

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 4° 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

UNIVERSO 2023

Acciones de Defensa registradas al 4° Trimestre (enero-diciembre)

SIO

1,313,616

1,679,514

27.9%

2022

2023

SIO +

**Asesorías
(CHAT en Línea y
CHATBOT)***

1,745,944

2,143,305

22.8%

2022

2023

CONDUSEF

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

atrás adelante

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

	2022	2023	Var.%
ASESORÍAS	1,515,246	1,869,156	23.4
Asesorías (SIO)	1,082,918	1,405,365	29.8
• CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	610,843	716,781	17.3
• Unidades de Atención a Usuarios ^{1/}	326,836	546,787	67.3
• Portal de Quejas Electrónicas (Margo ^{2/})	145,239	141,797	-2.4
Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{*/}	393,799	429,987	9.2
Asesorías a través del CHATBOT ^{*/}	38,529	33,804	-12.3
RECLAMACIONES	230,698	274,149	18.8
Controversias	215,846	258,460	19.7
• Gestión Ordinaria	3,338	839	-74.9
• Gestión Electrónica	140,578	189,817	35.0
Portal de Queja Electrónica (Margo ^{2/})	108,997	113,850	4.5
• Gestión Redeco (Cobranza)	42,011	36,884	-12.2
• Conciliación	29,919	30,920	3.3
Arbitraje (AR)	0	0	-
Solicitud de Dictamen	10,308	11,597	12.5
Solicitud de Defensoría	2,731	2,495	-8.6
Defensoría Legal Gratuita	1,653	1,442	-12.8
Asesorías Jurídicas Penales	159	154	-3.1
Concursos Mercantiles	-	1	-
Liquidaciones Judiciales	1	0	-100.0
TOTAL (SIO)	1,313,616	1,679,514	27.9
TOTAL (SIO) + Asesorías (CHAT y CHATBOT)	1,745,944	2,143,305	22.8

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

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

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

En 2023, 10 Productos financieros agrupan el 76% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 157 productos.

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	254.8%
2	SIAB Vida	209,865	208,972	-0.4%
3	Información sobre productos y servicios financieros	52,311	169,997	225.0%
4	Reporte de crédito especial	52,286	160,430	206.8%
5	Servicio de Atención	39,157	108,147	176.2%
6	Tarjeta de crédito	83,589	103,834	24.2%
7	Tarjeta de débito	66,585	102,118	53.4%
8	Daños - Automóviles	36,246	52,265	44.2%
9	Crédito personal	40,141	51,381	28.0%
10	Información sobre productos y servicios	22,556	51,256	127.2%
	Otros productos	635,403	403,352	-36.5%
	TOTAL	1,313,616	1,679,514	27.9%

Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

En 2023, 10 Causas agrupan el 70% del total de las acciones de defensa.

De un total de 448 causas.

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

Acciones de Defensa SIO (al 4° Trim.)

En 2023, 10 instituciones agrupan el 40% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,816 instituciones financieras.

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 4° Trim.)

**En 2023, se registraron
258,460 Controversias.**

**19.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2022.**

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%
	TOTAL	215,846	258,460	19.7%

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%
	TOTAL	215,846	258,460	19.7%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

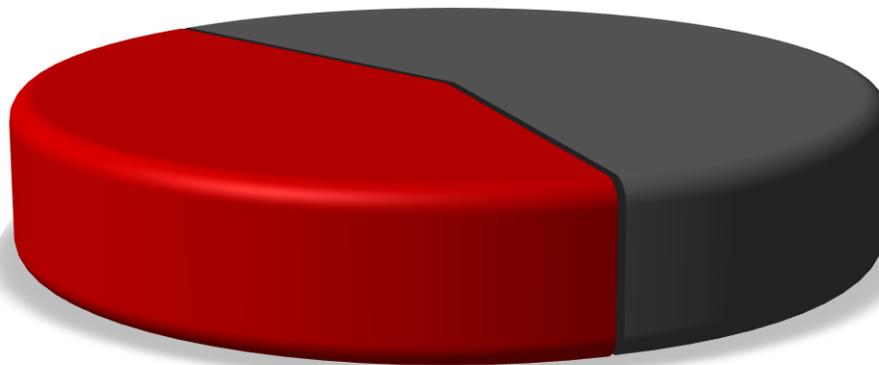
Controversias (al 4° Trim.)

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%
	TOTAL	215,846	258,460	19.7%

Controversias (al 4° Trim.)

Resolución 2023:

47%
**Favorable
al Usuario**



53%
**Desfavorable
al Usuario**

En promedio, tardamos 15 DÍAS HÁBILES en darle respuesta al Usuario

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

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2022 fueron de 37% y 15 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 4º Trim)

**En 2023, se registraron
11,597 Solicitudes de
Dictamen.**

**12.5% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2022.**

CONDUSEF

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

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

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

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

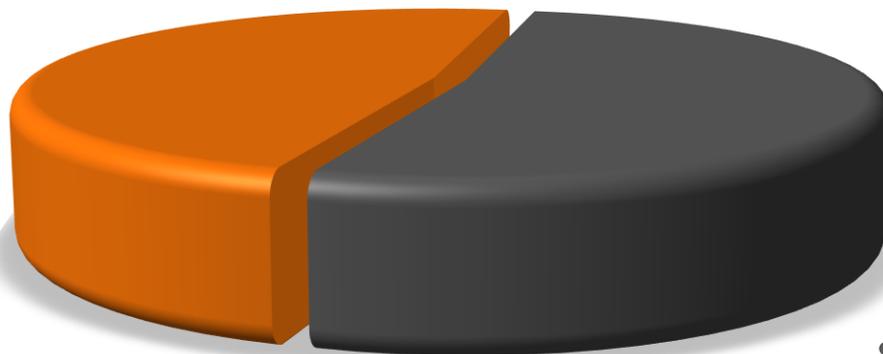
P.	TOP-10 Instituciones	2022	2023	VAR. 2023 (respecto 2022)
1	Banco Nacional de México	1,429	2,815	97.0%
2	BBVA México	1,174	1,235	5.2%
3	Banco Azteca	1,081	1,094	1.2%
4	Banco Mercantil del Norte	1,126	946	-16.0%
5	Banco Santander México	864	639	-26.0%
6	BanCoppel	243	622	156.0%
7	HSBC México	919	603	-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%
	TOTAL	10,308	11,597	12.5%

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

Resolución 2023:

49%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



51%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

En promedio, tardamos 35 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen

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

[atrás](#)

[adelante](#)

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2022 fueron 47% y 30 d. h. respectivamente.

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

Universo Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

**En 2023, se registraron
2,495 Solicitudes de
DLG.**

**8.6% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2022.**

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%
	TOTAL	2,731	2,495	-8.6%

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

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

(*) 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	137.8%
2	Banco Azteca	396	339	-14.4%
3	Banco Mercantil del Norte	418	303	-27.5%
4	BBVA México	299	263	-12.0%
5	HSBC México	426	186	-56.3%
6	Banco Santander México	329	172	-47.7%
7	BanCoppel	84	157	86.9%
8	Scotiabank Inverlat	97	49	-49.5%
9	Grupo Nacional Provincial	17	31	82.4%
10	BBVA Seguros México	25	24	-4.0%
	Otras instituciones	352	286	-18.8%
	TOTAL	2,731	2,495	-8.6%

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

Resolución 2023:

Se otorga
Defensa
65%

(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



35%

No se otorga
la Defensa

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

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

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

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2022 fueron 63% y 20 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 4° Trim.)

**En 2023, se registraron
1,442 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**12.8% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2022.**

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%
	TOTAL	1,653	1,442	-12.8%

Defensa LG (al 4° Trim.)

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

(*) 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%
	TOTAL	1,653	1,442	-12.8%

Defensa LG (al 4° Trim.)

Resolución 2023:

99%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



1%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 453 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.

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

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2022 fueron 99% y 386 d. h. respectivamente.