

# TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 4º TRIMESTRE 2022

# CONDUSEF



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Enero 2023

# Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	SIAB Vida	227,452	209,865	-7.7%
2	Tarjeta de crédito	84,679	83,589	-1.3%
3	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	38,212	75,477	97.5%
4	Tarjeta de débito	60,714	66,585	9.7%
5	Información sobre productos y servicios financieros	36,731	52,311	42.4%
6	Reporte de crédito especial	64,671	52,286	-19.2%
7	Crédito personal	43,110	40,141	-6.9%
8	Servicio de Atención	58,461	39,157	-33.0%
9	Daños - Automóviles	28,151	36,246	28.8%
10	Cuenta de ahorro	21,591	23,704	9.8%
	Otros productos	766,780	634,255	-17.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,430,552</b>	<b>1,313,616</b>	<b>-8.2%</b>

# Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	227,405	209,778	-7.8%
2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	76,320	92,654	21.4%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	51,156	79,282	55.0%
4	Consumos no reconocidos	50,797	51,692	1.8%
5	Gestión de Cobranza (REDECO)*	47,111	42,011	-10.8%
6	Transferencia electrónica no reconocida	30,943	38,347	23.9%
7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	13,264	31,716	139.1%
8	Negativa en el pago de la indemnización	25,961	28,170	8.5%
9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	42,162	25,820	-38.8%
10	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	17,944	20,227	12.7%
	Otras causas	847,489	693,919	-18.1%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,430,552</b>	<b>1,313,616</b>	<b>-8.2%</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

# Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Banco Nacional de México	49,504	69,999	41.4%
2	BBVA México	51,191	59,876	17.0%
3	Banco Azteca	32,825	45,915	39.9%
4	Trans Unión de México	51,791	42,487	-18.0%
5	Banco Mercantil del Norte	45,942	41,981	-8.6%
6	Banco Santander México	42,363	33,967	-19.8%
7	HSBC México	34,654	26,508	-23.5%
8	Grupo Nacional Provincial	14,616	16,683	14.1%
9	Círculo de Crédito	20,483	16,049	-21.6%
10	BanCoppel	16,727	15,597	-6.8%
	Otras instituciones	1,070,456	944,554	-11.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,430,552</b>	<b>1,313,616</b>	<b>-8.2%</b>

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Tarjeta de crédito	41,289	37,930	-8.1%
2	Tarjeta de débito	26,143	27,374	4.7%
3	Crédito personal	24,017	20,727	-13.7%
4	Producto en materia de cobranza (REDECO)	22,485	16,894	-24.9%
5	Daños - Automóviles	12,834	15,045	17.2%
6	Reporte de crédito especial	14,541	12,130	-16.6%
7	Cuenta de ahorro	9,472	10,180	7.5%
8	Vida - Individual	9,791	8,653	-11.6%
9	Cuenta de nómina	9,327	7,976	-14.5%
10	Cuenta de cheques	7,988	7,866	-1.5%
	Otros productos	57,281	51,071	-10.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>235,168</b>	<b>215,846</b>	<b>-8.2%</b>

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Gestión de Cobranza (REDECO)*	47,111	42,011	-10.8%
2	Consumos no reconocidos	22,651	22,404	-1.1%
3	Transferencia electrónica no reconocida	14,263	17,375	21.8%
4	Negativa en el pago de la indemnización	11,986	12,597	5.1%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta**	8,675	8,253	-4.9%
6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6,885	6,131	-11.0%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,985	5,285	-24.3%
8	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	5,240	4,985	-4.9%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,977	4,869	-2.2%
10	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	4,367	4,804	10.0%
	Otras causas	102,028	87,132	-14.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>235,168</b>	<b>215,846</b>	<b>-8.2%</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Banco Nacional de México	21,520	27,338	27.0%
2	BBVA México	22,755	23,328	2.5%
3	Banco Azteca	16,968	21,349	25.8%
4	Banco Mercantil del Norte	20,588	17,622	-14.4%
5	Banco Santander México	18,915	13,288	-29.7%
6	HSBC México	15,290	10,239	-33.0%
7	Trans Unión de México	9,134	8,183	-10.4%
8	BanCoppel	6,959	5,860	-15.8%
9	Scotiabank Inverlat	6,720	4,845	-27.9%
10	Grupo Nacional Provincial	3,918	4,469	14.1%
	Otras instituciones	92,401	79,325	-14.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>235,168</b>	<b>215,846</b>	<b>-8.2%</b>



**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Tarjeta de débito	2,137	1,801	-15.7%
2	Tarjeta de crédito	1,914	1,463	-23.6%
3	Daños - Automóviles	1,082	1,011	-6.6%
4	Cuenta de cheques	1,226	967	-21.1%
5	Banca móvil	701	896	27.8%
6	Cuenta de ahorro	881	846	-4.0%
7	Cuenta de nómina	822	539	-34.4%
8	Vida - Individual	543	515	-5.2%
9	Crédito personal	427	383	-10.3%
10	Vida - Grupo	194	196	1.0%
	Otros productos	2,112	1,691	-19.9%
	<b>TOTAL</b>	<b>12,039</b>	<b>10,308</b>	<b>-14.4%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Transferencia electrónica no reconocida	2,505	2,352	-6.1%
2	Consumos no reconocidos	2,385	1,936	-18.8%
3	Negativa en el pago de la indemnización	1,281	1,238	-3.4%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	993	796	-19.8%
5	Consumos vía internet no reconocidos	318	283	-11.0%
6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	277	231	-16.6%
7	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	118	230	94.9%
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	245	192	-21.6%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	317	186	-41.3%
10	Cheque pagado no reconocido por el titular	261	160	-38.7%
	Otras causas	3,339	2,704	-19.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>12,039</b>	<b>10,308</b>	<b>-14.4%</b>

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

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Banco Nacional de México	638	1,429	124.0%
2	BBVA México	1,085	1,174	8.2%
3	Banco Mercantil del Norte	1,793	1,126	-37.2%
4	Banco Azteca	939	1,081	15.1%
5	HSBC México	1,589	919	-42.2%
6	Banco Santander México	1,778	864	-51.4%
7	Scotiabank Inverlat	722	376	-47.9%
8	BanCoppel	196	243	24.0%
9	Grupo Nacional Provincial	258	223	-13.6%
10	Quálitas Compañía de Seguros	226	209	-7.5%
	Otras instituciones	2,815	2,664	-5.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>12,039</b>	<b>10,308</b>	<b>-14.4%</b>

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

# Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Tarjeta de débito	780	660	-15.4%
2	Tarjeta de crédito	463	480	3.7%
3	Cuenta de ahorro	227	328	44.5%
4	Banca móvil	206	274	33.0%
5	Cuenta de nómina	299	237	-20.7%
6	Cuenta de cheques	192	160	-16.7%
7	Daños - Automóviles	77	100	29.9%
8	Crédito personal	60	97	61.7%
9	Vida - Individual	38	73	92.1%
10	Banca por Internet	43	35	-18.6%
	Otros productos	275	287	4.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,660</b>	<b>2,731</b>	<b>2.7%</b>

# Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Consumos no reconocidos	832	756	-9.1%
2	Transferencia electrónica no reconocida	571	652	14.2%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	340	332	-2.4%
4	Negativa en el pago de la indemnización	97	145	49.5%
5	Consumos vía internet no reconocidos	83	103	24.1%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	161	72	-55.3%
7	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	40	66	65.0%
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	37	59	59.5%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	28	43	53.6%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	36	36	0.0%
	Otras causas	435	467	7.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,660</b>	<b>2,731</b>	<b>2.7%</b>

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

# Solicitud de DLG (al 4°Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	HSBC México	538	426	-20.8%
2	Banco Mercantil del Norte	633	418	-34.0%
3	Banco Azteca	173	396	128.9%
4	Banco Santander México	422	329	-22.0%
5	BBVA México	277	299	7.9%
6	Banco Nacional de México	155	288	85.8%
7	Scotiabank Inverlat	156	97	-37.8%
8	BanCoppel	32	84	162.5%
9	Metlife México	16	36	125.0%
10	BBVA Seguros México	19	25	31.6%
	Otras instituciones	239	333	39.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,660</b>	<b>2,731</b>	<b>2.7%</b>



**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Tarjeta de débito	718	474	-34.0%
2	Tarjeta de crédito	398	356	-10.6%
3	Cuenta de ahorro	189	197	4.2%
4	Cuenta de nómina	260	176	-32.3%
5	Banca móvil	169	142	-16.0%
6	Cuenta de cheques	153	101	-34.0%
7	Crédito personal	35	60	71.4%
8	Banca por Internet	36	26	-27.8%
9	Cuenta básica para el público en general	19	21	10.5%
10	Vida - Individual	10	19	90.0%
	Otros productos	145	81	-44.1%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,132</b>	<b>1,653</b>	<b>-22.5%</b>

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	Consumos no reconocidos	777	571	-26.5%
2	Transferencia electrónica no reconocida	456	384	-15.8%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	298	228	-23.5%
4	Consumos vía internet no reconocidos	74	70	-5.4%
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	159	61	-61.6%
6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	32	37	15.6%
7	Pago no reconocido a través del CODI	63	34	-46.0%
8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	18	32	77.8%
9	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	34	30	-11.8%
10	Negativa en el pago de la indemnización	13	26	100.0%
	Otras causas	208	180	-13.5%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,132</b>	<b>1,653</b>	<b>-22.5%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2021	2022	VAR. 2022 (respecto 2021)
1	HSBC México	487	344	-29.4%
2	Banco Mercantil del Norte	607	288	-52.6%
3	Banco Azteca	123	258	109.8%
4	Banco Santander México	316	206	-34.8%
5	BBVA México	239	189	-20.9%
6	Banco Nacional de México	129	131	1.6%
7	BanCoppel	24	71	195.8%
8	Scotiabank Inverlat	123	62	-49.6%
9	Banco Invex	10	16	60.0%
10	BBVA Seguros México	1	8	700.0%
	Otras instituciones	73	80	9.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,132</b>	<b>1,653</b>	<b>-22.5%</b>