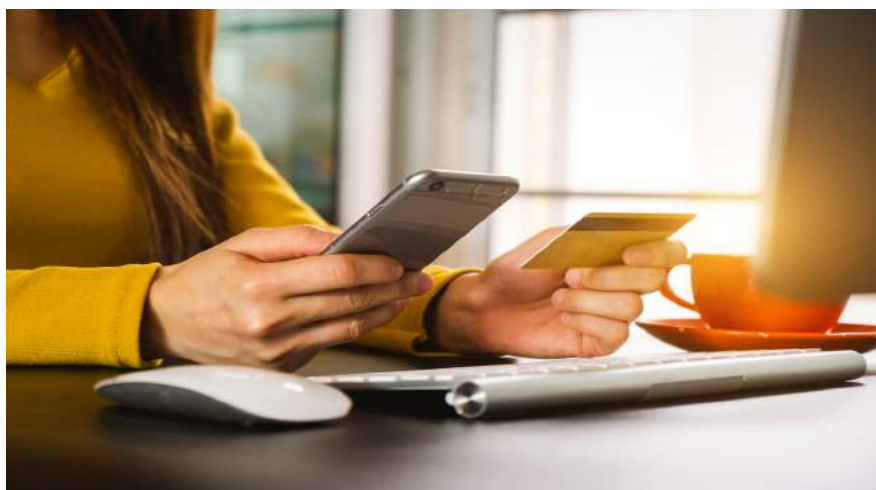
Reclamaciones iniciadas ante Condusef por un posible fraude tradicional y virtual en Banca Múltiple, 2021-2022

| Fraude Tradicional | | | | Fraude Virtual | | | |
|--------------------|---------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|---------------|-------------|
| Producto | 2021 | 2022 | 2022 | Producto | 2021 | 2022 | 2022 |
| Tarjeta de crédito | 16,670 | 16,182 | -2.9 | Tarjeta de débito | 6,909 | 8,072 | 16.8 |
| Tarjeta de débito | 15,886 | 14,670 | -7.7 | Banca móvil | 4,407 | 5,747 | 30.4 |
| Cuenta de nómina | 5,711 | 4,917 | -13.9 | Cuenta de ahorro | 2,516 | 3,815 | 51.6 |
| Cuenta de ahorro | 3,540 | 3,418 | -3.4 | Cuenta de cheque | 3,552 | 3,795 | 6.8 |
| Resto | 6,509 | 5,633 | -13.5 | Resto | 7,058 | 5,944 | -15.8 |
| Total | 48,316 | 44,820 | -7.2 | Total | 24,442 | 27,373 | 12.0 |

Los asuntos por un posible fraude virtual registraron un crecimiento de 12.0% con respecto a 2021, mientras que los de un posible fraude tradicional registraron un decremento de 7.2%.

El objetivo de esta herramienta es proporcionar información al público sobre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras. Además, bajo este contexto, se informa sobre las comisiones y tasas asociadas a estos productos y servicios que proporcionan.

También se busca informar sobre las reclamaciones de los usuarios tanto en la CONDUSEF como en la propia institución, las sanciones administrativas, las cláusulas abusivas presentes en sus contratos, los resultados de la evaluación de sus productos en términos de transparencia, los Índices de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). Así también se proporciona información sobre los programas de educación financiera y otros datos relevantes sobre el rendimiento y desempeño de estas entidades.



| | Página |
|--|--------|
| <i>Introducción al Buró de Entidades Financieras</i> | 200 |
| <i>Reclamaciones</i> | 203 |
| <i>Información Relevante</i> | 204 |
| <i>Índice de reclamación</i> | 208 |
| <i>Sanciones</i> | 220 |
| <i>Calificaciones</i> | 221 |

El Buró de Entidades Financieras (BEF) tiene efectos positivos en las personas que lo consultan, ya que reúne en un solo lugar información diversa del Sistema Financiero Mexicano, proporcionando al usuario más elementos para:

- Evaluar la calidad de atención de las Entidades Financieras.
- Conocer las fallas o conductas inadecuadas que reportan las instituciones hacia los usuarios.

Además, el **BEF**:

Facilita el manejo responsable de los productos y servicios financieros al brindar información detallada sobre sus características.

Permite comparar y evaluar a las entidades financieras, ofreciendo mayores elementos para tomar decisiones informadas.

Proporciona elementos para facilitar el acceso a los diversos programas de educación financiera.

El BEF también fomenta la competencia entre las instituciones financieras, ya que cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros (CNPSF), que se origina a través del registro de Fichas Técnicas en el Portal de Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT) por parte de las propias instituciones financieras. Es importante mencionar que la información presentada en el CNPSF es responsabilidad de las instituciones.

El Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros es un ejercicio de transparencia que brinda información detallada sobre los productos y servicios financieros ofrecidos a los usuarios. Su principal utilidad radica en que los usuarios pueden consultar en un solo lugar todos los productos comercializados por las instituciones, con información detallada sobre:

- a)** Tipo de producto o servicio.
- b)** Nombre comercial con el que la entidad financiera lo ofrece al público.
- c)** Las características básicas del producto o servicio.
- d)** Los requisitos de contratación.
- e)** Las restricciones aplicables a la contratación del producto o servicio, si las hubiera.
- f)** Beneficios relevantes del producto o servicio.
- g)** Costos de contratación, incluyendo comisiones asociadas.
- h)** Enlace a los programas de educación financiera de la entidad financiera.

En resumen, el Catálogo Nacional contribuye a difundir información, promover la transparencia y fortalecer la educación financiera.

A diciembre de 2022, el Buró de Entidades cuenta con información de 3,494 entidades, clasificadas en 27 sectores financieros:

Enero - Diciembre 2022

Sofom ENR - 2,096

Socaps - 152

Siefores - 113

Uniones de Crédito - 76

Sofipos - 40

Resto - 830

Seguros - 87

Banca Múltiple - 50

Sofom ER - 40

Afores - 10

Gráficas resumen del Buró de Entidades Financieras:

| Sector | Total de reclamaciones | Sanciones | | IDATU | Cláusulas Abusivas |
|---------------------|------------------------|---------------------|-------------------|-------------|--------------------|
| | | Número de sanciones | Monto | | |
| Total | 6,342,699 | 2,175 | 75,658,022 | 9.19 | 3 |
| Bancos | 5,695,941 | 509 | 34,121,192 | 9.62 | - |
| Sics | 290,541 | 5 | 178,737 | 7.82 | - |
| Sofom E.N.R. | 150,645 | 1,023 | 19,706,629 | 9.14 | 2 |
| Sofom E.R. | 56,650 | 108 | 2,431,557 | 9.19 | - |
| Aseguradoras | 48,489 | 140 | 4,540,426 | 9.20 | - |
| Banca de Desarrollo | 71,453 | 6 | 309,642 | 8.00 | - |
| AFORES | 7,493 | 30 | 1,060,369 | 8.86 | - |
| SOFIPOS | 8,837 | 136 | 2,972,895 | 8.99 | - |
| SOCAPS | 9,410 | 85 | 3,772,156 | 9.63 | 1 |
| Otros Sectores | 3,240 | 133 | 6,564,419 | - | 0 |

Reclamaciones

| Reclamaciones en Condusef | Sector | Reclamaciones en REUNE | Total de Reclamaciones |
|---------------------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| 110,635 | Bancos | 5,585,306 | 5,695,941 |
| 12,728 | Sics | 277,813 | 290,541 |
| 7,170 | Sofom E.N.R. | 143,475 | 150,645 |
| 1,102 | Sofom E.R. | 55,548 | 56,650 |
| 30,564 | Aseguradoras | 17,925 | 48,489 |
| 934 | Banca de Desarrollo | 70,519 | 71,453 |
| 7,236 | AFORES | 257 | 7,493 |
| 990 | SOFIPOS | 7,847 | 8,837 |
| 223 | SOCAPS | 9,187 | 9,410 |
| 1,817 | Otros Sectores | 1,423 | 3,240 |
| 173,399 | Total | 6,169,300 | 6,342,699 |

Sanciones

| Número | Sector | Monto (\$) |
|--------------|---------------------|-------------------|
| 509 | Bancos | 34,121,192 |
| 5 | Sics | 178,737 |
| 1,023 | Sofom E.N.R. | 19,706,629 |
| 108 | Sofom E.R. | 2,431,557 |
| 140 | Aseguradoras | 4,540,426 |
| 6 | Banca de Desarrollo | 309,642 |
| 30 | AFORES | 1,060,369 |
| 136 | SOFIPOS | 2,972,895 |
| 85 | SOCAPS | 3,772,156 |
| 133 | Otros Sectores | 6,564,419 |
| 2,175 | Total | 75,658,022 |

El Buró cuenta con una evaluación de 32 productos financieros de los siguientes sectores: Bancos, SOFOM E.N.R. y E.R., Aseguradoras, Aseguradoras especializadas en Salud, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

En total, se muestran 762 calificaciones, de las cuales 697 son aprobatorias (91%) y 65 son reprobatorias (9%).

El número total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 6,342,699.

Además, el total de sanciones asciende a 2,175, con un monto de 75.6 millones de pesos.

Durante el proceso se detectaron:

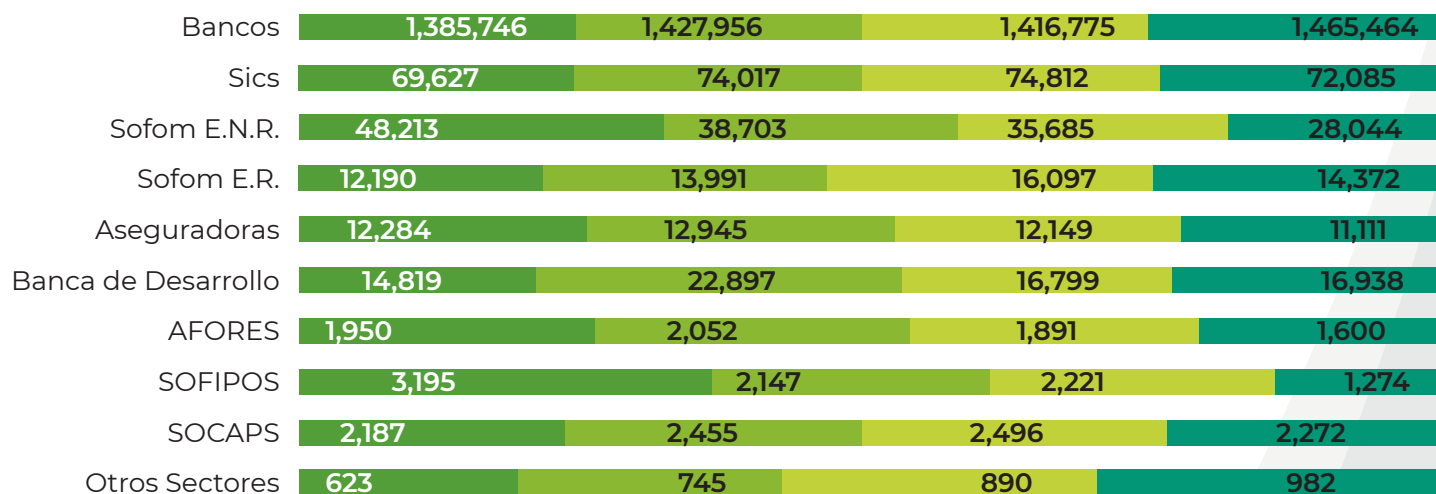
En dos sectores (SOFOM E.N.R. y SOCAPS) se identificaron tres cláusulas abusivas que están en proceso de eliminación: dos en el sector de SOFOM E.N.R. y una en el sector de SOCAPS.

El Buró cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros que incluye información de 4,546 instituciones. De estas, 2,830 entidades realizaron la actualización requerida. Además, se registran 18,733 productos y servicios financieros, de los cuales 13,492 fueron debidamente validados por las entidades financieras.

De los 27 sectores presentes en el Buró de Entidades Financieras, 21 de ellos cuentan con reclamaciones. Al cierre de 2022, se registraron un total de 6,342,699 reclamaciones, de las cuales el 97% se registraron a través del sistema REUNE y el 3% restante se presentaron directamente ante la CONDUSEF.

El Buró de Entidades Financieras, se actualiza trimestralmente y destaca una disminución de en la cantidad de reclamaciones trimestrales del sector Sofom ENR.

Porcentaje Trimestral:



| Periodo | Bancos | Sics | Sofom E.N.R. | Sofom E.R. | Aseguradoras | Banca de Desarrollo | AFORES | SOFIPOS | SOCAPS | Otros Sectores |
|-------------|--------|--------|--------------|------------|--------------|---------------------|--------|---------|--------|----------------|
| Trimestre 1 | 24.33% | 23.96% | 32.00% | 21.52% | 25.33% | 20.74% | 26.02% | 36.15% | 23.24% | 19.23% |
| Trimestre 2 | 25.07% | 25.48% | 25.69% | 24.70% | 26.70% | 32.04% | 27.39% | 24.30% | 26.09% | 22.99% |
| Trimestre 3 | 24.87% | 25.75% | 23.69% | 28.41% | 25.06% | 23.51% | 25.24% | 25.13% | 26.52% | 27.47% |
| Trimestre 4 | 25.73% | 24.81% | 18.62% | 25.37% | 22.91% | 23.71% | 21.35% | 14.42% | 24.14% | 30.31% |

Instituciones más reclamadas por sector

Bancos:

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|---------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Banco Azteca | 1,373,773 | 1,361,159 | 12,614 |
| Banco Nacional de México | 989,696 | 963,733 | 25,963 |
| BBVA México | 713,432 | 692,919 | 20,513 |
| Bancoppel | 531,911 | 526,588 | 5,323 |
| HSBC México | 471,369 | 462,140 | 9,229 |
| Banco Santander México | 443,489 | 431,257 | 12,232 |
| Banco Mercantil del Norte | 412,215 | 397,502 | 14,713 |
| Banco Regional | 192,255 | 191,286 | 969 |
| Scotiabank Inverlat | 135,586 | 131,439 | 4,147 |
| Banco Inbursa | 127,754 | 126,837 | 917 |

Sics:

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|-----------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Trans Unión de México | 257,844 | 249,661 | 8,183 |
| Círculo de Crédito | 24,580 | 20,299 | 4,281 |
| Dun & Bradstreet | 8,117 | 7,853 | 264 |

SOFOM E.N.R.

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Servicios Financieros Soriana | 52,237 | 51,880 | 357 |
| Kueski | 31,376 | 31,305 | 71 |
| Financiera Fortaleza | 13,904 | 13,764 | 140 |
| Directodo México | 11,106 | 10,805 | 301 |
| Crédito Real | 4,958 | 4,873 | 85 |
| Attendo | 4,111 | 4,074 | 37 |
| Financiera Maestra | 3,807 | 3,340 | 467 |
| 4Finance | 3,640 | 3,540 | 100 |
| Prestaciones Finmart | 2,903 | 2,813 | 90 |
| Red Amigo Dal | 2,316 | 2,216 | 100 |

SOFOM E.R.

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Consupago | 26,917 | 26,773 | 144 |
| Opcipres | 14,024 | 13,755 | 269 |
| Invex Cosnumo | 13,884 | 13,811 | 73 |
| Navistar Financiam | 415 | 408 | 7 |
| Cetelem | 362 | 200 | 162 |
| GM Financiam de México | 342 | 85 | 257 |
| Ford Crédito de México | 337 | 287 | 50 |
| Financiam Bepensa | 230 | 227 | 3 |
| Fisofo | 74 | 0 | 74 |
| Fin Útil | 19 | 0 | 19 |

Aseguradoras

| <i>Instituciones</i> | <i>Total de Reclamaciones</i> | <i>Reclamaciones en REUNE</i> | <i>Reclamaciones en CONDUSEF</i> |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Metlife México | 8,718 | 4,832 | 3,886 |
| Grupo Nacional Provincial | 4,472 | 3 | 4,469 |
| Chubb Seguros México | 3,379 | 1,240 | 2,139 |
| Quálitas Compañía de Seguros | 3,304 | 512 | 2,792 |
| Citibanamex Seguros | 2,659 | 2,142 | 517 |
| BBVA Seguros México | 2,135 | 0 | 2,135 |
| Seguros Banorte | 1,931 | 20 | 1,911 |
| Seguros Afirme | 1,919 | 1,258 | 661 |
| Axa Seguros | 1,830 | 17 | 1,813 |
| Mapfre México | 1,352 | 0 | 1,352 |

Banca de Desarrollo

| <i>Instituciones</i> | <i>Total de Reclamaciones</i> | <i>Reclamaciones en REUNE</i> | <i>Reclamaciones en CONDUSEF</i> |
|--|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Banco Nacional del Ejercito | 64,135 | 63,938 | 197 |
| Banco del Bienestar | 7,229 | 6,552 | 677 |
| Sociedad Hipotecaria Federal | 47 | 7 | 40 |
| Nacional Financiera | 22 | 5 | 17 |
| Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos | 20 | 17 | 3 |

Afores

| <i>Instituciones</i> | <i>Total de Reclamaciones</i> | <i>Reclamaciones en REUNE</i> | <i>Reclamaciones en CONDUSEF</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Afore XXI Banorte | 1,590 | 108 | 1,482 |
| Citibanamex Afore | 1,059 | 106 | 953 |
| Afore Coppel | 900 | 0 | 900 |
| Afore Azteca | 894 | 0 | 894 |
| Principal Afore | 692 | 0 | 692 |
| Profuturo Afore | 636 | 0 | 636 |
| Afore Sura | 636 | 0 | 636 |
| Pensionisste | 445 | 0 | 445 |
| Afore Invercap | 433 | 0 | 433 |
| Afore Inbursa | 208 | 43 | 165 |

Sofipos

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|---|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Financiera Monte de Piedad | 4,589 | 4,559 | 30 |
| Libertad Servicios Financieros | 1,660 | 1,496 | 164 |
| Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 1,184 | 1,153 | 31 |
| Caja de la Sierra Gorda | 414 | 58 | 356 |
| Crediclub | 235 | 202 | 33 |
| Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 230 | 151 | 79 |
| Te Creemos | 168 | 71 | 97 |
| Ku-Bo Financiero | 158 | 93 | 65 |
| Administradora de Caja Bienestar | 44 | 39 | 5 |
| NU México Financiera | 36 | 2 | 34 |

Socaps

| Instituciones | Total de Reclamaciones | Reclamaciones en REUNE | Reclamaciones en CONDUSEF |
|------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Caja Popular Mexicana | 8,109 | 8,032 | 77 |
| Caja Popular Tamazutla | 178 | 178 | 0 |
| Caja Popular las Huastecas | 153 | 153 | 0 |
| Caja Popular la Providencia | 133 | 127 | 6 |
| Caja Morelia Valladolid | 119 | 89 | 30 |
| FINAGAM | 114 | 109 | 5 |
| Caja Popular de Ahorros Yanga | 83 | 82 | 1 |
| CoopDesarrollo | 76 | 76 | 0 |
| Caja Popular los Reyes | 68 | 65 | 3 |
| Caja de Ahorro de los Telefonistas | 61 | 59 | 2 |

Cabe destacar que existen instituciones en particular que tienen más reclamaciones que sectores enteros, entre ellas:

Banco Azteca, Banco Nacional de México, BBVA México, BanCoppel, HSBC México, Banco Santander México, Banco Mercantil del Norte y Banco Regional tienen mayor número de reclamaciones que el sector completo de Sofom ENR (150,645).

Scotiabank Inverlat y Banco Inbursa tienen más reclamaciones que el sector de Banca de Desarrollo (71,453)

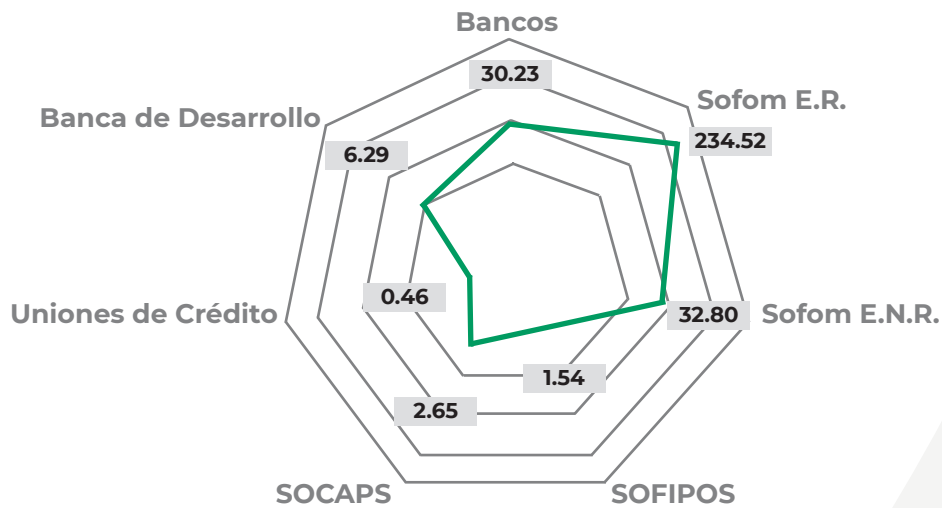
Banco Nacional del Ejército tiene más reclamaciones que el sector de Sofom ER (56,650).

Índice de Reclamación:

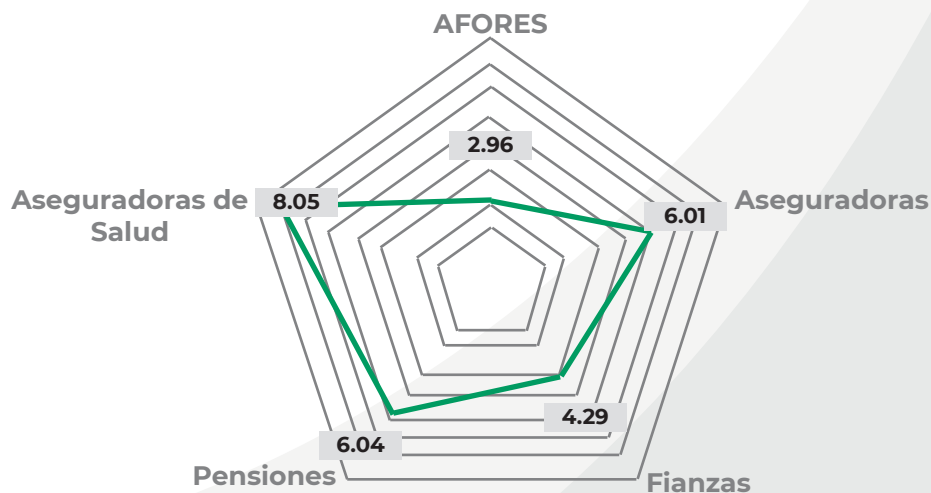
Para el índice de reclamación

1. Se utilizan como variables para el cálculo: el número de reclamaciones y contratos* por producto.
2. Se obtiene el índice de reclamación que resulta de dividir el número de reclamaciones entre el número de contratos y multiplicar el resultado por 10,000; en el caso de AFORES, Aseguradoras y Fianzas, por cada 100,000.

Índice de Reclamación por cada 10,000:



Índice de Reclamación por cada 100,000:



Si bien el índice de reclamación no es comparable entre sectores, se normaliza al dar a conocer la proporción de reclamaciones en relación con su denominador, que puede ser el número de contratos, trabajadores, socios, clientes, entre otros.

Bancos

En el caso de los bancos, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 30.23. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 58.82, lo que significa que el 58.82% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 41.18% se encuentra por encima de él.

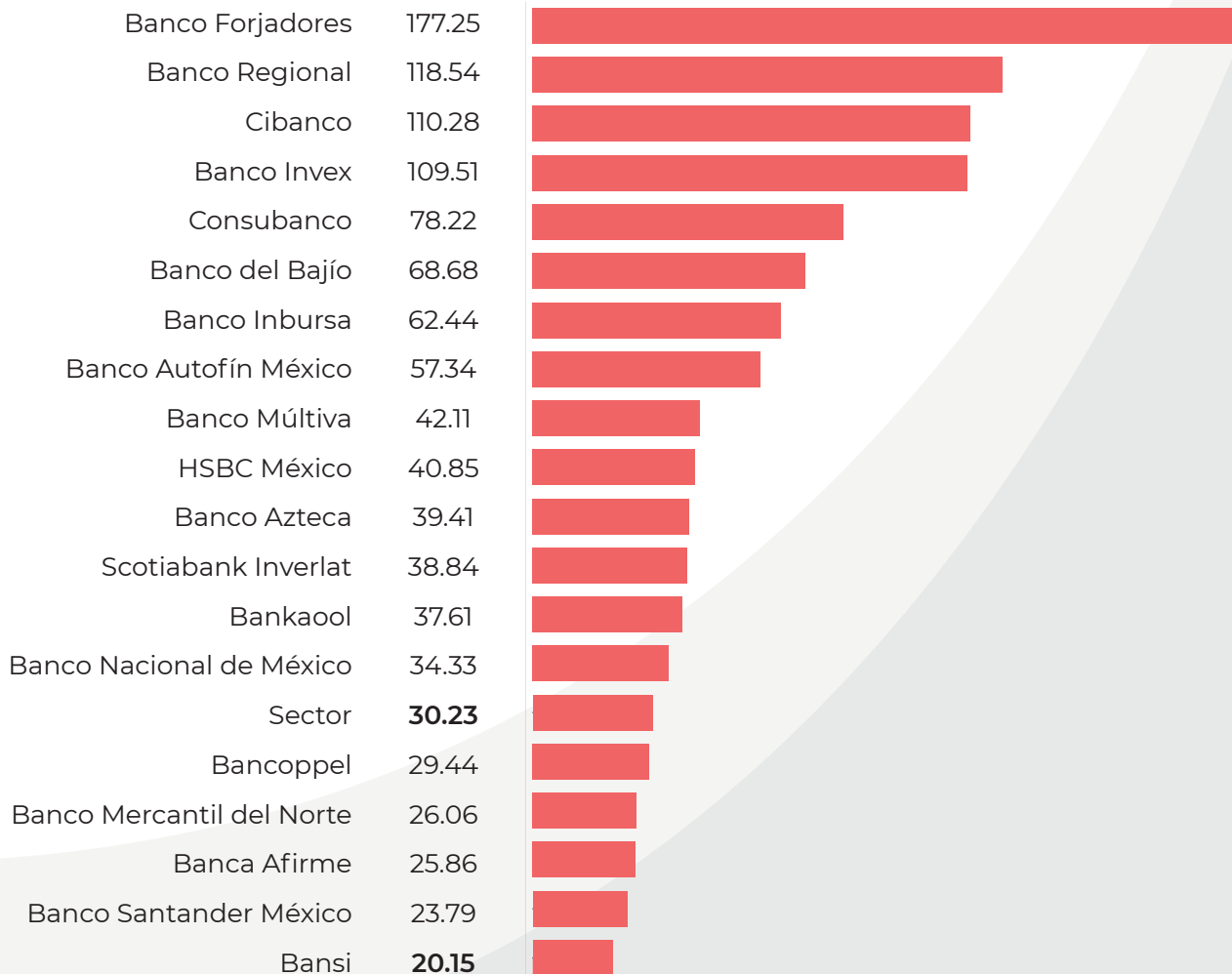
Específicamente, por encima del índice del sector se encuentran: Banco Nacional de México (34.33), Scotiabank Inverlat (38.84), Banco Azteca (39.41), HSBC México (40.85) y Banco Inbursa (62.44).

Por otro lado, por debajo del índice del sector se encuentran: BBVA México (15.67), Banco Santander México (23.79), Banco Mercantil del Norte (26.06) y BanCoppel (29.44).

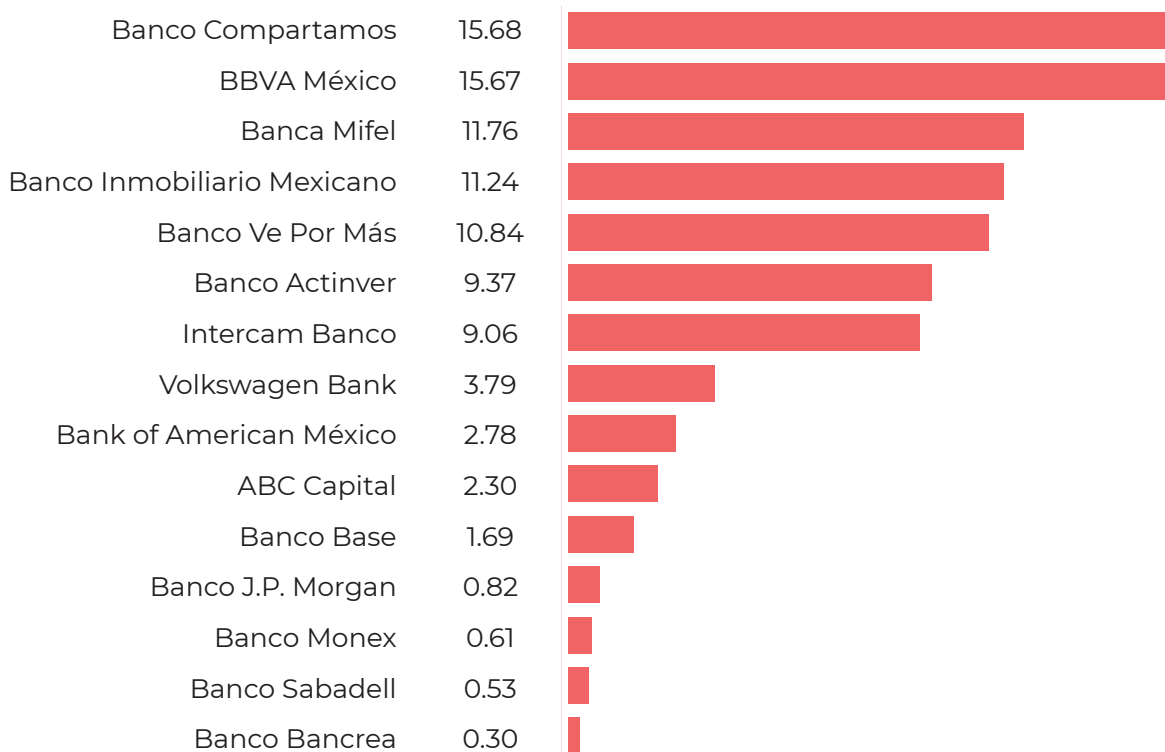
Se destaca que Banco Santander **se encuentra justo en la mediana del sector:**

Nota: la mediana es el valor que ocupa el lugar el central de todos los datos cuando estos están ordenados de menor a mayor.

Índice de Reclamación en Bancos



Índice de Reclamación en Bancos

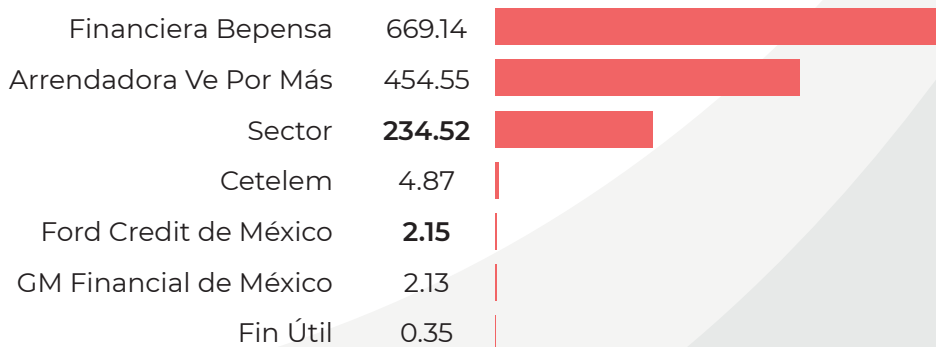


Sofom E.R.

En el caso de las Sofomes ER, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 234.52. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 66.67, lo que significa que el 66.67% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 33.33% se encuentra por encima de él.

Se destaca que Ford Credit de México (2.15) se encuentra **justo en la mediana del sector:**

Índice de Reclamación en Sofom E.R.



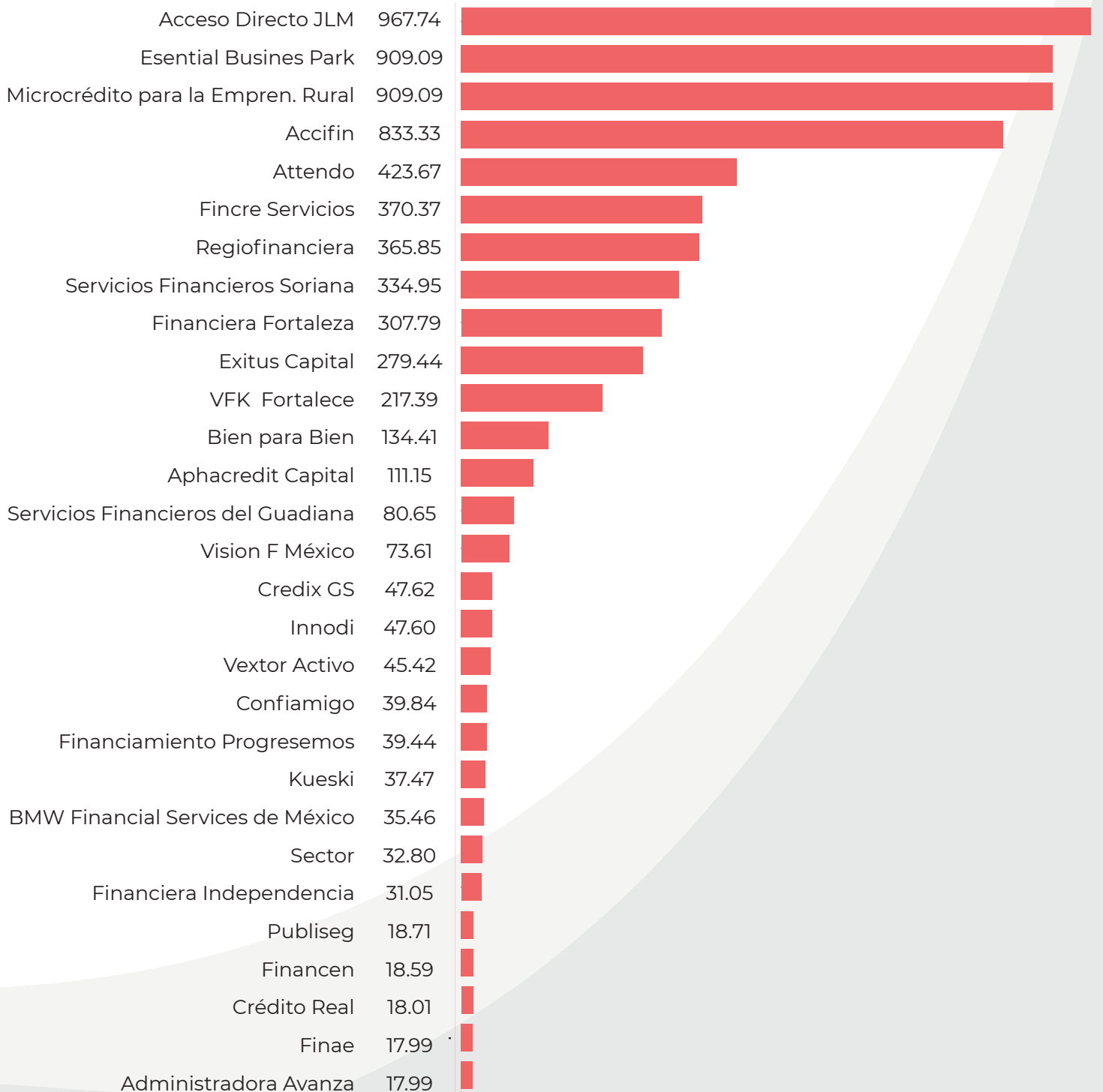
Sofom E.N.R.

En el caso de las Sofomes ENR, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 32.80. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 60, lo que significa que el 60% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 40% se encuentra por encima de él.

Se destaca que JMMETEPEC **(17.61)** se encuentra en la mediana del sector:

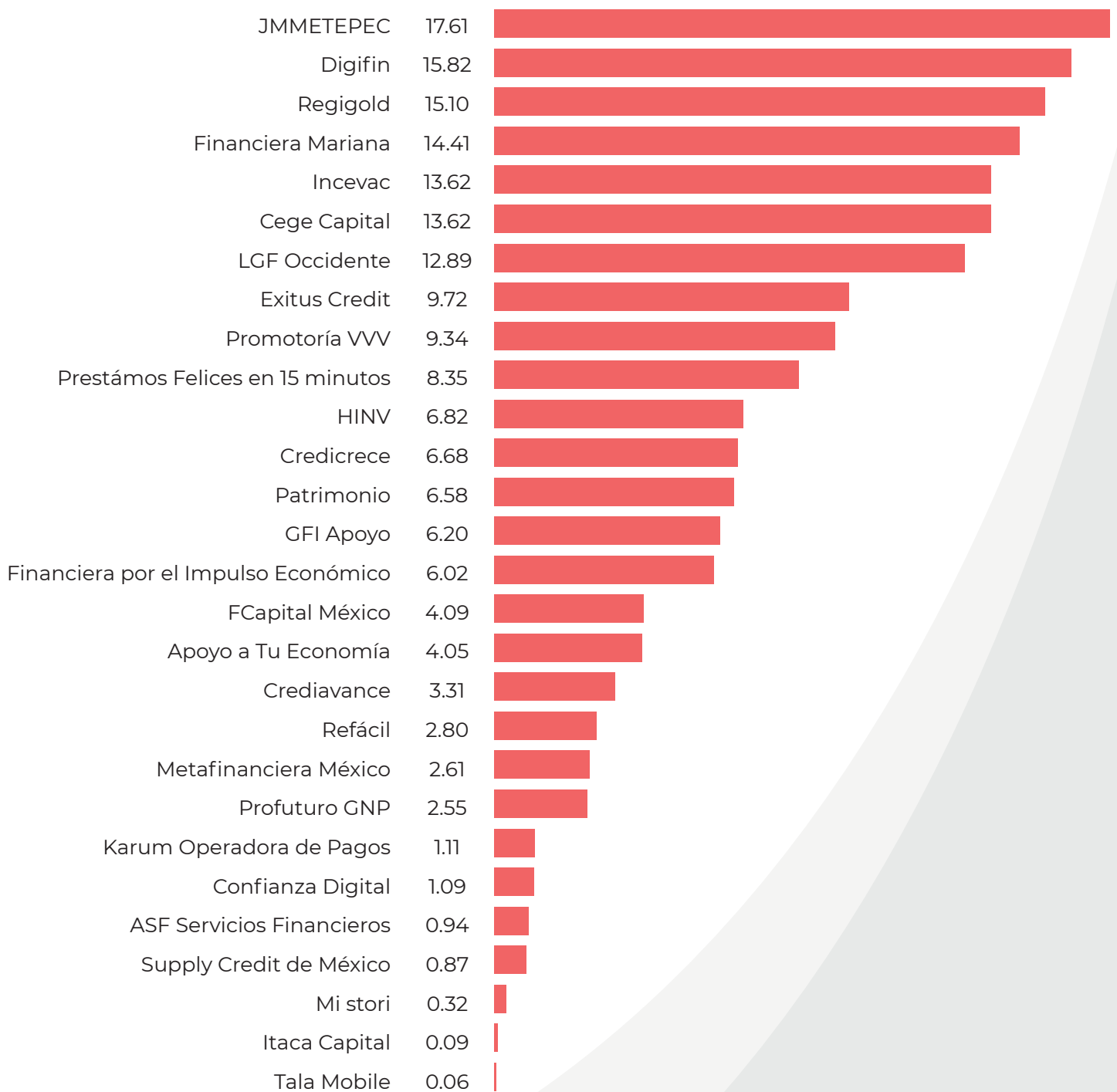
Nota: Se omiten algunas instituciones

Índice de Reclamación en Sofom E.N.R.



Sofom E.N.R.

Índice de Reclamación en Sofom E.N.R.



Sofipos

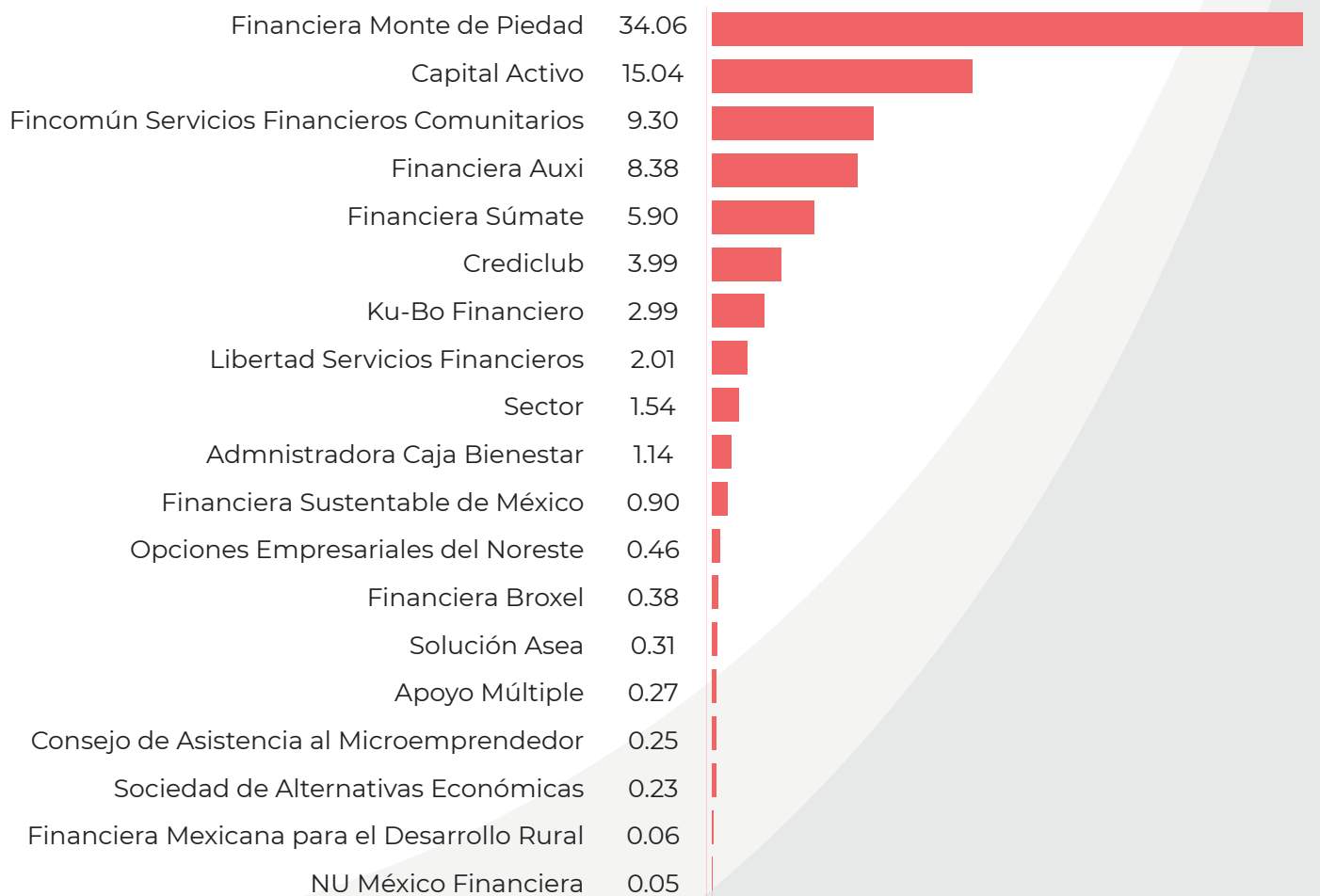
En el caso de las SOFIPOS, el índice de reclamación por cada 10,000 clientes es de 1.54. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 55.56, lo que significa que el 55.56% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 44.44% se encuentra por encima de él.

Específicamente, por encima del índice del sector se encuentran: Libertad Servicios Financieros (2.01), Ku-Bo Financiero (2.99), Fincomún Servicios Financieros Comunitarios (9.30) y Financiera Monte de Piedad (34.06).

Por otro lado, por debajo del índice del sector se encuentran: NU México Financiera (0.05) y Consejo de Asistencia al Microemprendedor (0.25).

Se destaca que Financiera Sustentable de México (0.90) **se encuentra en la mediana del sector:**

Índice de Reclamación en Sofipos



Socaps

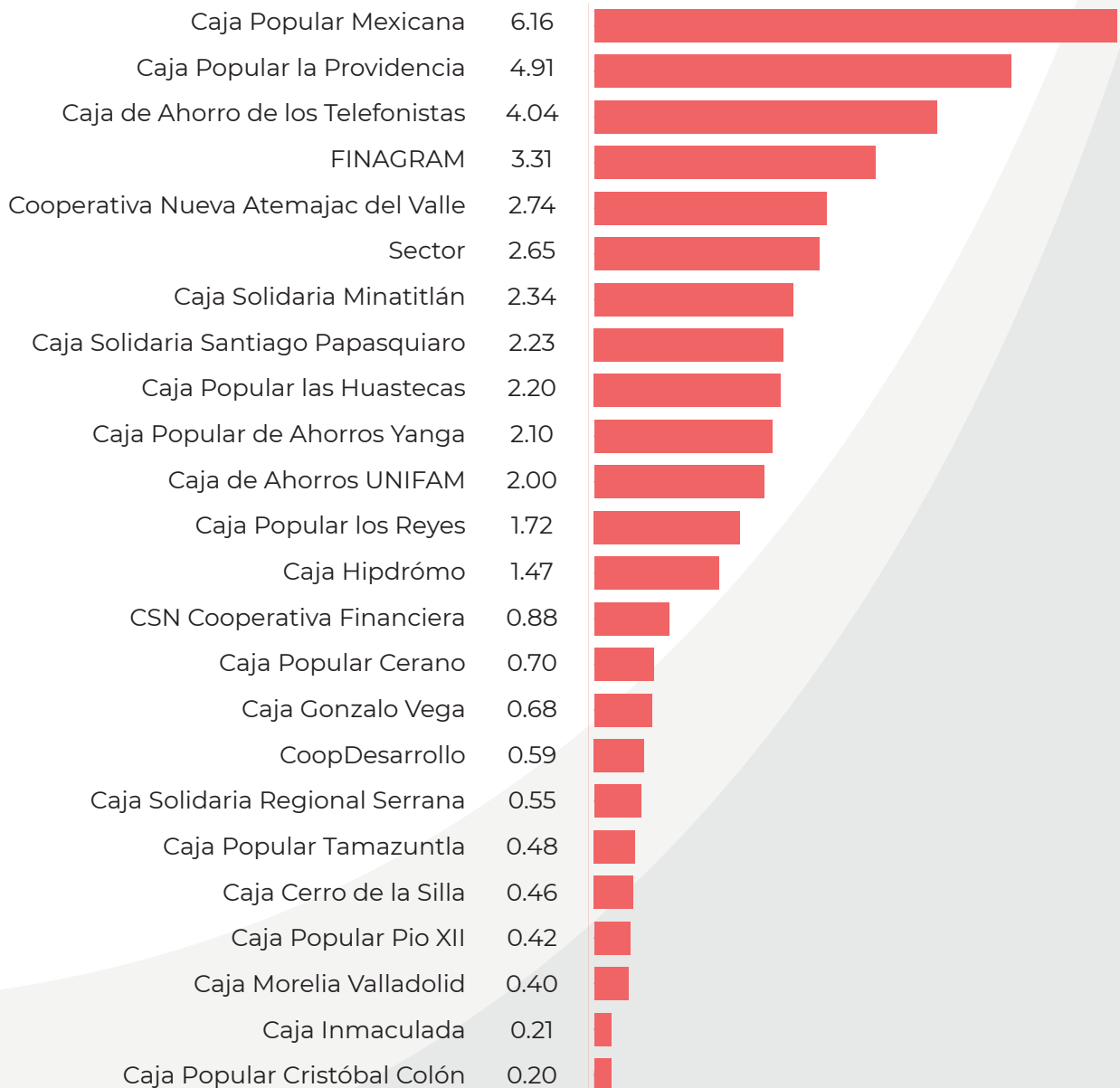
En el caso de las SOCAPS, el índice de reclamación por cada 10,000 socios es de 2.65. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 82.14, lo que significa que el 82.14% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 17.85% se encuentra por encima de él.

Específicamente, por encima del índice del sector se encuentran: Caja Popular Mexicana (6.16), Caja de Ahorro de los Telefonistas (4.04) y FINAGAM (3.31)

Por otro lado, por debajo del índice del sector se encuentran: Caja Popular los Reyes (1.72), CoopDesarrollo (0.59) y Caja Real del Potosí (0.06).

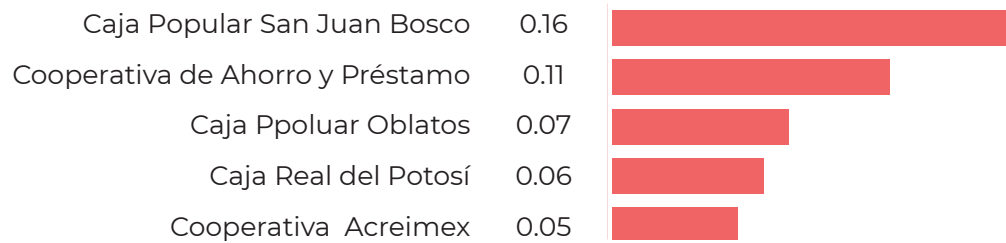
Se destaca que Caja Gonzalo Vega (0.68) **se encuentra en la mediana del sector:**

Índice de Reclamación en Socaps



Socaps

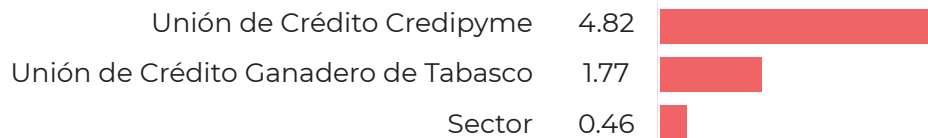
Índice de Reclamación en Socaps



Uniones de Crédito

En el caso de las Uniones de Crédito, el índice de reclamación por cada 10,000 socios es de 0.46. Sólo dos instituciones cuentan con índice de Reclamación.

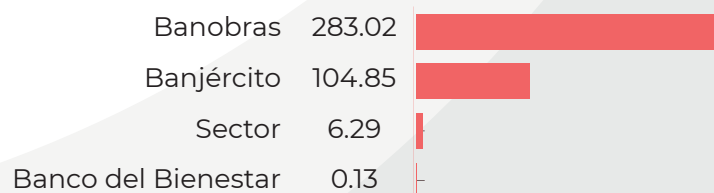
Índice de Reclamación de Uniones de Crédito



Banca de Desarrollo

En el caso de las Uniones de Crédito, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 6.29. Sólo tres instituciones cuentan con índice de Reclamación.

Índice de Reclamación de Banca de Desarrollo



Afores

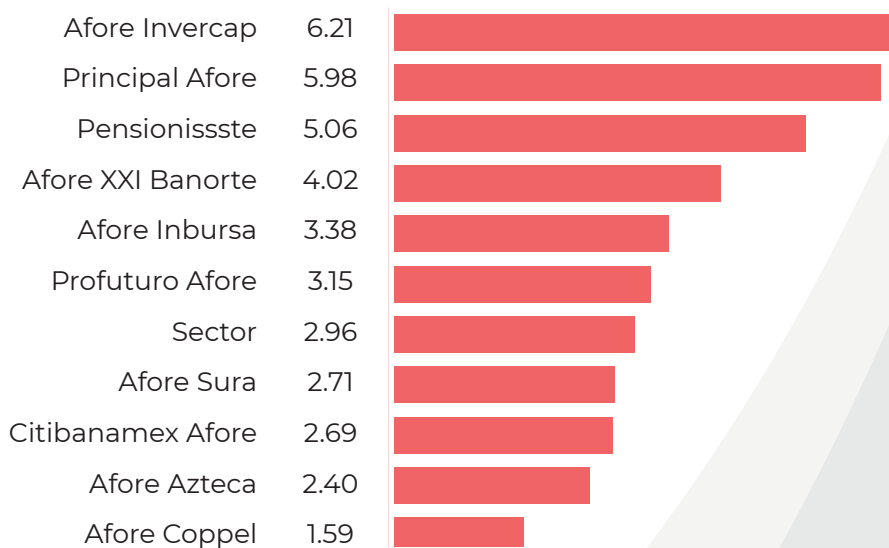
En el caso de las AFORE, el índice de reclamación por cada 100,000 trabajadores registrados es de 2.96. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 40.00, lo que significa que el 40.00% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 60.00% se encuentra por encima de él.

Específicamente, por encima del índice del sector se encuentran: Afore Invercap (6.21), Principal Afore (5.98), Pensionissste (5.06), Afore XXI Banorte (4.02), Afore Inbursa (3.38) y Profuturo AFORE (3.15).

Por otro lado, por debajo del índice del sector se encuentran: Afore Sura (2.71), Citibanamex Afore (2.69), Afore Azteca (2.40) y Afore Coppel (1.59).

Se destaca que Profuturo Afore **se encuentra en la mediana del sector:**

Índice de Reclamación en Afores



Aseguradoras

En el caso de las Aseguradoras, el índice de reclamación por cada 100,000 riesgos asegurados es de 2.96. Sin embargo, este se encuentra en el percentil 53.97, lo que significa que el 53.97% de las instituciones se encuentran por debajo de este índice, mientras que el 46.03% se encuentra por encima de él.

Específicamente, por encima del índice del sector se encuentran: Aserta Seguros Vida (156.21), El Águila Compañía de Seguros (86.05), Seguros Afirme (64.29), Inbursa Seguros de Caución y Fianzas (27.75), Metlife México (20.59), Seguros Azteca Daños (20.43), Skandia Life (18.4), A.N.A. Compañía de Seguros (16.51), Quálitas Compañía de Seguros (16.28), HDI Seguros (14.88), Grupo Nacional Provincial (13.44), Metlife Más (11.15), Aseguradora Aserta (10.47), La Latinoamericana (10.16), Chubb Seguros México (8.27) y HSBC Seguros (6.01)

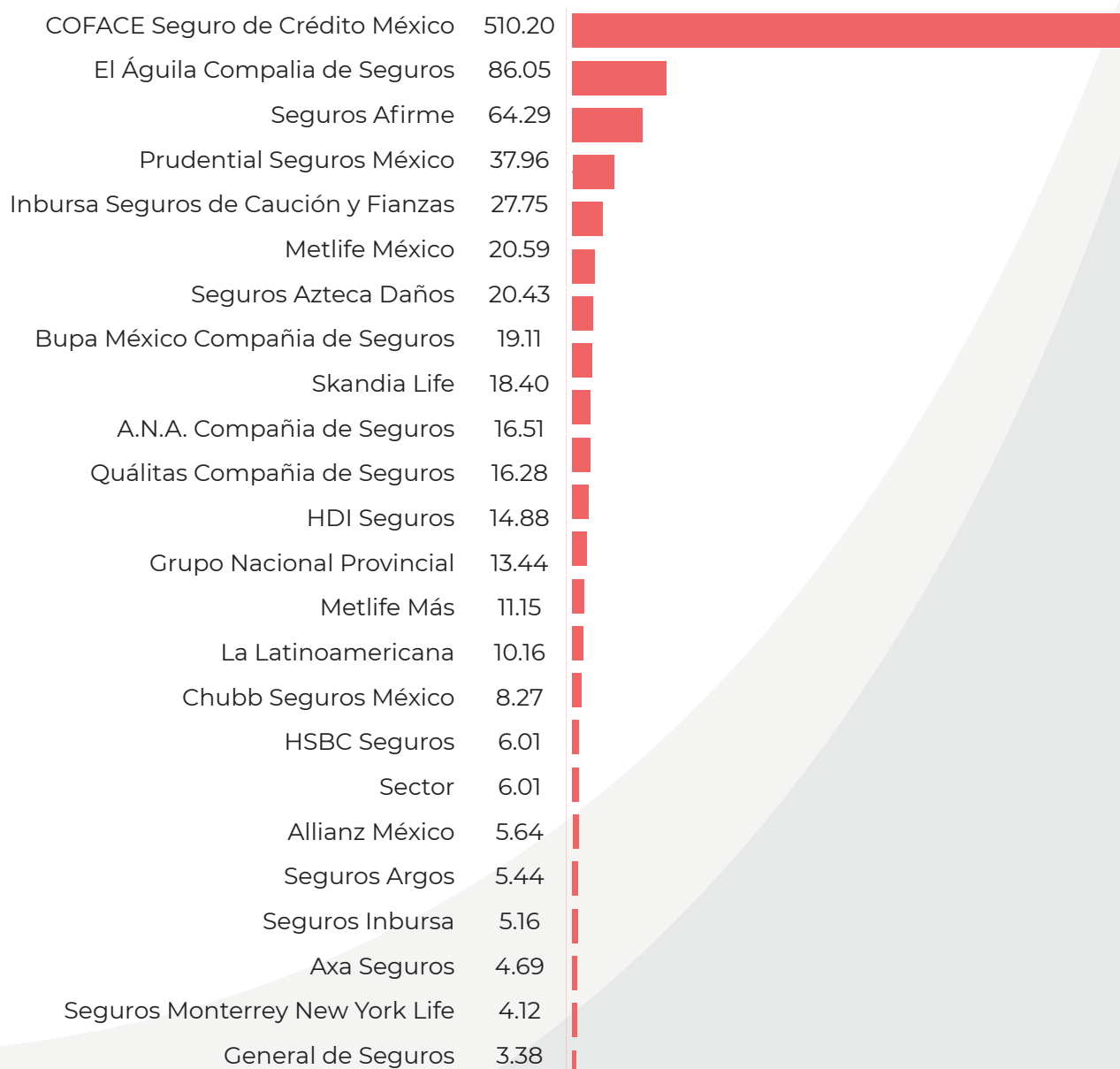
Aseguradoras

Por otro lado, por debajo del índice del sector se encuentran: Allianz México (5.64), AXA Seguros (4.69), Zurich Santander Seguros México (3.32), Seguros Banorte (3.08), Seguros Azteca (2.5), Citibanamex Seguros (2.45), Mapfre México (2.19), BBVA Seguros México (2.06), Seguros Sura (1.20) y Patrimonial Inbursa (1.20).

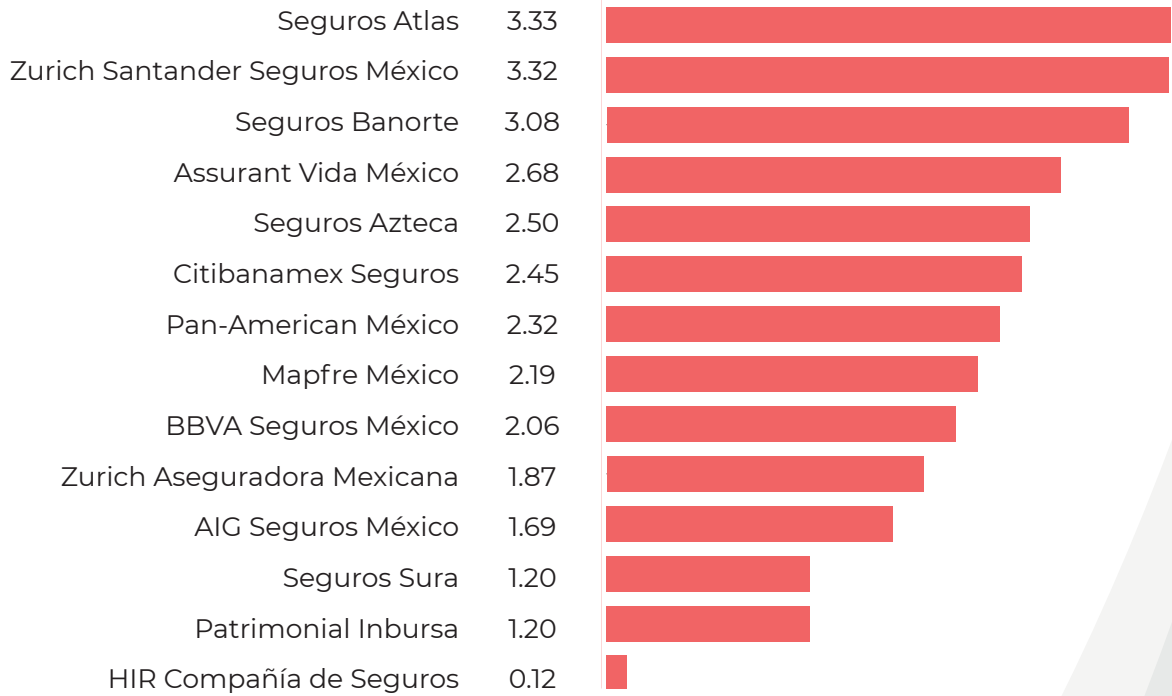
Se destaca que Seguros Argos (5.43) **se encuentra justo en la mediana del sector:**

Nota: Se omiten algunas instituciones

Índice de Reclamación en Aseguradoras



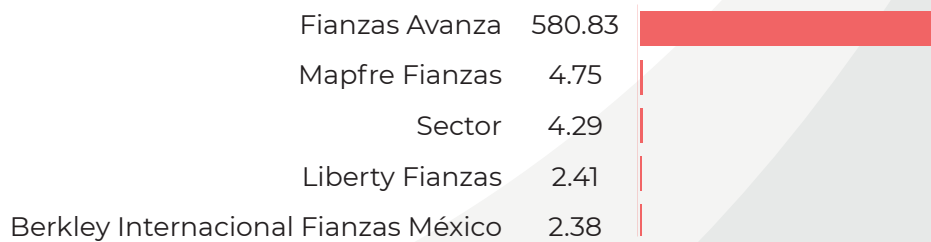
Índice de Reclamación en Aseguradoras



Fianzas

En el caso de las afianzadoras, el índice de reclamación por cada 100,000 reclamaciones de fianza es de 4.29. Sólo cuatro instituciones cuentan con índice de reclamación. Con Fianzas Avanza destacando del resto por tener un índice más de cien veces mayor al sector.

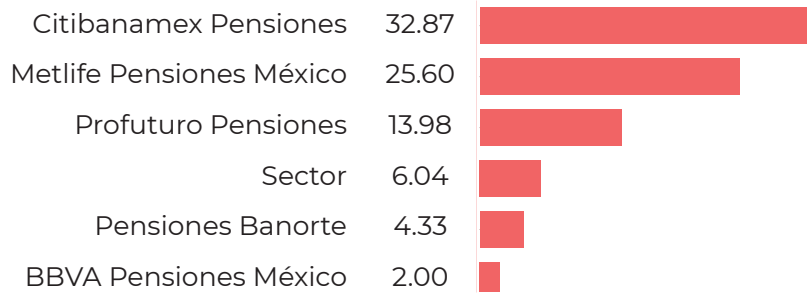
Índice de Reclamación de Fianzas



Pensiones

En el caso de las Aseguradoras de Pensiones, el índice de reclamación por cada 100,000 reclamaciones de pagos es de 6.04. Sólo cinco instituciones tienen índice de reclamación, teniendo Citibanamex Pensiones el índice más alto con 32.87

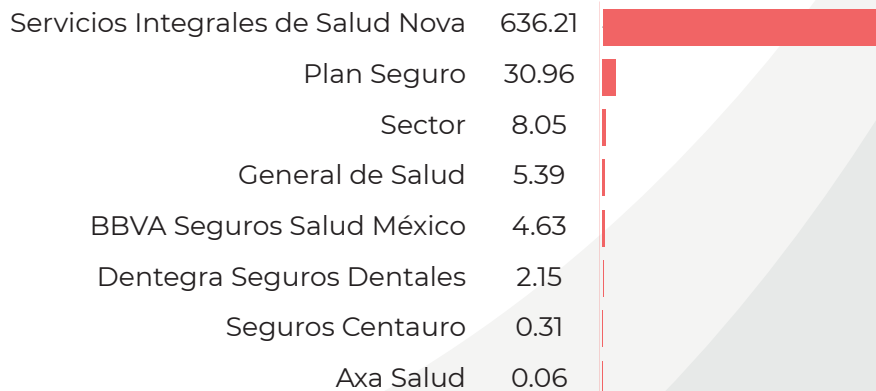
Índice de Reclamación de Pensiones



Aseguradoras Especializadas en Salud

En el caso de las Aseguradoras Especializadas en Salud, el índice de reclamación por cada 100,000 Servicios es de 2.96.

Índice de Reclamación en Aseguradoras Especializadas en Salud



Sanciones

Dentro del Buró de Entidades Financieras, se presenta un desglose detallado por institución del número de sanciones y el monto correspondiente.

Es importante señalar que en el Buró se muestra **el detalle de 1,849 sanciones, con un monto total de 69,383,805 pesos**. El resto de las sanciones para las cuales no se proporciona un desglose, **se debe a que la institución ha dejado de operar**.

Este desglose se divide entre 545 instituciones. Se observa que hay más instituciones con sanciones en el sector de Sofomes (358), seguido por Socaps (38) y Bancos (29).

Además, se identifican 24 instituciones que han acumulado más de 10 sanciones:

| <i>Instituciones</i> | <i>Sanciones</i> | <i>Monto (\$)</i> | <i>LPDUSF¹</i> | <i>LPDUSF²</i> | <i>LPDUSF³</i> |
|--|------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Banco Nacional de México | 249 | 9,830,748 | 241 | 8 | - |
| Cibanco | 35 | 1,263,896 | 33 | 2 | - |
| American Express Bank México | 28 | 1,014,985 | 28 | - | - |
| BBVA México | 27 | 1,601,586 | - | 27 | - |
| Banco Inbursa | 26 | 1,931,720 | 17 | 9 | - |
| Banco Mercantil del Norte | 26 | 3,036,348 | - | 26 | - |
| SMB-Rural | 23 | 417,532 | - | 23 | - |
| Chubb Seguros México | 20 | 695,993 | 20 | - | - |
| Zurich Santander Seguros México | 19 | 706,122 | 19 | - | - |
| Comercializadora Financiera de Automotores | 19 | 342,520 | 1 | 18 | - |
| Banco Compartamos | 16 | 1,187,851 | 11 | 5 | - |
| Quincena Express | 16 | 291,516 | - | 16 | - |
| Metlife México | 14 | 486,604 | 14 | - | - |
| Keo World | 14 | 269,416 | - | 14 | - |
| Taak In Financiera | 13 | 230,820 | - | 13 | - |
| Explo Tecnología | 13 | 250,172 | - | 13 | - |
| Zurich | 12 | 459,764 | 12 | - | - |
| Banco Azteca | 12 | 1,322,054 | - | 11 | 1 |
| Bankaool | 12 | 1,690,891 | 2 | 10 | - |
| Lar Home | 12 | 213,799 | 12 | - | - |
| Sistema Integral de Crédito | 12 | 212,896 | - | 12 | - |
| Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí | 12 | 1,586,444 | - | 12 | - |
| Afore Invercap | 11 | 377,709 | 11 | - | - |
| Positiva Soluciones Crediticias | 11 | 196,167 | 11 | - | - |

¹Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

²Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

³Ley de Instituciones de Crédito.

Calificaciones

El Buró de Entidades Financieras cuenta con una sección dedicada a cada producto, en la cual se pueden observar las reclamaciones, sanciones y supervisión correspondientes.

Para el cierre de 2022, se elaboraron 762 calificaciones, divididas en 32 productos que se encuentran distribuidos en ocho sectores.

A continuación, se mencionan los productos que se pueden encontrar en el Buró:

- Seguro de Automóvil Residentes
- Seguro casa habitación
- Seguro de Desempleo (relacionado con Crédito Hipotecario)
- Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)
- Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)
- Seguro de Vida para Migrantes
- Seguro de Vida con Componente de Inversión
- Seguro de Gastos Medicos Mayores Colectivo
- Seguro de Vida Individual (Temporal)
- Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual
- Seguro de Automóviles Legalizados
- Seguro de Motocicleta
- Seguro de Transporte Público
- Seguro de Camiones
- Crédito Personal
- Depósito a la Vista
- Tarjeta de Débito
- Crédito Simple
- Crédito Automotriz
- Cuenta de Ahorro
- Pagaré (PRLV)
- Tarjeta de crédito
- Crédito en Cuenta Corriente
- Crédito de Nómina
- Banca por Internet
- Crédito Hipotecario
- Crédito para Pesionados y Jubilados
- Cuenta de Nómina
- Crédito Simple
- Crédito de Habilitación o Avío
- Crédito Refaccionario
- Crédito simple con garantía líquida o prendaria

Se presentan las calificaciones de cada sector:

Bancos

| <i>Institución</i> | <i>Banca por Internet</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Cuenta de Nómina</i> | <i>Crédito en Cuenta Corriente</i> | <i>Crédito Hipotecario</i> | <i>Crédito para Pensionados y Jubilados</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Cuenta de Nómina</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|-------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Banco Mercantil del Norte | 9.26 | - | 9.15 | 6.90 | - | - | 7.92 | 7.96 | 9.98 | 9.66 | 6.72 |
| Banco Multiva | 4.63 | 6.00 | 8.70 | - | - | 5.75 | 8.79 | 9.13 | 7.91 | 7.97 | - |
| Banca Mifel | - | - | 7.78 | - | 9.66 | - | 5.50 | 8.98 | 9.23 | 9.68 | 7.82 |
| Banco Azteca | 9.99 | - | - | - | - | 5.70 | 9.10 | 9.99 | 8.63 | 8.89 | 6.04 |
| Banco Regional | - | 9.76 | 9.05 | 10.00 | - | - | 9.68 | 4.79 | 8.95 | - | 6.00 |
| Banco Santander México | - | 8.93 | 6.00 | - | 8.05 | - | - | 8.76 | 8.32 | 8.30 | 8.18 |
| BBVA México | 9.09 | - | 9.60 | - | - | - | 9.82 | 9.99 | 9.11 | 8.73 | 9.26 |
| HSBC México | 5.40 | - | - | 6.00 | - | - | 7.87 | 8.26 | 8.56 | 7.85 | 7.75 |
| Banco Inbursa | - | 6.78 | 5.97 | - | - | - | 6.54 | 8.90 | 6.67 | - | 7.31 |
| Banco Nacional de México | - | - | - | 7.00 | 7.69 | - | 7.34 | 6.62 | - | 3.75 | 5.72 |
| Banca Afirme | - | - | 9.50 | - | - | - | 9.47 | 9.99 | 9.27 | - | 5.63 |
| Scotiabank Inverlat | - | - | - | - | 6.00 | 5.80 | 4.60 | 9.84 | - | - | 4.33 |
| Banco del Bajío | - | - | - | - | - | - | 9.99 | 10.00 | 9.70 | - | 4.92 |
| BanCoppel | - | - | - | - | - | - | 8.73 | - | 8.55 | 7.65 | 7.90 |
| Banco Ve Por Más | 8.63 | - | - | - | - | - | - | - | 6.84 | 7.60 | - |
| Bankaool | - | - | - | - | - | - | 8.19 | 5.20 | 9.77 | - | - |
| Consubanco | - | - | - | - | - | 6.00 | - | - | 4.68 | 8.45 | - |
| Banco Actinver | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.17 | 5.17 | - |
| Banco Autofin México | - | - | - | - | - | - | - | 5.05 | 5.70 | - | - |
| Banco Base | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.85 | 9.65 | - |
| Banco Compartamos | - | - | - | - | - | - | - | - | 10.00 | 9.32 | - |
| Banco Forjadores | - | - | - | - | - | - | 5.30 | - | - | 9.85 | - |
| Banco Invex | - | - | - | - | - | - | - | - | 9.80 | - | 8.65 |
| Bansi | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.55 | 7.43 | - |
| Cibanco | - | - | - | - | - | - | 6.28 | - | 2.45 | - | - |
| ABC Capital | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.33 | - | - |
| Banco Bancrea | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.60 | - |
| Banco Covalto | - | - | - | - | - | - | - | - | 9.13 | - | - |
| Banco Inmobiliario Mexicano | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 6.85 | - |
| Banco Pagatodo | - | - | - | - | - | - | - | - | 9.21 | - | - |
| Banco Sabadell | - | - | - | - | - | - | - | - | 9.30 | - | - |
| Fundación Dondé Banco | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Intercam Banco | - | - | - | - | - | - | - | - | 8.89 | - | - |

Aseguradoras

| <i>Institución</i> | <i>Seguro casa habitación</i> | <i>Seguro de Automóvil Residentes</i> | <i>Seguro de Automóviles Legalizados</i> | <i>Seguro de Camiones</i> | <i>Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)</i> | <i>Seguro de Desempleo (relacionado con Crédito Hipotecario)</i> | <i>Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo</i> |
|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------|--|--|---|
| CRABI | - | 9.21 | - | - | - | - | - |
| El Águila Compañía de Seguros | - | 4.45 | - | - | - | - | - |
| Grupo Mexicano de Seguros | 8.04 | - | - | - | - | - | - |
| HSBC Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Pan-American México | - | - | - | - | - | - | - |
| Prevem Seguros | - | - | - | - | - | - | 8.38 |
| Seguros Azteca Daños | - | - | - | - | - | - | - |
| Sompo Seguros México | - | - | - | 9.83 | - | - | - |
| Thona Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Tokio Marine Compañía de Seguros | - | - | - | 9.75 | - | - | - |
| Zurich Aseguradora Mexicana | - | - | - | - | - | - | - |
| Zurich Vida | - | - | - | - | - | - | 4.50 |

| <i>Institución</i> | <i>Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual</i> | <i>Seguro de Motocicleta</i> | <i>Seguro de Transporte Público</i> | <i>Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)</i> | <i>Seguro de Vida con Componente de Inversión</i> | <i>Seguro de Vida Individual (Temporal)</i> | <i>Seguro de Vida para Migrantes</i> |
|---------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| Seguros Ve Por Más | - | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 9.13 | 9.42 | - |
| Seguros Afirme | - | - | 8.12 | 10.00 | - | 9.73 | - |
| Seguros Banorte | - | 8.72 | 7.65 | - | 9.85 | - | 8.88 |
| Seguros Inbursa | - | - | 7.88 | 8.80 | 8.51 | - | - |
| AXA Seguros | - | - | - | - | 9.31 | 9.82 | - |
| Chubb Seguros México | 7.80 | - | - | 8.85 | - | 8.55 | - |
| Grupo Nacional Provincial | - | 9.65 | - | - | 9.00 | - | - |
| Mapfre México | - | 8.17 | - | 8.93 | - | 8.80 | - |
| BBVA Seguros México | - | 9.94 | - | - | 8.26 | 9.52 | - |
| Seguros Atlas | - | 8.79 | - | - | 8.99 | - | - |
| Zurich Santander Seguros México | 8.28 | - | - | 7.19 | - | - | - |
| Allianz México | 6.00 | - | - | - | 6.00 | - | - |
| La Latinoamericana | - | - | 9.25 | - | - | - | - |
| Metlife México | 6.38 | - | - | - | 5.28 | 6.60 | - |
| Quálitas Compañía de Seguros | - | 9.89 | 9.92 | - | - | - | - |
| Zurich | - | 4.22 | - | - | - | - | - |

Aseguradoras

| <i>Institución</i> | <i>Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual</i> | <i>Seguro de Motocicleta</i> | <i>Seguro de Transporte Público</i> | <i>Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)</i> | <i>Seguro de Vida con Componente de Inversión</i> | <i>Seguro de Vida Individual (Temporal)</i> | <i>Seguro de Vida para Migrantes</i> |
|----------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| A.N.A. Compañía de Seguros | - | 8.43 | - | - | - | - | - |
| Citibanamex Seguros | - | - | - | - | 8.18 | 6.00 | - |
| General de Seguros | - | - | 9.97 | - | - | - | - |
| HDI Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Primero Seguros | - | 10.00 | 10.00 | - | - | - | - |
| Seguros Sura | 9.89 | - | - | - | - | - | - |
| SPT | - | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Cardif México Seguros de Vida | 7.14 | - | - | 8.90 | - | - | - |
| Cardif México Seguros Generales | - | - | - | - | - | - | - |
| Insignia Life | - | - | - | - | 8.10 | 9.97 | - |
| Seguros Argos | - | - | - | - | 9.59 | 9.59 | - |
| Seguros Azteca | - | - | - | - | - | - | 8.68 |
| Seguros el Potosí | - | - | - | - | - | - | - |
| Seguros Monterrey New York Life | - | - | - | - | 5.59 | - | - |
| AIG Seguros México | - | - | - | - | - | - | - |
| Aseguradora Patrimonial Daños | - | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Bupa México Compañía de Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| CRABI | - | - | - | - | - | - | - |
| El Águila Compañía de Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Grupo Mexicano de Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| HSBC Seguros | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Pan-American México | 9.59 | - | - | - | - | - | - |
| Prevem Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Seguros Azteca Daños | - | 5.80 | - | - | - | - | - |
| Sompo Seguros México | - | - | - | - | - | - | - |
| Thona Seguros | - | - | - | - | - | 8.73 | - |
| Tokio Marine Compañía de Seguros | - | - | - | - | - | - | - |
| Zurich Aseguradora Mexicana | - | - | - | 8.25 | - | - | - |
| Zurich Vida | - | - | - | - | - | - | - |

Aseguradoras Especializadas en Salud

| <i>Institución</i> | <i>Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo</i> | <i>Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual</i> |
|------------------------------------|---|--|
| BBVA Seguros Salud México | - | 8.70 |
| General de Salud | - | 7.39 |
| Plan Seguro | 3.50 | 3.90 |
| Servicios Integrales de Salud Nova | - | 10.00 |

Sofomes ER

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito para Pensionados y Jubilados</i> | <i>Crédito Personal</i> |
|-------------------------|---------------------------|---|-------------------------|
| Cetelem | 3.90 | - | - |
| Consupago | - | 5.85 | - |
| Fin Útil | - | - | 3.60 |
| GM Financiera de México | 4.81 | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|--|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| KRP Financial Business | 8.68 | 9.00 | - | - | - | - |
| Findeca | 8.73 | - | - | 8.58 | - | - |
| John Deere Financiera México | - | - | - | 7.68 | 9.10 | - |
| Grupo Operador Mexicano | 8.30 | - | - | 8.30 | - | - |
| Globo Rural | 7.98 | - | - | 7.70 | - | - |
| Soluciones Financieras Internacionales | 7.98 | - | - | 7.60 | - | - |
| Usacredit | 7.80 | - | - | 7.70 | - | - |
| Agro Firme | 7.75 | - | - | 7.68 | - | - |
| Magil | 7.85 | - | - | 7.50 | - | - |
| Agrocapital del Noroeste | 7.70 | - | - | 7.60 | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|---|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Directodo México | - | 5.15 | - | - | 10.00 | - |
| Financiera Maestra | - | 5.10 | - | - | 10.00 | - |
| Prestaciones Finmart | - | 3.90 | - | - | - | 7.55 |
| Afipyme | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Apoyo a la Educación Superior | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Arrendadora DISF | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Asistencia para el Trabajo y la Producción | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Axtum | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Ayuda Oportuna | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Carbac Synergy Group | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Coderco | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Compañía Financiera Empresarial | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Confiamigo | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Consultores Aplicados a los Recursos Materiales | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Crediavance | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Crediquincena | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Crédito Especializado Stándar | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Crédito y Logística de Capital | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Créditos Fortaleza | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Desarrollo Vivaz | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Dinámica Empresarial Twicsa | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Dreamoney | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Factor GFC Global | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Fiferson | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Financiera Kronos | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Financiera Pequeña Australia | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Financiera Trínitas | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Fincea Potosina | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Fomento Multiempresarial | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Fortaleza Económica | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Goifin | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Grupo Kelq | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Impulso Económico Crea | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Impulsora MTP | - | 10.00 | - | - | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|--|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Impulsora y Fomento Alica | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Indeprom | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Inspira Negocios | - | 10.00 | - | - | - | - |
| KRTC | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Kueski | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Mae del Golfo | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Privesalliance | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Productos y Servicios Financieros Cachanilla | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Quant Capital | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Resuelve-Matic | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Sangar Financiera | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Servicios Financieros de la Baja California | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Servicios Pacto | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Solid Cash | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Soluregio | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Treo Financiero | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Vextor Activo | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Supply Credit de México | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Refácil Servicios Integrales | - | - | 9.99 | - | - | - |
| Fincrece | - | 9.99 | - | - | - | - |
| G 308 Estrategia y Soluciones | - | 9.97 | - | - | - | - |
| Soluciones Efectivas de Liquidez | - | 9.97 | - | - | - | - |
| Dimex Capital | - | 9.95 | - | - | - | - |
| Dinerito Audaz | - | 9.92 | - | - | - | - |
| Financiera Premier | - | 9.90 | - | - | - | - |
| Financiera Realidad | - | - | - | - | 9.90 | - |
| Pacada | - | 9.90 | - | - | - | - |
| Redpoll Trading | - | 9.90 | - | - | - | - |
| Sofir Regiomontana | - | 9.90 | - | - | - | - |
| Grupo Anisal | - | 9.85 | - | - | - | - |
| Grupo Otz | - | 9.85 | - | - | - | - |
| Creditea | - | 9.83 | - | - | - | - |
| Mex Capital | - | 9.80 | - | - | - | - |
| Gifom | - | 9.75 | - | - | - | - |
| Innodi Sureste | - | 9.73 | - | - | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|---|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Financiera Cuallix | - | 9.70 | - | - | - | - |
| Mipymex | - | 9.70 | - | - | - | - |
| Operadora de Empeños y Préstamos | - | - | 9.70 | - | - | - |
| Requerimiento Patrimonial | - | 9.69 | - | - | - | - |
| Financiera Recrea | - | 9.65 | - | - | - | - |
| Publiseg | - | 9.65 | - | - | - | - |
| DXN Express | - | 9.61 | - | - | - | - |
| Afin Gana | - | 9.60 | - | - | - | - |
| Financiera Marjo | - | - | 9.60 | - | - | - |
| Seven Financiera | - | 9.60 | - | - | - | - |
| Solvencia Integral de Desarrollo y Avance | - | 9.60 | - | - | - | - |
| Tu Lanita Rápida | - | 9.60 | - | - | - | - |
| Fimubac | - | 9.53 | - | - | - | - |
| Crece y Alcanza Más | - | - | 9.47 | - | - | - |
| JM10 | - | - | 9.39 | - | - | - |
| Digifin | - | - | 9.37 | - | - | - |
| Grupo Mexlazza | - | 9.32 | - | - | - | - |
| Consortio Contigo Aya de México | - | 9.30 | - | - | - | - |
| Quiero Billete | - | 9.30 | - | - | - | - |
| Solución PMOS | - | 9.20 | - | - | - | - |
| Innodi | - | 9.17 | - | - | - | - |
| Siempre Efectivo | - | 9.13 | - | - | - | - |
| Nextfin | - | 9.10 | - | - | - | - |
| Credi Vive Peninsular | - | 9.09 | - | - | - | - |
| Finantial Business México | - | 9.05 | - | - | - | - |
| Préstamos de Volada | - | 9.05 | - | - | - | - |
| Finamax | - | 9.00 | - | - | - | - |
| Finvay | - | 9.00 | - | - | - | - |
| Paratodo | - | - | 9.00 | - | - | - |
| Crédito Plan Real | - | 8.95 | - | - | - | - |
| Confianza Digital | - | - | 8.94 | - | - | - |
| Grupo Pideco | - | 8.84 | - | - | - | - |
| Nogaleros del Noroeste | - | 8.80 | - | - | - | - |
| Profuturo GNP | - | 8.75 | - | - | - | - |
| A Crecer EUM | - | - | - | - | 8.70 | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|---|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| R Capitalis Group | - | 8.55 | - | - | - | - |
| Alternativa Mexicana de Negocios CYG | - | 8.50 | - | - | - | - |
| Fomento Empresarial Lepezo | - | - | - | - | 8.50 | - |
| Global Lending Corporation GLC | - | 8.50 | - | - | - | - |
| Opciones Sacimex | - | 8.50 | - | - | - | - |
| VFS México | - | - | - | 8.48 | - | - |
| Carson & Brasch Pyme | - | 8.45 | - | - | - | - |
| Servicios y Financiamiento Agrícola | - | - | - | 8.38 | - | - |
| Agrofinanciera del Noroeste | 8.35 | - | - | - | - | - |
| Crédito Real | - | - | - | - | 8.30 | - |
| Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica | - | - | 8.25 | - | - | - |
| Mizrafin | - | 8.25 | - | - | - | - |
| Fin Alta Vista | - | - | 8.20 | - | - | - |
| Realiza | - | 8.20 | - | - | - | - |
| Sociedad Financiera Equípate | - | - | - | - | 8.20 | - |
| Capital el Molino | 8.15 | - | - | - | - | - |
| Financiera Sendai | - | 8.15 | - | - | - | - |
| Credilab | - | - | 8.05 | - | - | - |
| Gemini Capital | - | 8.05 | - | - | - | - |
| Punto Económico | - | 8.05 | - | - | - | - |
| Tonalli Préstamos | - | - | 8.05 | - | - | - |
| Impulsora Emergente | - | - | - | 8.00 | - | - |
| Consultores de Servicios Varios | - | - | 7.95 | - | - | - |
| Corporativo Financiero Vimifos | 7.95 | - | - | - | - | - |
| Emprendesarial | - | 7.95 | - | - | - | - |
| Dispersora de Crédito Cuauhtémoc | - | - | - | 7.93 | - | - |
| Nébula Financiera | - | - | 7.91 | - | - | - |
| Financiera Alfil | - | 7.90 | - | - | - | - |
| Nuvol Capital | - | 7.90 | - | - | - | - |
| Suma Financiera del Pacífico | - | - | - | 7.88 | - | - |
| Consede | - | - | - | 7.83 | - | - |
| Capital Educa | - | 7.80 | - | - | - | - |
| Sociedad Financiera Agropecuaria | 7.80 | - | - | - | - | - |
| Unificom | - | - | - | 7.80 | - | - |
| Agrofinanciera | 7.75 | - | - | - | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|--|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Análisis | - | - | 7.75 | - | - | - |
| Oportunidades para Emprendedores | - | - | - | 7.75 | - | - |
| Caferal | - | 7.70 | - | - | - | - |
| Crédito para Personas como Tú | - | - | 7.70 | - | - | - |
| Jova Capital | 7.70 | - | - | - | - | - |
| Red de Servicios Financieros | - | - | - | - | 7.70 | - |
| LC Liquidez Corporativa S.A.P.I. de C.V. | 7.68 | - | - | - | - | - |
| Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS | - | 7.65 | - | - | - | - |
| Plan Credi | - | - | 7.64 | - | - | - |
| Soluciones Cocrea | - | - | 7.60 | - | - | - |
| Soluciones Creativas Fin | - | 7.60 | - | - | - | - |
| SGS Soluciones a tu Medida | - | - | 7.60 | - | - | - |
| Financiera Afina | - | 7.55 | - | - | - | - |
| Convengamos Todos | 7.53 | - | - | - | - | - |
| Agronegocios del Guadiana | 7.50 | - | - | - | - | - |
| Factor Óptimo | - | - | - | 7.50 | - | - |
| Invictus Soluciones | - | 7.50 | - | - | - | - |
| Rosob y Asociados | - | - | 7.50 | - | - | - |
| Sociedad Financiera Nieto | - | 7.50 | - | - | - | - |
| Aser Promotora | - | - | 7.42 | - | - | - |
| Grupo KF | - | 6.96 | - | - | - | - |
| Finiae | - | - | 6.90 | - | - | - |
| Centerfin | - | - | 6.76 | - | - | - |
| Adelanto Express | - | 6.00 | - | - | - | - |
| AlphaCredit Capital | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Attendo | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Financiamiento Progresemos | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Financiera Fortaleza | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Fomepade | - | 6.00 | - | - | - | - |
| GFI Apoyo | - | 6.00 | - | - | - | - |
| Servicios Financieros Soriana | - | - | - | - | - | 6.00 |
| FCapital México | - | 5.70 | - | - | - | - |
| Monto Fácil | - | 5.70 | - | - | - | - |
| Apoyo Económico Familiar | - | 5.50 | - | - | - | - |
| JMMETEPEC | - | - | 5.40 | - | - | - |

Sofom E.N.R.

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o Avío</i> | <i>Crédito de Nómina</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Tarjeta de crédito</i> |
|--|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Préstamos Felices en 15 Minutos | - | 5.40 | - | - | - | - |
| Corporativo Laudex | - | - | 4.65 | - | - | - |
| Entidad de Fomento Regional | - | - | - | 4.03 | - | - |
| Pretmex | - | 3.95 | - | - | - | - |
| Alternativas de Capital para el Desarrollo | - | - | 3.80 | - | - | - |
| Nómina Apoyo | - | 2.46 | - | - | - | - |

Sofipos

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|--|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Financiera Tamazula | 10.00 | - | 10.00 | - | 9.40 | 9.85 | - |
| Administradora de Caja Bienestar | 10.00 | - | 8.38 | - | 10.00 | 9.63 | - |
| Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural | - | - | 8.72 | 10.00 | - | 7.60 | 7.65 |
| Libertad Servicios Financieros | 10.00 | - | 9.08 | - | 7.05 | - | 6.00 |
| Te Creemos | - | - | - | 10.00 | 10.00 | 9.23 | - |
| Paso Seguro Creando Futuro | - | 9.13 | - | 10.00 | 9.95 | - | - |
| Ku-Bo Financiero | - | 5.70 | - | - | 6.00 | 7.98 | 8.34 |
| Multiplica México | - | 8.70 | - | 10.00 | - | 8.03 | - |
| J.P. Sofiexpress | 8.05 | - | - | 8.23 | - | 9.88 | - |
| Financiera Auxi | - | - | 7.74 | - | - | 7.70 | 8.33 |
| Caja Progressa | - | 10.00 | - | - | - | 10.00 | - |
| Operaciones de Tu Lado | - | - | - | 10.00 | - | 10.00 | - |
| Financiera Sustentable de México | - | - | 8.57 | - | - | 7.63 | 3.51 |
| Financiera Súmate | 8.80 | - | 9.99 | - | - | - | - |
| Consejo de Asistencia al Microemprendedor | - | - | - | - | - | 10.00 | 8.50 |
| Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | - | - | - | - | 8.12 | 9.76 | - |
| Solución Asea | - | - | - | 10.00 | 7.78 | - | - |
| Mascaja | - | - | 9.43 | - | - | 8.20 | - |
| Únete Financiera de Allende | - | - | 9.25 | - | - | 8.05 | - |
| Apoyo Múltiple | - | 9.06 | - | - | - | 7.55 | - |

Sofipos

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Servicios Financieros Alternativos | - | - | - | 9.00 | - | 5.10 | - |
| Capital Activo | - | - | - | - | - | 9.68 | - |
| Impulso para el Desarrollo de México | - | - | - | - | - | 9.40 | - |
| UNAGRA | 9.38 | - | - | - | - | - | - |
| Financiera del Sector Social | - | - | - | - | - | 8.68 | - |
| Acción y Evolución | - | - | - | - | - | 8.65 | - |
| Opciones Empresariales del Noreste | - | - | - | - | - | 8.48 | - |
| Ictineo Plataforma | - | - | - | - | - | 7.90 | - |
| Crediclub | - | - | - | - | - | 7.86 | - |
| Caja de la Sierra Gorda | - | - | - | - | 6.00 | - | - |
| Sociedad de Alternativas Económicas | - | - | - | 4.80 | - | - | - |
| Financiera Monte de Piedad | - | - | 3.73 | - | - | - | - |

Socaps

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|--|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Caja Popular Dolores Hidalgo | - | 10.00 | - | 10.00 | 10.00 | 8.73 | - |
| Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac | - | 9.00 | 8.10 | 8.56 | - | 8.20 | - |
| Caja Popular Mexicana | 8.80 | - | 8.15 | - | 7.01 | - | 8.60 |
| Caja Popular los Reyes | - | 9.47 | 8.89 | - | 6.00 | - | 7.95 |
| Caja Popular San Juan Bosco | - | - | 9.95 | - | 9.13 | 10.00 | - |
| CoopDesarrollo | - | - | - | - | 8.71 | 8.21 | 10.00 |
| Caja Real del Potosí | - | - | - | 8.60 | 10.00 | 8.08 | - |
| Caja Popular Cerano | - | - | - | - | 8.60 | 8.63 | 8.99 |
| Caja Hipódromo | - | - | - | 9.16 | 9.28 | 7.12 | - |
| Caja de Ahorro de los Telefonistas | - | - | 7.87 | 4.28 | - | - | 8.05 |
| FINAGAM | 6.00 | - | 4.50 | - | - | 9.53 | - |
| Caja Popular Sahuayo | 9.63 | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Caja SMG | 9.30 | - | - | - | - | - | 10.00 |
| Caja Popular Peñitas | 10.00 | - | - | - | - | 9.28 | - |
| Progreso de Vicente Guerrero | - | 9.60 | - | - | - | 9.63 | - |
| Caja Popular Pio XII | 9.88 | 8.83 | - | - | - | - | - |

Socaps

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Caja Popular San Rafael | - | - | - | - | 9.50 | 8.63 | - |
| Caja Popular la Merced | - | - | - | 10.00 | - | 8.13 | - |
| Caja Solidaria Guachinango | 8.68 | - | - | - | - | 9.28 | - |
| Caja Popular Agustín de Iturbide | 9.83 | 8.09 | - | - | - | - | - |
| Caja Fama | 9.40 | 8.41 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Cortazar | - | - | - | 9.68 | - | 8.10 | - |
| Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río | - | 8.93 | - | - | - | 8.83 | - |
| CSN Cooperativa Financiera | - | - | 8.69 | - | - | - | 9.02 |
| Caja Popular de Ahorros Yanga | - | - | 7.36 | - | - | - | 9.92 |
| Caja Popular San José Iturbide | - | - | 7.60 | - | - | 9.65 | - |
| Caja Morelia Valladolid | - | - | - | - | - | 7.70 | 9.45 |
| Cooperativa Acreimex | - | - | - | - | - | 7.82 | 8.63 |
| Cooperativa Lachao | - | 8.50 | - | - | - | 7.78 | - |
| Caja Popular Manzanillo | - | 6.00 | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Popular la Providencia | - | - | - | - | - | 9.53 | 6.00 |
| Caja Popular Cristóbal Colón | - | - | - | - | 9.59 | 5.65 | - |
| Caja de Ahorro Santiaguito | - | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Caja Itzaez | - | - | 10.00 | - | - | - | - |
| Caja Popular Apaseo el Alto | - | - | - | - | 10.00 | - | - |
| Caja Popular Comonfort | - | 10.00 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular José Ma. Mercado | 10.00 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Popular José Ma. Velasco | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Caja Popular Lagunillas | 10.00 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Purépero | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Popular Rosario | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Popular Santiago Apóstol | - | 10.00 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Tanhuato | - | 10.00 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Tata Vasco | 10.00 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Tomatlán | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Popular Yuriria | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Santa Maria de Guadalupe | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| Caja Solidaria Dr. Arroyo | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Caja Solidaria Nueva Galicia | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Caja Solidaria San Gabriel | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Caja Solidaria Santa María del Oro | - | - | - | 10.00 | - | - | - |

Socaps

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Cooperativa Nuevo México | - | 10.00 | - | - | - | - | - |
| Fesolidaridad | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| La Caja Solidaria de Teocaltiche | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Caja Popular Oblatos | - | - | 9.95 | - | - | - | - |
| Caja Gonzalo Vega | - | - | - | - | - | - | 9.92 |
| Caja Popular San Pablo | - | - | 9.90 | - | - | - | - |
| Caja Popular Maravatío | - | - | - | - | - | 9.85 | - |
| Caja Solidaria José Carrillo García | - | - | - | - | - | 9.85 | - |
| Caja Solidaria Ejidos de Xalisco | - | - | - | - | - | 9.80 | - |
| Caja Solidaria San Miguel de Cruces | - | 9.80 | - | - | - | - | - |
| Caja Cihualpilli de Tonalá | - | - | - | - | 9.78 | - | - |
| Caja Solidaria Sierra de San Juan | - | - | - | - | - | 9.78 | - |
| Caja Solidaria Valle de Guadalupe | 9.70 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Solidaria San Dionisio Ocotepéc | - | - | 9.63 | - | - | - | - |
| Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro | - | - | - | 9.48 | - | - | - |
| Caja Popular León Franco de Rioverde | - | - | - | 9.46 | - | - | - |
| Caja Mitras | - | - | - | 9.44 | - | - | - |
| Caja Popular Juventino Rosas | 9.38 | - | - | - | - | - | - |
| Cooperativa San Andrés Coyutla | - | 9.33 | - | - | - | - | - |
| Caja Cerro de la Silla | - | 9.08 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Chavinda | - | - | 9.08 | - | - | - | - |
| Caja Popular 9 de Agosto Salamanca | 8.90 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Depac Poblana | - | - | - | - | - | 8.88 | - |
| Caja Solidaria Ten Apatz Tzotzob | 8.75 | - | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Santuario Guadalupano | - | - | - | - | - | 8.43 | - |
| Caja Buenos Aires | - | - | - | - | - | 8.33 | - |
| Red Eco de la Montaña | 8.20 | - | - | - | - | - | - |
| El Rosario | - | 8.18 | - | - | - | - | - |
| Jesús María Montaña | - | - | - | - | - | 8.13 | - |
| Caja la Sagrada Familia | - | - | - | - | - | 8.05 | - |
| Seficroc | - | - | - | - | - | 7.93 | - |
| Cooperativa Tepoztlán | - | - | - | - | 7.83 | - | - |
| Caja de Ahorros Tepeyac | - | - | - | 7.82 | - | - | - |
| Caja Popular Cristo Rey | - | 7.78 | - | - | - | - | - |
| IFR Tlapanaltemin | - | - | - | - | - | 7.75 | - |

Socaps

| <i>Institución</i> | <i>Crédito Automotriz</i> | <i>Crédito Personal</i> | <i>Crédito Simple</i> | <i>Cuenta de Ahorro</i> | <i>Depósito a la Vista</i> | <i>Pagaré (PRLV)</i> | <i>Tarjeta de Débito</i> |
|----------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Caja Inmaculada | - | - | - | - | - | 7.70 | - |
| Caja Popular Tamazula | - | - | 7.65 | - | - | - | - |
| Caja Popular las Huastecas | - | - | - | - | - | - | 6.77 |
| Caja Popular Arboledas | - | 6.00 | - | - | - | - | - |

Uniones de Crédito

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o AVIO</i> | <i>Crédito en Cuenta Corriente</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito simple con garantía líquida o prendaria</i> |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--|
| Unión de Crédito Allende | - | 10.00 | 10.00 | 8.60 |
| Unión de Crédito Regional del Norte de Veracruz | - | 8.53 | 10.00 | 9.55 |
| Unión de Crédito Chihuahuense | - | 9.05 | 9.25 | 9.63 |
| Unión de Crédito Estatal de Productores de Café de Oaxaca | 9.65 | 9.03 | 8.83 | - |
| Unión de Crédito de Gómez Palacio | 8.30 | - | 8.33 | 9.45 |
| Unión de Crédito de Hidalgo | 8.00 | 8.20 | 8.00 | - |
| Unión de Crédito Agrícola | 10.00 | - | 10.00 | - |
| Unión de Crédito Agricultores de Cuauhtémoc | 9.75 | - | 10.00 | - |
| Unión de Crédito San Marcos | 10.00 | - | 9.25 | - |
| Unión de Crédito Ganadero de Tabasco | - | 8.68 | - | 10.00 |
| Unión de Crédito de la Mixteca | - | 8.45 | 10.00 | - |
| Unión de Crédito General | - | 8.50 | - | 9.68 |
| Unión de Crédito del Comercio e Industria y Servicios Turísticos de Occidente | - | 8.53 | - | 9.63 |
| Unión de Crédito del Soconusco | 7.88 | - | 10.00 | - |
| Unión de Crédito Agropecuaria de Guanajuato | 8.20 | 8.98 | - | - |
| Unión de Crédito Agrícola | 8.00 | - | - | 8.88 |
| Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán | - | 7.78 | - | 8.88 |
| Unión de Crédito Empresarial de Cuauhtémoc | 8.58 | 7.88 | - | - |
| Unión de Crédito Agrícola de Cajeme | 8.13 | - | 8.10 | - |
| CrediRed Uno Unión de Crédito | 8.33 | - | 7.65 | - |
| Unión de Crédito Agrícola del Mayo | 8.38 | - | 7.58 | - |
| Protección Patrimonial Unión de Crédito | - | - | - | 10.00 |

Uniones de Crédito

| <i>Institución</i> | <i>Crédito de Habilitación o AVO</i> | <i>Crédito en Cuenta Corriente</i> | <i>Crédito Refaccionario</i> | <i>Crédito simple con garantía líquida o prendaria</i> |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--|
| Unión de Crédito Industrial y Agropecuaria de Tabasco | 9.93 | - | - | - |
| Unión de Crédito Empresarial de Veracruz | - | - | - | 9.55 |
| Unión de Crédito Concreces | - | 9.40 | - | - |
| Unión de Crédito Mixta del Carmen | - | 9.38 | - | - |
| Unión de Crédito de la Comarca Lagunera | - | 9.23 | - | - |
| Credicor Mexicano Unión de Crédito | - | - | 9.00 | - |
| Unión de Crédito Agropecuario e Industrial del Valle del Yaqui | 9.00 | - | - | - |
| Unión de Crédito del Comercio | 9.00 | - | - | - |
| Unión de Crédito de Tabasco | 8.95 | - | - | - |
| Unión de Crédito Agrícola de Huatabampo | 8.70 | - | - | - |
| Unión de Crédito Desarrollo de Chiapas | - | 8.68 | - | - |
| Unión de Crédito Agropecuario e Industrial Colonos de Irrigación | 8.63 | - | - | - |
| Unión de Crédito Mixta de Coahuila | - | 8.35 | - | - |
| Unión de Crédito de Puerto Vallarta | - | 8.20 | - | - |
| Unión de Crédito Agrícola del Yaqui | - | 8.15 | - | - |
| Unión de Crédito Monarca | - | 8.00 | - | - |
| Multiopciones Unión de Crédito | - | 7.95 | - | - |
| Unión de Crédito Define | - | 7.90 | - | - |
| Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México | - | 7.90 | - | - |
| Unión de Crédito Avícola de Jalisco | 7.65 | - | - | - |
| Unión de Crédito de Gasolineros | - | 7.65 | - | - |
| Unión de Crédito de la Provincia Mexicana | - | 7.63 | - | - |
| Unión de Crédito Progreso | 7.60 | - | - | - |
| Unión de Crédito de Comercio | 7.50 | - | - | - |
| Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí | - | 6.60 | - | - |
| Unión de Crédito Interestatal Chiapas | 5.40 | - | - | - |
| Unión de Crédito Agropecuaria | - | - | - | 3.93 |

Actividades de Supervisión



Objetivo.

Verificar que las instituciones financieras den cumplimiento a la normativa aplicable establecida en diversos ordenamientos legales, a través de los procesos de Evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección.

- La Evaluación y Vigilancia se lleva a cabo a través de la revisión y dictaminación de expedientes de clientes (el contrato de adhesión, la carátula y el estado de cuenta) y la publicidad que la Institución Financiera utiliza para comercializar su producto y cuya finalidad es vigilar que las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones se realicen de manera transparente y en apego a la norma.
- La Inspección se lleva a cabo a través de visitas en las sucursales u oficinas de las Instituciones Financieras con el objeto de que los documentos, información y procesos estén apegados a la normativa aplicable.
- La Verificación se lleva a través de visitas calendarizadas a Sofomes E.N.R. con el objeto de mejorar la vigilancia a este sector, comprobando que se está llevando adecuadamente el proceso de Terminación de Operaciones Activas, Comisiones, Horarios de Atención, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito.

Con una **supervisión integral** se tiene un panorama completo sobre el grado de cumplimiento a la norma por parte de las Instituciones Financieras, ya que esta actividad se realiza revisando el proceso previo a la contratación y posterior a la contratación de sucursales y hasta cuando se realice la cancelación de algún producto.

De esta forma, se ordenan modificaciones que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

| | Página |
|--|--------|
| Resultados de la Evaluación y Vigilancia | 239 |
| Resultados de la Verificación e Inspección | 242 |
| Cláusulas Abusivas | 247 |

Resultados de Evaluación y Vigilancia

A continuación, se dan a conocer los resultados del Programa Anual de Supervisión 2021 que se reportaron con estatus en proceso al cierre de diciembre de 2021:

| Producto | Instituciones Evaluadas | Primera calificación supervisión | Segunda calificación supervisión | No. Documentos evaluados |
|--|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual | 11 Instituciones de Seguros | 6.2 | 9.2 | 155 |
| Crédito de Nómina | 25 Sofom, E.N.R. ⁽¹⁾ | 2.5 | 7.6 | 283 |
| Crédito Personal | 19 Sofom, E.N.R. ⁽²⁾ | 3.6 | 4.8 | 191 |
| Inversión a Plazo Fijo o Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV) | 16 Socaps | 3.5 | 8.5 | 202 |
| | 14 Sofijos ⁽³⁾ | 3.3 | 7.7 | 181 |
| Crédito Personal | 20 Socaps ⁽⁴⁾ | 4.5 | 7.8 | 288 |
| | 5 Sofijos | 4.3 | 7.7 | 77 |
| Crédito de Habilitación o Avío | 20 Uniones de crédito ⁽⁵⁾ | 2.2 | 5.1 | 235 |
| Deposito a la Vista | 27 Bancos | 4.6 | 7.7 | 433 |
| Crédito Personal | 16 Bancos y Sofom E.R. ⁽⁷⁾ | 4.2 | 6.8 | 221 |

⁽¹⁾ Se incorporó 1 Institución más, Gifom, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., sumando ahora 33: De las 33 SOFOMES, E.N.R. requeridas para el proceso de supervisión del Crédito de Nómina: 25 Instituciones presentaron la información y documentación solicitada y ya se les envió su Programa de Cumplimiento Forzoso.

1 se encuentra como no localizable, se acudió al domicilio para notificar personalmente, sin embargo, nos informaron que ya no era su domicilio, se envió un escrito al IMSS y al SAT a fin de conocer su domicilio.

7 Entidades no contestaron el requerimiento y fueron remitidos al área de sanción.

El promedio corresponde a 17 SOFOMES, E.N.R., debido a que, si bien se emitieron 25 Programas de Cumplimiento Forzoso (PCF), 8 Entidades ya no operaron el producto y el PCF se dirigió a irregularidades en la página de Internet.

⁽²⁾ Se incorporó 1 Institución más, Soluciones Cocrea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., sumando ahora 26. De las 26 SOFOMES, E.N.R. requeridas para el proceso de supervisión del Crédito Personal: 18 Entidades presentaron la información y documentación solicitada y ya se les envió su Programa de Cumplimiento Forzoso (PCF).

1 Entidad si bien presentó la información y se evaluó, al momento de notificar el PCF no se localizó por lo que se procedió a informar al SIPRES y se colocó como "No localizable".

5 Entidades no contestaron el requerimiento y fueron remitidos al área de sanción.

2 Entidades no contaban con contratos de adhesión por lo que salieron del PAS.

⁽³⁾ El producto se requirió a 15 SOFIPOS; sin embargo, Correos de México regreso el requerimiento de UNAGRA, S.A. de C.V., S.F.P. por término de Ley.

⁽⁴⁾ De las 21 SOCAPS a las que se les requirió el producto Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. no contestó el requerimiento.

⁽⁵⁾ Se requirió el producto a 31 Uniones de Crédito, de las cuales Credicor Mexicano Unión de Crédito, S.A. de C.V., UCB Impulsa Unión de Crédito, S.A. de C.V., Unión de Crédito Chihuahuense, S.A. de C.V., Unión de Crédito Concreces, S.A. de C.V., Unión de Crédito de Gómez Palacio, S.A. de C.V., Unión de Crédito Mixta de Coahuila, S.A. de C.V., Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí, S.A. de C.V., Unión de Crédito Define, S.A. de C.V., Unión de Crédito Agrícola de Corerepe, S.A. de C.V., y Unión de Crédito de la Comarca Lagunera, S.A. de C.V., informaron que no comercializaron el producto en el periodo solicitado; y el requerimiento de Unión de Crédito de la Industria Litográfica, S.A. de C.V., fue devuelto en dos ocasiones por Correos de México.

⁽⁶⁾ De las 31 Instituciones Financieras requeridas para el proceso de Supervisión, 27 fueron sujetas a evaluación, toda vez que: Fundación Dondé y Bancrea informaron que no ofrecen el producto, Scotiabank Inverlat informó que canceló el producto y se detectó que el producto de Banamex es el mismo producto supervisado en cuenta de nómina.

⁽⁷⁾ De las 26 Instituciones Financieras requeridas para el proceso de Supervisión, 16 fueron sujetas a evaluación, toda vez que: Banco Santander, Banco Inbursa, Banco Compartamos, Fundación Dondé, Intercam Banco, Accendo Banco y Banco Base informaron que no ofrecen el producto. Adicionalmente Banco Inbursa indica que quien ofrece el producto es Sofom Inbursa, por lo que se hizo el requerimiento a dicha Institución. Consubanco, Banco Ve por Más y Banco Autofin quedaron fuera de la supervisión, toda vez que se identificó que el contrato era de crédito de nómina, por lo que se solicitó la cancelación de este y la solicitud de autorización.

Respecto al **Programa Anual de Supervisión 2022**, los resultados son los siguientes:

| Producto | Instituciones Evaluadas | Primera calificación supervisión | Segunda calificación supervisión | No. Documentos evaluados |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Seguro de Motocicletas | 11 Instituciones de Seguros | 5.2 | 9.6 | 157 |
| Seguro de Transporte Público | 11 Instituciones de Seguros | 5.3 | 9.8 | 154 |
| Seguro de Camiones | 14 Instituciones de Seguros | 5.3 | 9.3 | 205 |
| Seguro de Automóviles Legalizados | 4 Instituciones de Seguros ⁽¹⁾ | 6.0 | 9.8 | 47 |
| Crédito de Nómina | 26 Sofom E.N.R. ⁽²⁾ | 0.8 | En proceso | 168 |
| Crédito Personal | 19 Sofom E.N.R. ⁽³⁾ | 0.4 | En proceso | 70 |
| Crédito Simple | 5 Sofom E.N.R. | 2.0 | En proceso | 14 |
| Tarjeta de Crédito | 2 Sofom E.N.R. | 1.5 | En proceso | 13 |
| Tarjeta de Débito | 13 Socaps 7 Sofipos ⁽⁴⁾ | 5.3 2.9 | 8.7 3.6 | 176 87 |
| Crédito Simple con Garantía Líquida o Prendaria | 9 Socaps 6 Sofipos | 4.6 3.7 | 8.8 7.3 | 145 95 |
| Crédito de Refaccionario | 13 Uniones de crédito ⁽⁵⁾ | 4.7 | 7.5 | 160 |
| Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | 19 Bancos ⁽⁶⁾ | 6.1 | 7.6 | 202 |
| Crédito de Auto | 5 Bancos y Sofom E.R. ⁽⁷⁾ | 5.7 | 9.0 | 45 |
| Crédito en Cuenta Corriente | 4 Bancos ⁽⁸⁾ | 6.5 | 9.0 | 38 |
| Crédito de Nómina | 8 Bancos | 5.6 | 6.9 | 77 |
| Banca por Internet | 6 Bancos | 6.0 | 7.4 | 35 |
| Tarjeta de Crédito | 14 Bancos y Sofom E.R. | 7.3 | 8.7 | 195 |
| Crédito Hipotecario | 4 Bancos | 8.7 | 9.8 | 41 |

⁽¹⁾ Se programaron 7 Instituciones de Seguros, sin embargo, El 30 de marzo de 2022 autorizó el Comité de Supervisión su desincorporación del PAS 2022, toda vez que Cardif México, Seguros Generales, S.A. de C.V. y Zurich Santander Seguros México, S.A. ya no comercializan el producto. Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex dejó de comercializar el producto y se solicitó en la última sesión del Comité de Supervisión su desincorporación del PAS 2022.

⁽²⁾ Se programaron 28 SOFOM, E.N.R., sin embargo, en la 1ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión de descartó a García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. * En la 1ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación a García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. En la 3ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación a Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

⁽³⁾ Se programaron 20 SOFOM, E.N.R., sin embargo, en la 3ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación de PrestoMyC, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

⁽⁴⁾ Solución Asea, S.A. de C.V., S.F.P., contestó que no cuenta con el producto, sin embargo, se supervisó el producto de Ahorro Solución.

⁽⁵⁾ Se programaron 13 Uniones de Crédito para supervisar; sin embargo, Unión de Crédito Agrícola de Corerepe, S.A. de C.V., fue revocada mediante Oficio Núm. P444/2021, emitido por la CNBV; Valora Unión de Crédito, S.A. de C.V., informo que no tuvo operaciones del producto y Unión de Crédito Allende, S.A. de C.V. se agregó a la supervisión.

⁽⁶⁾ Banco Inbursa no dio respuesta al segundo requerimiento de información, por lo que se remitió el expediente al área de sanciones.

⁽⁷⁾ Se programaron 7 Instituciones; sin embargo, Finactiv señaló que desde el pasado 27 de agosto de 2019 el producto fue cancelado en el RECA y Banco Autofin se le emitió un Programa de Cumplimiento Forzoso (PCF), sin embargo, dio respuesta señalando que dejó de operar el producto al público en general.

⁽⁸⁾ Se programaron 5 Instituciones; sin embargo, BBVA México señaló que no ofrece el producto bajo las características solicitadas.

Con respecto a las Instituciones de Tecnología Financiera y toda vez que muchas de ellas obtuvieron su autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como, están ingresando su información de alta en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es por lo que la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, está llevando a cabo la revisión de las páginas de Internet de las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos (IFPE) y de las Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC), para verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia financiera.

En el periodo a reportar se informa que se ha revisado la página web de las instituciones de tecnología financiera para conocer la forma en la que informan a los usuarios sobre los productos que ofrecen en donde se evaluaron cinco de trece IFC, y seis de las veinte IFPE, en donde se notificaron los programas de cumplimiento forzoso a fin de que las instituciones realicen los cambios que se ordenan a los incumplimientos detectados.

Las instituciones a supervisadas con respecto a la página web son:

| Instituciones de Fondo de Pago Electrónico | Instituciones de Financiamiento Colectivo |
|--|---|
| NVIO Pagos México, S.A.P.I. de C.V. | Fundary, S.A.P.I. de C.V., |
| Trafalgar Digital, S.A. de C.V | Likideo MX, S.A.P.I. de C.V. |
| Sistema de Transferencias y Pagos STP, S.A. de C.V., | BXL FINTECH, S.A. de C.V. |
| Mexpago Transacciones, S.A.P.I. DE C.V | Play Business, S.A.P.I. de C.V. |
| Cuenca Tecnología Financiera, S.A. de C.V. | Plataforma Inmobiliaria Cien Ladrillos, S.A.P.I. de C.V., |
| MercadoLibre, S.A. de C.V., | |

Verificación

son:

- a) Registro y formalización de contratos,
- b) Autorización de buró de crédito (SIC's),
- c) Comisiones y,
- d) Horarios de Atención.

Se informa que, el 17 de diciembre de 2021, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

En ese sentido, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación correspondiente, por lo que el estatus de las 40 Instituciones es el siguiente:

| No. | Institución financiera requerida para verificación | Estatus |
|-----|--|---------------------------|
| 1 | Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No Localizada (Concluida) |
| 2 | PrestoMyC, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 3 | Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 4 | Dreamoney, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 5 | Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 6 | Creditpro, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 7 | Creditea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 8 | Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió RM |
| 9 | Financiera Maestra, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 10 | Operadora de Empeños y Préstamos, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 11 | Promocash Centenario, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió RM |
| 12 | Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 13 | García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió IR y PCF |
| 14 | Goifin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió RM |
| 15 | Caferal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 16 | Vextor Activo, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 17 | Aser Promotora, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 18 | Crece y Alcanza Más, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 19 | Impulso Económico Crea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 20 | Arrendadora DISF, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 21 | Fin Alta Vista, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió RM |
| 22 | Directodo México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 23 | Inspira Negocios, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 24 | Invictus Soluciones, S.A de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 25 | Resuelve-Matic, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 26 | Redpoll Trading, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 27 | Nébulas Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió IR y PCF |
| 28 | Soluregio, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 29 | Requerimiento Patrimonial, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 30 | Credilab, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 31 | Kueski, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 32 | Apoyo a la Educación Superior, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 33 | Privesalliance, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 34 | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 35 | Alternativa Mexicana de Negocios CYG, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 36 | Punto Económico, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 37 | Opciones Sacimex, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió RM |
| 38 | Fiferson, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 39 | JM10, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendió la visita |
| 40 | Financiera Marjo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Se envió IR y PCF |

Nota: Entendiéndose por PCF (Programa de Cumplimiento Forzoso), IR (Informe de Resultados), y RM Respuesta a Manifestaciones.

Asimismo, se dan a conocer los resultados de las Visitas Ordinarias de Verificación 2021 y 2020 que no se concluyeron durante el periodo enero-diciembre 2022:

2021

Se informa que, el 24 de febrero de 2021, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

En ese sentido, durante mayo y junio de 2021, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación de 10 Instituciones, durante julio y agosto se recibió la información de 15 Instituciones más, durante septiembre y octubre se recibió la información de 6 Instituciones más, adicionalmente, durante noviembre se recibieron las últimas 9 Instituciones, por lo que el estatus de las 40 Instituciones es el siguiente:

| No. | Institución financiera requerida para verificación | Estatus |
|-----|---|---------------------------|
| 1 | Calidad Patrimonial, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 2 | Fasol Soluciones, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 3 | Sociedad Financiera Nieto, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 4 | Soluciones Empresariales Eficaces de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 5 | Tonalli Préstamos, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 6 | Treo Financiero, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 7 | Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 8 | Probenso Group, S.A., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 9 | Crédito Plan Real, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 10 | Finac, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida (No localizada) |
| 11 | Crédito Especializado Stándar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 12 | Desarrollo Vivaz, S.A. de C.V. S.O.F.O.M., E.N.R. | Concluida |
| 13 | Kae Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 14 | ERBE Protección de tu Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 15 | Análisis, Filtro e Índices, S.A.P.I. de C.V. S.O.F.O.M. E.N.R. | Concluida |
| 16 | Credinom JR&JM, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 17 | Alternativas de Capital para el Desarrollo S.A.P.I. de C.V., SOFOM., E.N.R. | Concluida |
| 18 | Credi Vive Peninsular, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 19 | El de Fiar SDLTS, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 20 | Fin Útil, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 21 | Financiera Alfíl, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 22 | Grupo Anisal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 23 | JMMETEPEC S.A. de C.V. SOFOM E.N.R. | Concluida |
| 24 | Préstamos GP, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 25 | Swell Finanzas en Movimiento, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 26 | Sofir Regiomontana, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 27 | Sofomax, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Concluida |
| 28 | Centerfin, S.A. de C.V. S.O.F.O.M, E.N.R. | No atendida |
| 29 | Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R. | No atendida |
| 30 | Convive Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 31 | Corporativo Laudex, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 32 | Crecimiento Pyme, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 33 | Financiera Fersica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 34 | Fincea Potosina, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 35 | Moneyveo México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 36 | Paratodo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 37 | Préstamos de Volada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 38 | Previcrem, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 39 | Rosob y Asociados, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | No atendida |
| 40 | Seven Financial, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R. | No atendida |

Nota: Entendiéndose por **PCF** (Programa de Cumplimiento Forzoso), **IR** (Informe de Resultados), y **RM** Respuesta a Manifestaciones.

Se informa que, el 15 de septiembre de 2021, fue entregado a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), el requerimiento de información y/o documentación, para la realización de una Visita de Verificación Especial a Soluciones Cocrea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. la cual no fue atendida.

2020

Dando seguimiento al Programa Anual de Supervisión 2020, se informa que, entre el 25 de febrero y el 11 de marzo de 2020, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

Sin embargo, derivado de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, esta Comisión Nacional llevó a cabo diversas acciones, con el fin de procurar la seguridad de los usuarios de servicios financieros, del personal de las Instituciones Financieras, de los servidores públicos y del público en general, por lo que emitió diversos acuerdos para suspender términos y plazos, así como en la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público.

En ese sentido, el 19 de agosto de 2020, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación de 7 Instituciones, adicionalmente entre diciembre de 2020 y hasta junio de 2021, se recibió la información y documentación de 28 Instituciones más, las 5 instituciones restantes se recibieron en agosto de 2021.

El estatus de las 40 visitas de verificación calendarizadas de 2021 es, 29 instituciones fueron concluidas (7 no localizadas), 6 se encuentran en el supuesto del art. 68 de la LFPA, 5 no atendieron la visita.

Conforme a lo aprobado en el mes de octubre por el Comité de Supervisión referente a la realización de 1 Verificación Especial, se entregó en el mes de noviembre de 2020, a la Dirección General de Verificación y Sanciones el requerimiento de información y documentación para la práctica de la Visita de Verificación Especial de la Entidad Financiera CORPORACIÓN NOMI FIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R., el 8 de diciembre de 2020, se recibió por parte de la DGVS la información y documentación correspondiente, el estatus de la misma es "Concluida".

Inspección

Los resultados de **Inspección 2022** (visitas en sitio) son los siguientes:

| Instituciones | Fecha Inicio | Fecha Cierre | Estatus |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|
| MasCaja | 23 mayo 2022 | 10 junio 2022 | Cancelada |
| Caja Solidaria Tecuala | 21 febrero 2022 | 11 marzo 2022 | Realizada |
| Finagam | 22 marzo 2022 | 11 abril 2022 | Realizada |
| Kubo Financiero | 28 de febrero | 4 de marzo | Realizada |
| Caja Popular Mexicana | 24 octubre 2022 | 11 noviembre 2022 | Realizada |
| Caja de Ahorro de los Telefonistas | 30 de mayo 2022 | 1 de junio 2022 | Realizada |
| Bancrea | 23 mayo 2022 | 17 junio 2022 | Realizada |
| Autofin | 20 junio 2022 | 22 julio 2022 | Realizada |
| Cibanco | 17 enero 2022 | 25 febrero 2022 | Realizada |
| BanCoppel | 4 abril 2022 | 29 abril 2022 | Realizada |
| BanRegio | 30 mayo 2022 | 01 julio 2022 | Realizada |

Nota: Dependiendo del semáforo epidemiológico y de las restricciones de movilidad que se presenten por motivo de la pandemia, algunas Visitas de Inspección Ordinarias podrían cancelarse, reprogramarse, o bien, no llevarse a cabo, de conformidad con lo que establezca la CNBV.

Mediante Oficio No. 611/003/2022, de fecha 8 de marzo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de las Vistas de Inspección a las siguientes fechas:

| Institución | Fecha anterior | | Fecha actualizada | |
|---|----------------|------------|-------------------|------------|
| | Inicio | Cierre | Inicio | Cierre |
| <i>Caja Solidaria Tecuala, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | 28/03/2022 | 15/04/2022 | 02/05/2022 | 20/05/2022 |
| <i>FINAGAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | 22/03/2022 | 11/04/2022 | 04/07/2022 | 22/07/2022 |

Mediante Oficio No. 611/004/2022, de fecha 10 de marzo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de la Visita de Inspección a las siguientes fechas:

| Institución | Fecha anterior | | Fecha actualizada | |
|---|----------------|------------|-------------------|------------|
| | Inicio | Cierre | Inicio | Cierre |
| <i>BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | 04/04/2022 | 29/04/2022 | 18/04/2022 | 13/05/2022 |

Mediante Oficio VPT/DGESPF/0382/2022/DESC, de fecha 1 de abril de 2022, se solicitó, realizar una Visita de Inspección Especial (VIE) a la entidad Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., misma que fue programada para realizarse en fecha 30 de mayo al 1 de junio de 2022 con Oficio No. 611/005/2022, expedido por la CNBV.

Mediante correo recibido el 6 de mayo de 2022, la CNBV informó que mediante Memorandum No. DGMPS-047/2022, emitido por la Dirección General de Métodos y Procesos de Supervisión, se notificó la cancelación de la Visita de Inspección a MasCaja, S.A. de C.V., S.F.P.

Mediante la Orden de Visita de Inspección Ordinaria contenida en el "Oficio Núm. 131/2535538/2022" de fecha 31 de mayo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de la Visita de Inspección de Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple, a las siguientes fechas:

| Institución | Fecha anterior | | Fecha actualizada | |
|--|----------------|------------|-------------------|------------|
| | Inicio | Cierre | Inicio | Cierre |
| <i>Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | 20/06/2022 | 27/07/2022 | 20/06/2022 | 18/08/2022 |

Derivado de lo anterior, se tienen los siguientes resultados de las Visitas de Inspección realizadas en el periodo:

| BANCOS | | | |
|---|---|--------------------------|---|
| Institución | Periodo de visita | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en temas inspeccionados |
| <i>Cibanco, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 17 de enero al 25 de febrero</i> | 2 | 5.0 |
| <i>BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 04 al 29 de abril</i> | 4 | 10.0 |
| <i>Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 23 de mayo al 17 de junio</i> | 2 | 5.0 |
| <i>Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero</i> | <i>Del 30 de mayo al 01 de julio</i> | 4 | 10.0 |
| <i>Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 20 de junio al 12 de agosto</i> | 3 | 6.7 |

ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

| Institución | Periodo de visita | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en temas inspeccionados |
|---|---|--------------------------|---|
| <i>Ku-bo Financiero, S.A. de C.V., S.F.P.</i> | <i>Del 28 de febrero al 4 de marzo</i> | 5 | 6.5 |
| <i>Caja Solidaria Tecuala, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | <i>Del 21 de febrero al 11 de marzo</i> | 5 | 4.0 |
| <i>Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | <i>Del 30 de mayo al 1 de junio</i> | 5 | 10.0 |
| <i>FINAGAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | <i>4 al 22 de julio de 2022</i> | 5 | 7.4 |
| <i>Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.</i> | <i>24 de octubre al 11 de noviembre de 2022</i> | 5 | 8.0 |

A continuación, se reportan los resultados de **Inspección del año 2021**, que quedaron en proceso en el reporte de enero-diciembre de 2021:

BANCOS

| Institución | Periodo de visita | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en temas inspeccionados |
|---|---|--------------------------|---|
| <i>Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 02 de agosto al 03 de septiembre</i> | 6 | 8.8 |
| <i>BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA</i> | <i>Del 04 de octubre al 12 de noviembre</i> | 2 | 10.0 |
| <i>Banco Forjadores, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 6 de septiembre al 5 de octubre</i> | 5 | 10.0 |
| <i>Banco Finterra, S.A., Institución de Banca Múltiple</i> | <i>Del 18 de octubre al 12 de noviembre</i> | 1 | 10.0 |
| <i>Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México</i> | <i>Del 6 al 10 de diciembre</i> | 1 | 10.0 |

ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

| Institución | Periodo de visita | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en temas inspeccionados |
|---|---|--------------------------|---|
| <i>Consejo de Asistencia Al Micro Emprendedor, S.A. de C.V., S.F.P.</i> | <i>Del 6 de septiembre al 22 de octubre</i> | 5 | 7.0 |
| <i>Te Creemos, S.A. de C.V., S.F.P.</i> | <i>Del 8 de noviembre al 17 de diciembre</i> | 5 | 6.6 |
| <i>Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.</i> | <i>Del 6 de diciembre de 2021 al 4 de marzo de 2022</i> | 5 | 7.0 |

Durante el periodo enero-diciembre de 2022, se han revisado un total de 365 contratos, como se muestra a continuación:

Cláusulas Abusivas Detectadas de enero – diciembre de 2022
Disposición Tercera, fracciones II a VIII

| Mes | Contratos revisados | No. de Cláusulas abusivas detectadas | No. de Cláusulas abusivas eliminadas |
|--------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Enero | 11 | 0 | 0 |
| Febrero | 32 | 0 | 0 |
| Marzo | 0 | 0 | 5 |
| Abril | 35 | 0 | 0 |
| Mayo | 88 | 0 | 0 |
| Junio | 43 | 0 | 0 |
| Julio | 42 | 0 | 0 |
| Agosto | 45 | 0 | 0 |
| Septiembre | 25 | 0 | 6 |
| Octubre | 25 | 0 | 0 |
| Noviembre | 14 | 0 | 0 |
| Diciembre | 5 | 0 | 0 |
| Total | 365 | 0 | 11* |

*El número de Cláusulas Abusivas eliminadas pueden corresponder a otro año y a instituciones financieras que han modificado o cancelado su registro como institución financiera o ya cancelaron los contratos.

A continuación, se muestra el acumulado de cláusulas abusivas por sector contenidas en los contratos de adhesión a partir de que entraron en vigor las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, al 31 de diciembre de 2022:

Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015
al 31 de diciembre de 2022
Disposición Tercera, fracciones II a VIII

| Sector | No. de Contratos revisados | No. Total de Cláusulas abusivas detectadas | No. de Cláusulas abusivas eliminadas |
|--------------------|----------------------------|--|--------------------------------------|
| BANCOS | 2,494 | 493 | 493 |
| SOFOM E.R. | 326 | 27 | 27 |
| SOCAPS | 3,080 | 485 | 484 |
| SOFIPOS | 1,010 | 205 | 205 |
| SOFOM E.N.R. | 1,703 | 477 | 475 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 499 | 78 | 78 |
| SEGUROS | 692 | 2 | 2* |
| Total | 9,804 | 1,767 | 1,764 |

*Se reportan como eliminadas, sin embargo, en un caso, la institución aseguradora dejó de existir durante el procedimiento de sanción. En el otro caso, se interpuso recurso de amparo, por lo que se está en espera de la sentencia.

Derivado de la información anterior, se tiene la siguiente información por año:

Cláusulas Abusivas Detectadas por año de 2015 a 2022
Disposición Tercera, fracciones II a VIII

| Año | No. de Cláusulas abusivas detectadas | No. de Cláusulas abusivas eliminadas | No. de Cláusulas abusivas en proceso de eliminación |
|--------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 2015 | 677 | 232 | 445 |
| 2016 | 437 | 664 | 218 |
| 2017 | 327 | 457 | 88 |
| 2018 | 203 | 244 | 47 |
| 2019 | 46 | 74 | 19 |
| 2020 | 62 | 60 | 21 |
| 2021 | 15 | 22 | 14 |
| 2022 | 0 | 11 | 3 |
| Total | 1,767 | 1,764 | 3* |

*Cabe mencionar, que al mes de diciembre de 2022 se tienen 3 cláusulas abusivas en proceso de eliminación que pueden ser de años anteriores.

Como resultado de la detección de Cláusulas Abusivas, se ha iniciado el procedimiento de sanción, teniendo los siguientes datos:

Expedientes enviados a sanción por Cláusulas Abusivas
Detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2022
Disposición Tercera, fracciones II a VIII

| Sector | No. de expedientes turnados para posible sanción |
|--------------------|--|
| BANCOS | 490 |
| SOFOM E.R. | 27 |
| SOCAPS | 220 |
| SOFIPOS | 141 |
| SOFOM E.N.R. | 140 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 14 |
| SEGUROS | 2 |
| Total | 1,034 |

*Se precisa, que la información reportada por la Vicepresidencia Técnica, en materia de sanciones, únicamente corresponde a los expedientes enviados a la Vicepresidencia Jurídica para el inicio del procedimiento sancionador.

Con fundamento en la Disposición Séptima de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se da a conocer a la Junta de Gobierno los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas por sector, a las Instituciones Financieras al mes de diciembre de 2022, como a continuación se muestran:

Órdenes de Supresión del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2022

| Sector | No. de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras |
|--------------------|--|
| BANCOS | 493 |
| SOFOM E.R. | 27 |
| SOCAPS | 485 |
| SOFIPOS | 205 |
| SOFOM E.N.R. | 415 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 78 |
| SEGUROS | 2 |
| Total | 1,705 |

Asimismo, se informa los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas a las Entidades Financieras por año.

Órdenes de Supresión por año de 2015 - 2022

| Año | No. de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras |
|--------------|--|
| 2015 | 543 |
| 2016 | 431 |
| 2017 | 370 |
| 2018 | 90 |
| 2019 | 194 |
| 2020 | 62 |
| 2021 | 15 |
| 2022 | 0 |
| Total | 1,705 |

Anuario Estadístico 2022

Se terminó de realizar en Mayo de 2023.