

TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 4to TRIMESTRE 2021

CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Enero, 2022

Acciones de Defensa SIO (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	SIAB Vida	135,040	227,452	68.4%
2	Tarjeta de crédito	88,674	84,679	-4.5%
3	Reporte de crédito especial	82,128	64,671	-21.3%
4	Tarjeta de débito	71,438	60,714	-15.0%
5	Servicio de Atención	82,475	58,461	-29.1%
6	Crédito personal	43,351	43,110	-0.6%
7	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	52,984	38,212	-27.9%
8	Información sobre productos y servicios financieros	82,363	36,731	-55.4%
9	Daños - Automóviles	24,256	28,151	16.1%
10	Producto en materia de cobranza (REDECO)	10,144	22,485	121.7%
	Otros productos	554,884	765,886	38.0%
	TOTAL	1,227,737	1,430,552	16.5%

Acciones de Defensa SIO (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	134,991	227,405	68.5%
2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	115,563	76,320	-34.0%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	106,230	51,156	-51.8%
4	Consumos no reconocidos	63,202	50,797	-19.6%
5	Gestión de Cobranza (REDECO)*	33,355	48,072	44.1%
6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	58,487	42,162	-27.9%
7	Transferencia electrónica no reconocida	22,217	30,943	39.3%
8	Negativa en el pago de la indemnización	16,880	25,961	53.8%
9	Cargos no reconocidos en la cuenta	18,598	19,786	6.4%
10	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	14,103	17,944	27.2%
	Otras causas	644,111	840,006	30.4%
	TOTAL	1,227,737	1,430,552	16.5%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

Acciones de Defensa SIO (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Trans Unión de México	66,905	51,791	-22.6%
2	BBVA México	64,439	51,191	-20.6%
3	Banco Nacional de México	58,272	49,504	-15.0%
4	Banco Mercantil del Norte	61,231	45,942	-25.0%
5	Banco Santander México	52,299	42,363	-19.0%
6	HSBC México	27,958	34,654	24.0%
7	Banco Azteca	19,519	32,825	68.2%
8	Círculo de Crédito	23,926	20,483	-14.4%
9	BanCoppel	10,969	16,727	52.5%
10	Metlife México	10,012	14,799	47.8%
	Otras instituciones	832,207	1,070,273	28.6%
	TOTAL	1,227,737	1,430,552	16.5%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Controversias (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Tarjeta de crédito	34,858	41,289	18.4%
2	Tarjeta de débito	24,473	26,143	6.8%
3	Crédito personal	18,307	24,017	31.2%
4	Producto en materia de cobranza (REDECO)	10,144	22,485	121.7%
5	Reporte de crédito especial	11,892	14,541	22.3%
6	Daños - Automóviles	9,418	12,834	36.3%
7	Vida - Individual	6,054	9,791	61.7%
8	Crédito de nómina	6,058	9,488	56.6%
9	Cuenta de ahorro	6,166	9,472	53.6%
10	Cuenta de nómina	7,518	9,327	24.1%
	Otros productos	43,603	55,781	27.9%
	TOTAL	178,491	235,168	31.8%

Controversias (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Gestión de Cobranza (REDECO)*	27,761	47,117	69.7%
2	Consumos no reconocidos	21,914	22,651	3.4%
3	Transferencia electrónica no reconocida	9,797	14,263	45.6%
4	Negativa en el pago de la indemnización	7,668	11,986	56.3%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta**	7,284	8,675	19.1%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,113	6,985	14.3%
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,456	6,885	54.5%
8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	4,748	6,421	35.2%
9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,995	6,234	56.0%
10	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	5,079	5,240	3.2%
	Otras causas	79,676	98,711	23.9%
	TOTAL	178,491	235,168	31.8%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	BBVA México	20,356	22,755	11.8%
2	Banco Nacional de México	18,627	21,520	15.5%
3	Banco Mercantil del Norte	20,467	20,588	0.6%
4	Banco Santander México	18,948	18,915	-0.2%
5	Banco Azteca	7,557	16,968	124.5%
6	HSBC México	8,753	15,290	74.7%
7	Trans Unión de México	8,214	9,134	11.2%
8	BanCoppel	2,953	6,959	135.7%
9	Scotiabank Inverlat	6,976	6,720	-3.7%
10	Círculo de Crédito	3,851	5,655	46.8%
	Otras instituciones	61,789	90,664	46.7%
	TOTAL	178,491	235,168	31.8%

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Solicitud de Dictamen (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Tarjeta de débito	2,346	2,137	-8.9%
2	Tarjeta de crédito	1,630	1,914	17.4%
3	Cuenta de cheques	963	1,226	27.3%
4	Daños - Automóviles	901	1,082	20.1%
5	Cuenta de ahorro	513	881	71.7%
6	Cuenta de nómina	579	822	42.0%
7	Banca móvil	647	701	8.3%
8	Vida - Individual	336	543	61.6%
9	Crédito personal	297	427	43.8%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	147	241	63.9%
	Otros productos	1,754	2,065	17.7%
	TOTAL	10,113	12,039	19.0%

Solicitud de Dictamen (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Transferencia electrónica no reconocida	1,565	2,505	60.1%
2	Consumos no reconocidos	2,622	2,385	-9.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	970	1,281	32.1%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	835	993	18.9%
5	Consumos vía internet no reconocidos	205	318	55.1%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	483	317	-34.4%
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	114	277	143.0%
8	Cheque pagado no reconocido por el titular	328	261	-20.4%
9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	174	245	40.8%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	122	187	53.3%
	Otras causas	2,695	3,270	21.3%
	TOTAL	10,113	12,039	19.0%

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

Solicitud de Dictamen (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Banco Mercantil del Norte	2,257	1,793	-20.6%
2	Banco Santander México	1,396	1,778	27.4%
3	HSBC México	994	1,589	59.9%
4	BBVA México	1,319	1,085	-17.7%
5	Banco Azteca	171	939	449.1%
6	Scotiabank Inverlat	471	722	53.3%
7	Banco Nacional de México	793	638	-19.5%
8	Grupo Nacional Provincial	180	258	43.3%
9	Quálitas Compañía de Seguros	167	226	35.3%
10	Seguros Banorte	160	215	34.4%
	Otras instituciones	2,205	2,796	26.8%
	TOTAL	10,113	12,039	19.0%

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

Solicitud de DLG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Tarjeta de débito	726	780	7.4%
2	Tarjeta de crédito	296	463	56.4%
3	Cuenta de nómina	140	299	113.6%
4	Cuenta de ahorro	104	227	118.3%
5	Banca móvil	149	206	38.3%
6	Cuenta de cheques	102	192	88.2%
7	Daños - Automóviles	45	77	71.1%
8	Crédito personal	44	60	36.4%
9	Cuenta básica de nómina	22	47	113.6%
10	Banca por Internet	31	43	38.7%
	Otros productos	171	266	55.6%
	TOTAL	1,830	2,660	45.4%

Solicitud de DLG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Consumos no reconocidos	776	832	7.2%
2	Transferencia electrónica no reconocida	285	571	100.4%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	190	340	78.9%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	112	161	43.8%
5	Negativa en el pago de la indemnización	56	97	73.2%
6	Consumos vía internet no reconocidos	27	83	207.4%
7	Pago no reconocido a través del CODI	2	75	3650.0%
8	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	30	40	33.3%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	42	37	-11.9%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	22	36	63.6%
	Otras causas	288	388	34.7%
	TOTAL	1,830	2,660	45.4%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Banco Mercantil del Norte	528	633	19.9%
2	HSBC México	319	538	68.7%
3	Banco Santander México	202	422	108.9%
4	BBVA México	324	277	-14.5%
5	Banco Azteca	36	173	380.6%
6	Scotiabank Inverlat	58	156	169.0%
7	Banco Nacional de México	162	155	-4.3%
8	BanCoppel	21	32	52.4%
9	Grupo Nacional Provincial	9	20	122.2%
10	Seguros Banorte	12	20	66.7%
	Otras instituciones	159	234	47.2%
	TOTAL	1,830	2,660	45.4%

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Defensa LG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Tarjeta de débito	724	718	-0.8%
2	Tarjeta de crédito	284	398	40.1%
3	Cuenta de nómina	125	260	108.0%
4	Cuenta de ahorro	98	189	92.9%
5	Banca móvil	126	169	34.1%
6	Cuenta de cheques	92	153	66.3%
7	Cuenta básica de nómina	20	43	115.0%
8	Banca por Internet	26	36	38.5%
9	Crédito personal	34	35	2.9%
10	Cajero automático	31	33	6.5%
	Otros productos	89	98	10.1%
	TOTAL	1,649	2,132	29.3%

Defensa LG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Consumos no reconocidos	777	777	0.0%
2	Transferencia electrónica no reconocida	238	456	91.6%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	181	298	64.6%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	114	159	39.5%
5	Consumos vía internet no reconocidos	29	74	155.2%
6	Pago no reconocido a través del CODI	0	63	-
7	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	28	34	21.4%
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	37	32	-13.5%
9	Cheque pagado no reconocido por el titular	35	29	-17.1%
10	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	33	28	-15.2%
	Otras causas	177	182	2.8%
	TOTAL	1,649	2,132	29.3%

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 4to Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2020	2021	VAR. 2021 (respecto 2020)
1	Banco Mercantil del Norte	509	607	19.3%
2	HSBC México	300	487	62.3%
3	Banco Santander México	157	316	101.3%
4	BBVA México	338	239	-29.3%
5	Banco Nacional de México	128	129	0.8%
6	Banco Azteca	38	123	223.7%
7	Scotiabank Inverlat	48	123	156.3%
8	BanCoppel	28	24	-14.3%
9	Banco Inbursa	23	14	-39.1%
10	Banco Invex	7	10	42.9%
	Otras instituciones	73	60	-17.8%
	TOTAL	1,649	2,132	29.3%