

# TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 4º TRIMESTRE 2023

# CONDUSEF



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Ene, 2024

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

P.	TOP-10 Productos	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	75,477	267,762	<b>254.8%</b>
2	SIAB Vida	209,865	208,972	<b>-0.4%</b>
3	Información sobre productos y servicios financieros	52,311	169,997	<b>225.0%</b>
4	Reporte de crédito especial	52,286	160,430	<b>206.8%</b>
5	Servicio de Atención	39,157	108,147	<b>176.2%</b>
6	Tarjeta de crédito	83,589	103,834	<b>24.2%</b>
7	Tarjeta de débito	66,585	102,118	<b>53.4%</b>
8	Daños - Automóviles	36,246	52,265	<b>44.2%</b>
9	Crédito personal	40,141	51,381	<b>28.0%</b>
10	Información sobre productos y servicios	22,556	51,256	<b>127.2%</b>
	Otros productos	635,403	403,352	<b>-36.5%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,313,616</b>	<b>1,679,514</b>	<b>27.9%</b>

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

P.	TOP-10 Causas	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	92,654	301,946	<b>225.9%</b>
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	79,282	253,125	<b>219.3%</b>
3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	209,778	208,639	<b>-0.5%</b>
4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	25,820	99,763	<b>286.4%</b>
5	Consumos no reconocidos	51,692	69,726	<b>34.9%</b>
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	31,716	65,016	<b>105.0%</b>
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	20,227	62,817	<b>210.6%</b>
8	Transferencia electrónica no reconocida	38,347	52,065	<b>35.8%</b>
9	Negativa en el pago de la indemnización	28,170	29,138	<b>3.4%</b>
10	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	10,269	25,110	<b>144.5%</b>
	Otras causas	725,661	512,169	<b>-29.4%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,313,616</b>	<b>1,679,514</b>	<b>27.9%</b>

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

P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Trans Unión de México	42,487	134,454	<b>216.5%</b>
2	Banco Nacional de México	69,999	113,031	<b>61.5%</b>
3	BBVA México	59,876	104,103	<b>73.9%</b>
4	Banco Azteca	45,915	69,716	<b>51.8%</b>
5	Banco Mercantil del Norte	41,981	56,249	<b>34.0%</b>
6	Banco Santander México	33,967	48,222	<b>42.0%</b>
7	Círculo de Crédito	16,049	44,704	<b>178.5%</b>
8	HSBC México	26,508	37,199	<b>40.3%</b>
9	BanCoppel	15,597	31,891	<b>104.5%</b>
10	Procesar	11,082	26,601	<b>140.0%</b>
	Otras instituciones	950,155	1,013,344	<b>6.7%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,313,616</b>	<b>1,679,514</b>	<b>27.9%</b>

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Tarjeta de crédito	37,930	41,076	8.3%
2	Reporte de crédito especial	12,130	40,210	231.5%
3	Tarjeta de débito	27,374	36,315	32.7%
4	Crédito personal	20,727	20,508	-1.1%
5	Daños - Automóviles	15,045	18,587	23.5%
6	Producto en materia de cobranza (REDECO)	16,894	16,239	-3.9%
7	Cuenta de ahorro	10,180	12,011	18.0%
8	Cuenta de cheques	7,866	8,480	7.8%
9	Cuenta de nómina	7,976	7,366	-7.6%
10	Cajero automático	5,762	7,112	23.4%
	Otros productos	53,962	50,556	-6.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>215,846</b>	<b>258,460</b>	<b>19.7%</b>

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Consumos no reconocidos	22,404	24,041	7.3%
2	Transferencia electrónica no reconocida	17,375	22,510	29.6%
3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,857	18,418	377.5%
4	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	0	13,986	-
5	Negativa en el pago de la indemnización	12,597	12,740	1.1%
6	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	1	11,026	-
7	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,890	9,723	414.4%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta*	8,253	8,931	8.2%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	4,571	8,352	82.7%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6,131	7,179	17.1%
	Otras causas	138,767	121,554	-12.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>215,846</b>	<b>258,460</b>	<b>19.7%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Banco Nacional de México	27,338	29,689	8.6%
2	Trans Unión de México	8,183	28,845	252.5%
3	BBVA México	23,328	26,950	15.5%
4	Banco Azteca	21,349	22,096	3.5%
5	Banco Mercantil del Norte	17,622	16,376	-7.1%
6	Banco Santander México	13,288	13,357	0.5%
7	Círculo de Crédito	4,281	11,637	171.8%
8	HSBC México	10,239	9,635	-5.9%
9	BanCoppel	5,860	9,046	54.4%
10	Banco Invex	2,769	4,803	73.5%
	Otras instituciones	81,589	86,026	5.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>215,846</b>	<b>258,460</b>	<b>19.7%</b>

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Tarjeta de débito	1,801	2,393	<b>32.9%</b>
2	Tarjeta de crédito	1,463	1,520	<b>3.9%</b>
3	Daños - Automóviles	1,011	1,280	<b>26.6%</b>
4	Banca móvil	896	1,124	<b>25.4%</b>
5	Cuenta de cheques	967	1,087	<b>12.4%</b>
6	Cuenta de ahorro	846	1,080	<b>27.7%</b>
7	Cuenta de nómina	539	507	<b>-5.9%</b>
8	Vida - Individual	515	504	<b>-2.1%</b>
9	Crédito personal	383	349	<b>-8.9%</b>
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	193	213	<b>10.4%</b>
	Otros productos	1,694	1,540	<b>-9.1%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>10,308</b>	<b>11,597</b>	<b>12.5%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Transferencia electrónica no reconocida	2,352	3,300	<b>40.3%</b>
2	Consumos no reconocidos	1,936	2,026	<b>4.6%</b>
3	Negativa en el pago de la indemnización	1,238	1,386	<b>12.0%</b>
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	796	820	<b>3.0%</b>
5	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	230	385	<b>67.4%</b>
6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	231	267	<b>15.6%</b>
7	Consumos vía internet no reconocidos	283	259	<b>-8.5%</b>
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	192	234	<b>21.9%</b>
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	186	218	<b>17.2%</b>
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	153	165	<b>7.8%</b>
	Otras causas	2,711	2,537	<b>-6.4%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>10,308</b>	<b>11,597</b>	<b>12.5%</b>

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

# Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Banco Nacional de México	1,429	2,815	97.0%
2	BBVA México	1,174	1,235	5.2%
3	Banco Azteca	1,081	1,094	1.2%
4	Banco Mercantil del Norte	1,126	946	-16.0%
5	Banco Santander México	864	639	-26.0%
6	BanCoppel	243	622	156.0%
7	HSBC México	919	603	-34.4%
8	Grupo Nacional Provincial	223	346	55.2%
9	Quálitas Compañía de Seguros	209	221	5.7%
10	Scotiabank Inverlat	376	213	-43.4%
	Otras instituciones	2,664	2,863	7.5%
	<b>TOTAL</b>	<b>10,308</b>	<b>11,597</b>	<b>12.5%</b>

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

# Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Tarjeta de débito	660	676	2.4%
2	Tarjeta de crédito	480	374	-22.1%
3	Banca móvil	274	365	33.2%
4	Cuenta de ahorro	328	300	-8.5%
5	Cuenta de nómina	237	177	-25.3%
6	Cuenta de cheques	160	146	-8.8%
7	Daños - Automóviles	100	94	-6.0%
8	Vida - Individual	73	62	-15.1%
9	Crédito personal	97	58	-40.2%
10	Cuenta básica para el público en general	32	40	25.0%
	Otros productos	290	203	-30.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,731</b>	<b>2,495</b>	<b>-8.6%</b>

# Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Transferencia electrónica no reconocida	652	814	<b>24.8%</b>
2	Consumos no reconocidos	756	614	<b>-18.8%</b>
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	332	239	<b>-28.0%</b>
4	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	66	120	<b>81.8%</b>
5	Negativa en el pago de la indemnización	145	109	<b>-24.8%</b>
6	Consumos vía internet no reconocidos	103	73	<b>-29.1%</b>
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	72	58	<b>-19.4%</b>
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	59	51	<b>-13.6%</b>
9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	36	37	<b>2.8%</b>
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	43	34	<b>-20.9%</b>
	Otras causas	467	346	<b>-25.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,731</b>	<b>2,495</b>	<b>-8.6%</b>

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

# Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Banco Nacional de México	288	685	<b>137.8%</b>
2	Banco Azteca	396	339	<b>-14.4%</b>
3	Banco Mercantil del Norte	418	303	<b>-27.5%</b>
4	BBVA México	299	263	<b>-12.0%</b>
5	HSBC México	426	186	<b>-56.3%</b>
6	Banco Santander México	329	172	<b>-47.7%</b>
7	BanCoppel	84	157	<b>86.9%</b>
8	Scotiabank Inverlat	97	49	<b>-49.5%</b>
9	Grupo Nacional Provincial	17	31	<b>82.4%</b>
10	BBVA Seguros México	25	24	<b>-4.0%</b>
	Otras instituciones	352	286	<b>-18.8%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,731</b>	<b>2,495</b>	<b>-8.6%</b>

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Tarjeta de débito	474	465	-1.9%
2	Tarjeta de crédito	356	240	-32.6%
3	Banca móvil	142	199	40.1%
4	Cuenta de ahorro	197	182	-7.6%
5	Cuenta de nómina	176	119	-32.4%
6	Cuenta de cheques	101	95	-5.9%
7	Crédito personal	60	31	-48.3%
8	Cuenta básica para el público en general	21	20	-4.8%
9	Vida - Individual	19	17	-10.5%
10	Cuenta básica de nómina	18	14	-22.2%
	Otros productos	89	60	-32.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,653</b>	<b>1,442</b>	<b>-12.8%</b>

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Transferencia electrónica no reconocida	384	496	<b>29.2%</b>
2	Consumos no reconocidos	571	424	<b>-25.7%</b>
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	228	160	<b>-29.8%</b>
4	Consumos vía internet no reconocidos	70	60	<b>-14.3%</b>
5	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	30	59	<b>96.7%</b>
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	61	40	<b>-34.4%</b>
7	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	37	29	<b>-21.6%</b>
8	Negativa en el pago de la indemnización	26	20	<b>-23.1%</b>
9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	32	18	<b>-43.8%</b>
10	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	23	17	<b>-26.1%</b>
	Otras causas	191	119	<b>-37.7%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,653</b>	<b>1,442</b>	<b>-12.8%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Banco Nacional de México	131	321	145.0%
2	Banco Azteca	258	224	-13.2%
3	Banco Mercantil del Norte	288	211	-26.7%
4	BBVA México	189	160	-15.3%
5	HSBC México	344	154	-55.2%
6	Banco Santander México	206	132	-35.9%
7	BanCoppel	71	102	43.7%
8	Scotiabank Inverlat	62	35	-43.5%
9	Banca Afirme	7	16	128.6%
10	Banco Inbursa	7	10	42.9%
	Otras instituciones	90	77	-14.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,653</b>	<b>1,442</b>	<b>-12.8%</b>