

ANUARIO Estadístico 2024



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Vicepresidenta Jurídica

Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar

Vicepresidenta de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras

Ana Clara Fragoso Pereida

Participaron en la edición de este documento:

Director de Registros y Estadística:
Jesús David Chávez Ugalde

Elaboración e Investigación: María Antonia Saldaña Bernal, Marlene Hernández Ortega, Carlos Alberto Cuevas López, Rolando Martínez Arteaga, Ivonne González Rivero, María Judith Zuñiga Santiago 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 (CON SAR).

Diseño y Formación: Marlene Hernández Ortega
Ciudad de México, Junio 2025.

Acciones de Defensa en CONDUSEF

<i>Proceso de atención a usuarios</i>	05
<i>Historia estadística de CONDUSEF</i>	07
<i>Comportamiento de las acciones de defensa</i>	09
<i>Distribución de las acciones de defensa por región, edad y género</i>	10
<i>Productividad laboral y Cobertura demográfica</i>	11

Sistema Financiero Mexicano

<i>Banca múltiple</i>	13
<i>Aseguradoras</i>	27
<i>Sociedades de información crediticia</i>	41
<i>Sofom E.N.R.</i>	47
<i>Afores</i>	60

Unidades de atención a usuarios

<i>Detalle por unidad de atención</i>	75
---	----

Multas Firmes

<i>Multas firmes por sector financiero</i>	150
<i>Sofom E.N.R.</i>	151
<i>Aseguradoras</i>	152
<i>Banca Múltiple</i>	153
<i>Uniones de Crédito</i>	154
<i>Sofom E.R. y Socap's</i>	155
<i>Sofipos, Fondos de Pago Electrónico y Afores</i>	156

Micrositios

<i>Micrositio de comercio electrónico</i>	157
---	-----

Herramientas de información

<i>Accesos</i>	161
<i>Simuladores</i>	162
<i>Registro de comisiones (RECO)</i>	164
<i>Sistema de registro de prestadores de servicios financieros (SIPRES)</i>	168

Reclamaciones recibidas en la CONDUSEF para la Banca Múltiple clasificadas como un “Posible Fraude”

<i>Asuntos considerados como Posible Fraude</i>	171
<i>Asuntos atendidos por un Posible Fraude en la Banca Múltiple</i>	172
<i>Distribución de las reclamaciones por un posible fraude</i>	174

Posible Robo de Identidad

<i>Acciones de defensa y reclamaciones del protocolo PORI imputables a un posible robo de identidad</i>	178
---	-----

Actividades de Supervisión

<i>Evaluación y Vigilancia</i>	190
<i>Verificación e Inspección</i>	192
<i>Cláusulas Abusivas</i>	195

Buró de Entidades Financieras

<i>Buró de Entidades Financieras</i>	197
<i>Reclamaciones</i>	199
<i>Índice de Reclamación</i>	203
<i>Sanciones</i>	211

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), comenzó sus actividades el 19 de abril de 1999, con el objetivo primordial de “procurar la equidad entre los usuarios y las instituciones financieras”. Desde su creación, ha llevado a cabo tareas de asesoría, protección y defensa de los intereses de los usuarios, promoviendo siempre una interacción sana entre los actores del sistema financiero. Para cumplir con este propósito, la Condusef cuenta con 35 Unidades de Atención distribuidas en cada uno de los estados del país, excepto en Chihuahua, donde se encuentran dos, y en la Ciudad de México, que dispone de tres oficinas de atención. Además, la Comisión tiene a su disposición un Centro de Contacto de Atención por Medios Remotos (CCAMER), la Vicepresidencia Jurídica y 18 Módulos de Atención en el extranjero (MAEX).

ASESORÍAS

Orientación sobre productos y servicios financieros

Las **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**, que brinda la CONDUSEF tienen como finalidad orientar a los usuarios para que comprendan el tipo de producto o servicio financiero que han adquirido y que les está generando alguna problemática. A través de estas asesorías, se les explica sus características, forma de operación y los compromisos asumidos por ambas partes, tanto en términos de derechos como de obligaciones.

Además, se brindan orientaciones a través de:

Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas, que representan herramientas clave y previas para el ejercicio adecuado de los derechos y obligaciones de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en las leyes. Estas consultas son brindadas por abogados profesionales que explican y desarrollan los aspectos legales pertinentes.

Asimismo, la CONDUSEF proporciona las siguientes asesorías:

Consulta Beneficiarios de Cuentas Bancarias: Permite al Usuario pueda tener el conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso, obtener información sobre la existencia de estas cuentas.

Consulta SIAB VIDA: Es un sistema que permite al Usuario, en su carácter de beneficiario, consultar 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

GO Gestión Ordinaria Controversia

Es el procedimiento mediante el cual la CONDUSEF notifica a la institución financiera la inconformidad o reclamación del usuario. Esto se lleva a cabo a través del envío de un oficio fundamentado en el Artículo 53 de la Ley de Condusef. Este procedimiento se utiliza cuando la queja del Usuario se notifica a la Institución de que se trate por correo certificado.

GE Gestión Electrónica Controversia

Es un procedimiento que permite a la CONDUSEF y a la unidad especializada de la institución financiera resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones presentadas por los usuarios. Está diseñado para optimizar los procesos y los resultados, facilitando la resolución de los conflictos de manera más ágil, ya que las notificaciones se hacen a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas con que cuenta este Organismo.

CO Conciliación Controversia

La Conciliación es una etapa del proceso de atención a usuarios en la que la Condusef propone alternativas para resolver los conflictos entre el usuario y la institución financiera. El objetivo es lograr un acuerdo consensuado entre las partes involucradas. Los posibles resultados son:

Conciliado: Cuando ambas partes (Usuario e Institución Financiera) llegan a un acuerdo para resolver la reclamación.

No Conciliado: Cuando no se logra un acuerdo entre las partes durante la audiencia de conciliación.

Concluido por otros motivos: Cuando el procedimiento se detiene debido a que las partes deciden no continuar, ya sea por desistimiento del usuario o por un impedimento legal que impide que la Condusef siga mediando.

GC Gestión Cobranza (Redeco) Controversia

Redeco (Registro de Despachos de Cobranza), es un sistema electrónico que contiene información sobre los despachos de cobranza, quienes actúan como intermediarios entre las entidades financieras y los deudores. Su propósito es requerir el pago extrajudicial de la deuda, así como negociar y reestructurar créditos, préstamos o financiamientos. Los usuarios pueden presentar quejas contra las entidades financieras a través de Redeco y recibir respuestas por el mismo sistema.

AR Procedimiento Arbitral

Si no se alcanza un acuerdo en la etapa de conciliación, las partes pueden, de mutuo acuerdo, elegir a la CONDUSEF o a un tercero propuesto por ésta como árbitro para resolver la controversia. Con base en los elementos aportados por ambas partes, la CONDUSEF emite un “Proyecto de Laudo”, que es la resolución final del asunto, en la cual se establece a quién le asiste la razón.

DT Dictamen

Cuando la institución financiera rechaza el arbitraje, el usuario puede solicitar que la Condusef emita un Dictamen Técnico con base en las constancias que obren en el expediente y/o de aquellas de las que se allegue. Los dictámenes que pueden ser emitidos son:

Dictamen Técnico. Consistente en una opinión técnico-jurídica basada en la información y documentación disponible en el expediente del asunto, que el usuario puede utilizar ante los tribunales.

Dictamen Título Ejecutivo. Cuando la Condusef determina que la obligación incumplida por la institución financiera es cierta, exigible y líquida. Este dictamen puede ser presentado ante la autoridad judicial competente con orden de ejecución.

DLG Defensa Legal Gratuita

Si el arbitraje es rechazado por la institución financiera, el usuario puede solicitar a la Condusef la asignación de un abogado gratuito para tramitar el asunto ante los tribunales, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- 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.

AC Acciones Colectivas

La CONDUSEF puede ejercer la **Acción Colectiva** conforme al Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando una institución financiera realiza actos, hechos u omisiones que afectan los derechos e intereses de un grupo de usuarios.

AJP Asesorías Jurídicas Penales

En este subproceso se abordan cuestiones relacionadas con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

CM Concurso Mercantil

En caso de que se dé inicio a un **Concurso Mercantil** (cuando una institución financiera incumple con el pago de sus obligaciones), la Condusef orientará a los usuarios para que se integren a la lista de acreedores. Si existen delitos relacionados, se brindará asesoría a los usuarios sobre cómo presentar las denuncias correspondientes.

LJ Liquidación Judicial

La **Liquidación Judicial** se lleva a cabo cuando una institución de banca múltiple se encuentra en situación de insolvencia. En este proceso, la CONDUSEF representa los intereses colectivos de los acreedores de la institución y supervisa la función del liquidador judicial.

VA Violaciones Administrativas

Este subproceso se refiere a las denuncias que la Condusef presenta ante las autoridades competentes por actos en los que las instituciones financieras incumplen con la normatividad aplicable.

Acciones de Defensa a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística 1999-2024

Año	28.7 millones Acciones de defensa acumuladas:	Total	Asesorías		Reclamaciones
			SIO ¹	No registradas en el SIO ²	
2024		2,265,664	1,290,853	723,283	251,528
2023		2,143,305	1,405,365	463,791	274,149
2022		1,745,944	1,082,918	432,328	230,698
2021		1,859,933	1,178,382	429,381	252,170
2020		1,381,836	1,035,392	154,099	192,345
2019		2,068,016	1,757,816	0	310,200
2018		2,084,137	1,792,070	0	292,067
2017		1,752,459	1,492,092	0	260,367
2016		1,658,794	1,415,027	0	243,767
2015		1,544,469	1,305,789	0	238,680
2014		1,359,578	1,140,770	0	218,808
2013		1,303,331	1,082,765	0	220,566
2012		1,239,368	1,024,064	0	215,304
2011		1,108,487	886,413	0	222,074
2010		1,086,999	898,089	0	188,910
2009		974,411	793,292	0	181,119
2008		636,779	487,224	0	149,555
2007		435,543	316,152	0	119,391
2006		329,120	297,874	0	31,246
1999-2005		1,712,174	1,515,866	0	196,308
	Asesorías Reclamaciones	28,690,347	22,198,213	2,202,882	4,289,252

¹Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida.

²Corresponde a las asesorías y orientaciones no registradas en el SIO.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PROCESO DE ATENCIÓN

Año	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión Redeco	Conciliación	Dictamen	Arbitraje	Solicitudes para la DLG	Defensa Legal Gratuita	Asesoría Jurídica Penal	Consursos Mercantiles	Liquid. Judicial	Violaciones Admin.
2024	227	168,166	41,922	28,243	9,149	0	2,307	1,392	122	0	0	0
2023	839	189,817	36,884	30,920	11,597	0	2,495	1,442	154	1	0	0
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	11,020	37,187	8,241	2	1,406	1,239	37	1	0	0
2013	10,466	158,211	13,586	30,997	4,919	2	1,382	930	70	3	0	0
2012	11,409	146,371	22,836	27,481	4,739	0	1,766	425	276	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
1999-2005	0	0	0	154,571	8,220	61	30,220	3,236	0	0	0	0
	292,873	2,511,466	391,571	814,977	163,173	73	80,445	30,835	3,453	16	3	347

Acciones de Defensa a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística 1999-2024

08

ACCIONES DE DEFENSA POR CLASE DE INSTITUCIÓN:

Año	Banca Múltiple ⁵	Sic's ⁴	Seguros	Procesar (Asesorías)	Afore ⁵	Sofom ENR ⁶	Sofom ER ⁷	EACP ⁸	Banca de Desarrollo
2024	440,813	153,937	297,321	38,489	34,099	44,398	6,902	16,704	10,973
2023	553,026	181,368	322,139	26,601	29,857	53,218	8,210	12,314	11,801
2022	708,053	60,069	294,283	11,082	20,933	36,756	6,552	7,194	2,893
2021	839,471	74,478	297,647	12,556	22,384	46,304	10,531	6,057	1,373
2020	657,441	93,868	193,975	19,583	22,860	40,109	10,630	4,708	1,182
2019	626,179	536,674	284,383	58,680	52,251	65,698	23,126	7,716	2,827
2018	547,380	659,035	309,878	58,132	62,353	52,924	24,762	10,134	3,279
2017	525,756	591,407	150,715	66,833	71,319	37,449	23,513	7,784	3,281
2016	487,179	581,683	119,071	56,936	52,004	28,298	23,077	7,156	3,620
2015	449,173	573,483	94,499	75,089	57,566	25,784	17,966	6,527	3,278
2014	408,033	484,643	60,676	88,911	51,534	24,566	12,134	8,778	2,825
2013	406,258	451,162	61,192	89,790	56,698	20,860	17,977	4,060	3,025
2012	420,124	362,497	63,069	106,394	53,863	20,108	11,980	4,098	3,278
2011	441,094	234,956	68,123	92,334	47,824	18,894	3,673	3,790	5,834
2010	456,763	138,632	61,939	92,393	67,024	16,062	3,960	3,448	4,489
2009	482,332	79,360	60,404	108,183	72,499	12,277	20,462	2,124	3,836
2008	269,673	65,076	57,424	80,236	68,530	2,773	1,055	1,206	3,157
2007	138,410	28,281	40,441	89,957	87,008	497	4	705	2,580
2006	96,820	20,222	33,057	85,221	68,159	0	0	2,652	1,173
1999-2005	417,465	31,450	164,577	604,035	395,948	0	0	0	3,352
Total	9,371,443	5,402,281	3,034,813	1,861,435	1,394,713	546,975	226,514	117,155	78,056

Año	Infonacot y FND ⁹	Fianzas	Bursátil	OAAC ¹⁰	FINTECH ¹¹	CONDUSEF ¹²	No financiera ¹³	Sofoles ¹⁴	No Especificado ¹⁵
2024	518	241	733	268	2,634	395,180	99,171	0	723,283
2023	525	143	953	212	2,154	382,494	94,499	0	463,791
2022	324	146	423	230	869	119,135	44,674	0	432,328
2021	428	74	238	186	60	97,707	21,058	0	429,381
2020	416	96	262	162	0	140,440	42,005	0	154,099
2019	953	518	462	427	0	334,257	73,865	0	0
2018	1,213	672	911	814	0	252,712	99,938	0	0
2017	1,206	619	957	1,175	0	192,534	77,911	0	0
2016	1,395	597	912	1,203	0	212,445	83,218	0	0
2015	1,401	467	453	211	0	171,350	67,221	1	0
2014	0	575	487	263	0	154,918	61,100	135	0
2013	0	493	581	441	0	136,852	52,808	1,134	0
2012	0	767	745	494	0	96,367	91,582	4,002	0
2011	0	595	502	1,280	0	52,832	131,220	5,536	0
2010	0	744	774	1,156	0	52,697	182,437	4,481	0
2009	0	510	684	1,631	0	0	124,032	6,077	0
2008	0	579	466	2,345	0	0	74,669	9,590	0
2007	0	569	366	1,910	0	0	36,322	8,493	0
2006	0	623	491	1,536	0	0	12,721	6,445	0
1999-2005	0	7,245	4,480	6,833	0	0	64,005	12,784	0
Total	8,379	16,273	15,880	22,777	5,717	2,791,920	1,534,456	58,678	2,202,882

¹Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida. ²Corresponde a las asesorías y orientaciones no registradas en el SIO. ³Incluye datos de 3 SOFOM ER. ⁴Sociedades de Información Crediticia, ⁵Administradoras de Fondos para el Retiro, Incluye asuntos de SAR 92-97 y CONSAR. ⁶Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas. ⁷Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas. ⁸Entidades de Ahorro y Crédito Popular. ⁹Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero. ¹⁰Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito. ¹¹Fintech: Instituciones de Tecnología Financiera (De Fondos de Pago Electrónicos y de Financiamiento Colectivo). ¹²Acciones 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. ¹³Consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen al Sector Financiero. ¹⁴Sociedades Financieras de Objeto Limitado. ¹⁵Corresponden a las asesorías en las que no se identifica la clase financiera.

Comportamiento de las Acciones de Defensa

Durante 2024 la CONDUSEF llevó a cabo un total de 2,265,664 Acciones de defensa (ADD), considerando 723,283 asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO, lo que significó un crecimiento con respecto a 2023 de 5.7%. De este total, 2,014,136 fueron asesorías y 251,528 reclamaciones.

Dentro de las reclamaciones, el 66.9% se atendió vía Gestión Electrónica.

Proceso de Atención a Usuarios

Asesorías	2023	2024	%Var.
Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)	1,192,658	1,094,126	-8.3
ATJ Información Básica	1,111,313	998,863	-10.1
ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial	81,345	95,263	17.1
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	212,707	196,727	-7.5
SIAB Vida	207,682	191,940	-7.6
Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,479	2,296	-7.4
Beneficiarios de Cuentas Bancarias (BCD)	2,542	2,487	-2.2
Consultas Jurídicas	4	4	0.0
Total de Asesorías SIO	1,405,365	1,290,853	-8.1
Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO	463,791	723,283	56.0
Total SIO + Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO	1,869,156	2,014,136	7.8



Para el desglose de las asesorías en los siguientes apartados **no se consideran las Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO**, ya que no se cuenta con el detalle requerido, por lo que las Acciones de Defensa analizadas en este documento suman un total de **1,542,381**, de las cuales 1,290,853 (83.7%) son asesorías y 251,528 (16.3%) son reclamaciones.

Reclamaciones	2023	2024	%Var.
Controversias	258,460	238,558	-7.7
Gestión Ordinaria	839	227	-72.9
Gestión Electrónica	189,817	168,166	-11.4
Gestión Redeco	36,884	41,922	13.7
Conciliación	30,920	28,243	-8.7
Solicitud de Dictamen	11,597	9,149	-21.1
Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,495	2,307	-7.5
Defensoría Legal Gratuita	1,442	1,392	-3.5
Asesorías Jurídicas Penales	154	122	-20.8
Concursos Mercantiles	1	0	-100.0
Total Reclamaciones SIO	274,149	251,528	-8.3

Total ADD SIO	1,679,514	1,542,381	-8.2
Total ADD SIO + Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO	2,143,305	2,265,664	5.7

A nivel nacional las Unidades de Atención a Usuarios que presentaron un mayor porcentaje de acciones de defensa atendidas fueron las ubicadas en la región centro (26.6%), estas contemplan las metropolitanas, así como el Estado de México, Hidalgo y Querétaro.

De las 251,528 reclamaciones a nivel nacional, el 52% fueron hombres, mientras que el 48% fueron realizadas por mujeres. Los adultos entre 30 y 59 años contemplaron un 61% de las reclamaciones.

Regiones:



¿Quién reclama?

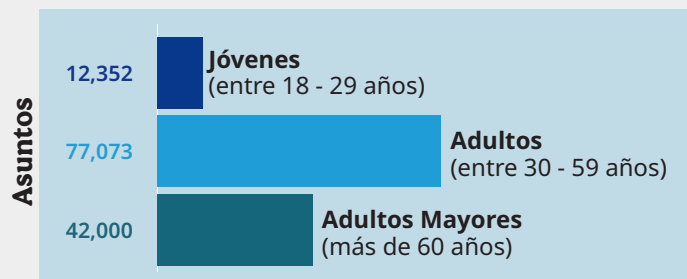
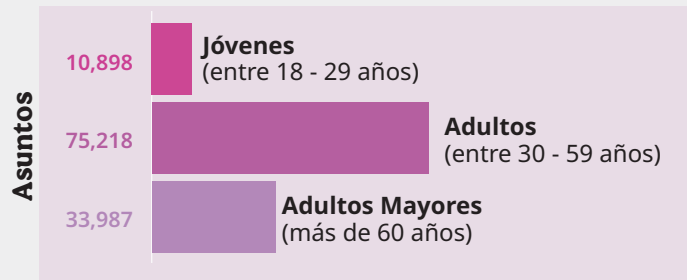
Género



47.7%



52.3%

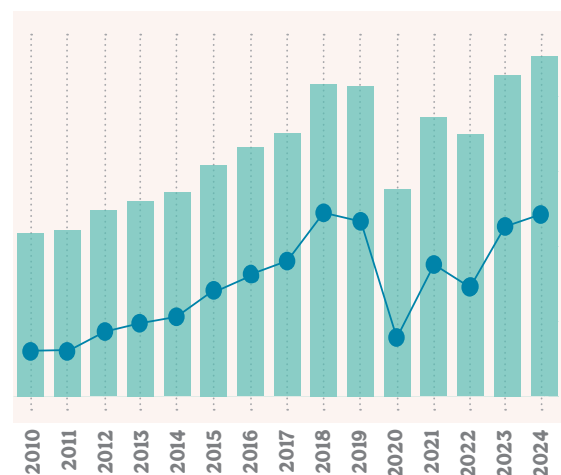


Productividad Laboral

De **2010 al 2024** las Acciones de Defensa (ADD) por empleado se incrementaron en **114%**, al pasar de **1,485 a 3,182 acciones**. Por otra parte, se llevaron a cabo 227 acciones de defensa por cada 10,000 adultos.

Año	Plantilla Laboral	ADD	ADD x Empleado	Población Adulta (millones)	ADD x cada 10mil adultos
2010	732	1,086,999	1,485	79.8	136
2011	727	1,108,487	1,525	81.9	135
2012	725	1,239,368	1,709	83.4	149
2013	725	1,303,331	1,798	84.8	154
2014	755	1,359,578	1,801	86.2	158
2015	770	1,544,469	2,006	87.6	176
2016	734	1,658,794	2,260	88.9	187
2017	733	1,752,459	2,391	90.2	194
2018	747	2,084,137	2,790	91.5	228
2019	714	2,068,016	2,896	92.8	223
2020	714	1,381,836	1,935	94.0	147
2021	714	1,859,933	2,605	96.2	193
2022	714	1,745,944	2,445	97.5	179
2023	712	2,143,305	3,010	98.7	217
2024	712*	2,265,664	3,182	99.9	227

■ Acciones de defensa
● Acciones de defensa x cada 10 mil adultos



(*) incluye 48 plazas eventuales

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.

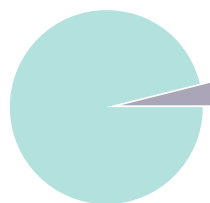
Apartir del 2021, los datos de obtiene de la base de la CONAPO la cual es una proyección de la población de México y de las Entidades Federativas realizada en 2015.

Cobertura Demográfica

La cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio nacional fue del **95%** al cierre de 2024, al dar atención a 2,327 municipios de los 2,457 existentes. En este año se atendieron 18 municipios más de los que se atendieron en 2023.



95%
cobertura



■ Municipios con Acciones de Defensa
■ Municipios sin Acciones de Defensa

Sistema Financiero Mexicano

Al cierre de 2024 se encontraban registradas en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) un total de 3,357 Instituciones Financieras (en operación y autorizadas), de las cuales 1,859 (55.4%) presentaron al menos una Acción de Defensa.



De las Acciones de Defensa que la CONDUSEF proporcionó en 2024, las asesorías que son el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, representaron el 83.7% del total, es decir 1,290,853 acciones; mientras que las reclamaciones significaron el 16.3%, 251,528 asuntos.

Los sectores financieros que mostraron el mayor número de Acciones de Defensa fueron la **Banca Múltiple** y las **Aseguradoras** (por ser las intermediarias financieras más importante del Sistema Financiero Mexicano), los cuales representaron el **28.6% (440,813 acciones)** y **19.1% (295,100 acciones)**, respectivamente.

Las principales causas por las cuales se reclamó fueron: Consumos no reconocidos (12.3%), Transferencias electrónicas no reconocidas (7.0%) y Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda (6.3%).



Banca Múltiple



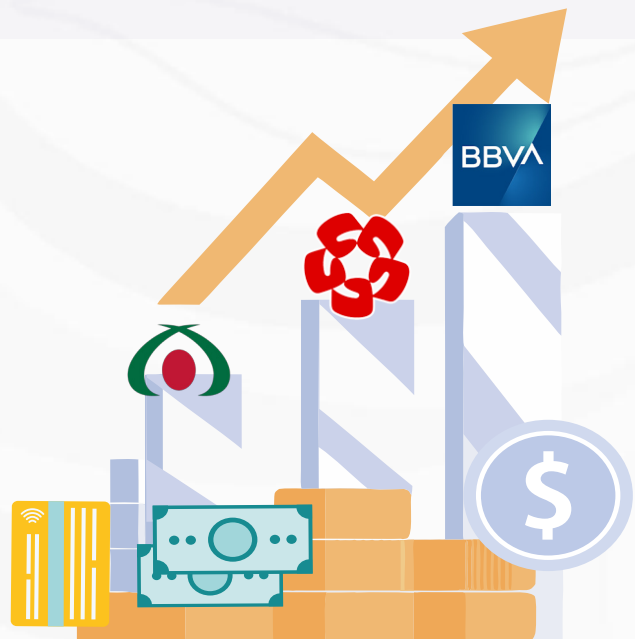
Al cierre de 2024 se registrarán **440,813 acciones de defensa en el sector bancario**, de los cuales 289,921 (65.8%) fueron asesorías, sin incluir las orientaciones y, 150,892 (34.2%) fueron reclamaciones.

Las acciones de defensa registradas en este sector mostraron un decremento del 20.3% con respecto al año anterior inmediato (112,213 asuntos menos).

Las instituciones con mayor número de reclamaciones en la Banca Múltiple fueron:

1. BBVA México (18.9%)
2. Banco Nacional de México (15.5%)
3. Banco Azteca (14.6%).

En conjunto representaron el **49.0%** (73,903 asuntos) de las reclamaciones.



Los productos Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito representaron el **55.5%** de las reclamaciones, mientras que la causa más reclamada fueron los **Consumos no reconocidos**.

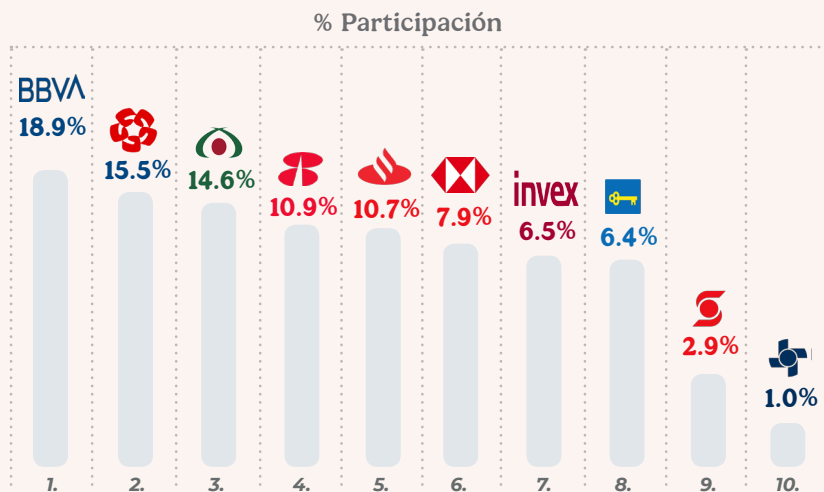
La resolución favorable al usuario en este sector se ubicó en **42.7%**, con un tiempo promedio de resolución de 20 días

Reclamaciones recibidas - Banca Múltiple

TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

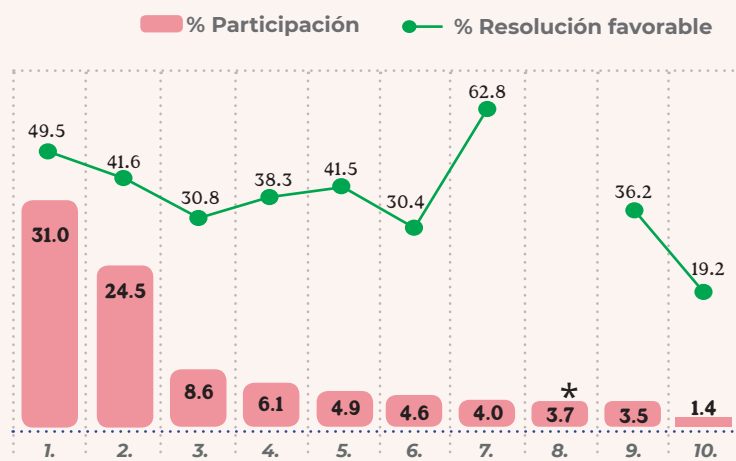
Instituciones

	Asuntos
1. BBVA México	28,530
2. Banco Nacional de México	23,356
3. Banco Azteca	22,017
4. Banco Mercantil del Norte	16,388
5. Banco Santander México	16,184
6. HSBC México	11,890
7. Banco Invex	9,830
8. BanCoppel	9,692
9. Scotiabank Inverlat	4,431
10. Banco Inbursa	1,506
Resto	7,068
Total	150,892



Productos

	Asuntos
1. Tarjeta de crédito	46,823
2. Tarjeta de débito	36,992
3. Crédito personal	13,015
4. Cuenta de ahorro	9,206
5. Cuenta de nómina	7,453
6. Cuenta de cheques	6,921
7. Cajero automático	6,052
8. Gestión de Cobranza - Redeco	5,616
9. Banca móvil	5,273
10. Crédito de nómina	2,137
Resto	11,404
Total	150,892

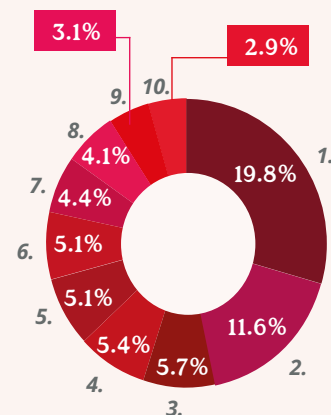


*Para los productos de Gestión Redeco no se registra resolución

Causas

	Asuntos
1. Consumos no reconocidos	29,943
2. Transferencia electrónica no reconocida	17,458
3. Consumos vía internet no reconocidos	8,666
4. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	8,222
5. Cargos no reconocidos en la cuenta	7,763
6. Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	7,652
7. Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,711
8. Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	6,206
9. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,705
10. Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	4,443
Resto	49,123
Total	150,892

% Participación



Instituciones

Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos de la Banca Múltiple, de las 10 principales instituciones al cierre de 2024.

1.	BBVA México		 2.1
2.	Banco Nacional de México		 3.3
3.	Banco Azteca		 2.3
4.	Banco Mercantil del Norte		 3.4
5.	Banco Santander México		 3.0
6.	HSBC México		 3.5
7.	Banco Invex		 78.6
8.	BanCoppel		 1.7
9.	Scotiabank Inverlat		 7.1
10.	Banco Inbursa		 1.5

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

Proceso	Asuntos
Asesorías	289,921
Reclamaciones	150,892
Gestión Electrónica (GE)	99,769
Gestiones REDECO (GR)	23,378
Conciliación (CO)	17,836
Solicitud de Dictamen (DT)	6,337
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1,969
Defensa Legal (DL)	1,334
Gestión Ordinaria (GO)	152
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	117
Total	440,813

Participación (%)

65.8%

Asesorías

34.2%

Reclamaciones

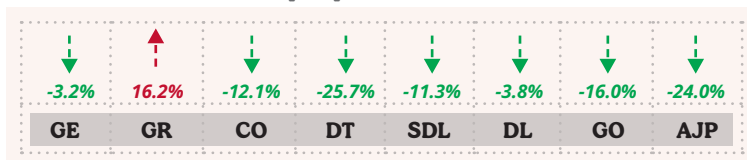
Tiempo Promedio de Resolución

20 días

Resolución Favorable

42.7

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas del sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	62,266	21.5%	-38.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	99,592	34.4%	-39.5
Tarjeta de crédito	59,250	20.4%	8.5	Consumos no reconocidos	38,433	13.3%	-7
Tarjeta de débito	51,019	17.6%	-14.9	Transferencia electrónica no reconocida	15,593	5.4%	-36.7
Crédito personal	17,382	6.0%	4.4	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	10,188	3.5%	-3.2
Servicios en sucursal y/o UNE	15,976	5.5%	-29.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	9,419	3.2%	-26.3
Resto	84,028	29.0%	-	Resto	116,696	40.3	-
Total de Asesorías	289,921	100.0%	-27.0	Total de Asesorías	289,921	100.0%	-27.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	46,823	31.0%	19	Consumos no reconocidos	29,943	19.8%	13.4
Tarjeta de débito	36,992	24.5%	-4.2	Transferencia electrónica no reconocida	17,458	11.6%	-35.6
Crédito personal	13,015	8.6%	23.5	Consumos vía internet no reconocidos	8,666	5.7%	40.5
Cuenta de ahorro	9,206	6.1%	-30.1	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario	8,222	5.4%	18.5
Cuenta de nómina	7,453	4.9%	-7.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	7,763	5.1%	-18.3
Resto	37,403	24.8%	-	Resto	78,840	52.2%	-
Total de Reclamaciones	150,892	100.0%	-3.3	Total de Reclamaciones	150,892	100.0%	-3.3

Índices

Producto ¹	Sector
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Sector 20

Resolución

%Fav

%No Fav

Sector

42.7

57.3

Multas Firmes³

Núm. multas

Monto

Sector

81

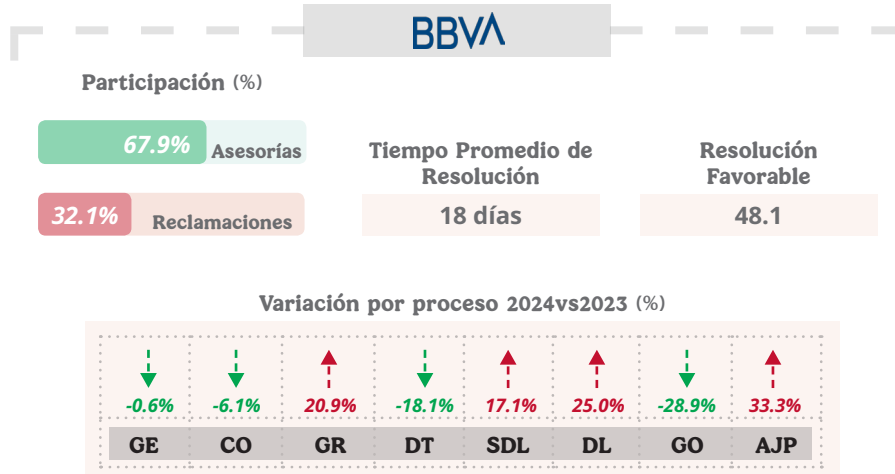
3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
(²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

17 BBVA México / 89,104 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos
Asesorías	60,574
Reclamaciones	28,530
Gestión Electrónica (GE)	21,933
Conciliación (CO)	2,887
Gestiones REDECO (GR)	2,148
Solicitud de Dictamen (DT)	1,011
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	308
Defensa Legal (DL)	200
Gestión Ordinaria (GO)	27
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	16
Total	89,104



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de débito	12,487	20.6%	-40.2
Inf. sobre productos y serv. financieros	12,072	19.9%	-1.8
Tarjeta de crédito	10,160	16.8%	3.5
Banca móvil	5,388	8.9%	-35.1
Servicios en sucursal y/o UNE	3,529	5.8%	-17.7
Resto	16,938	28.0%	-
Total de Asesorías	60,574	100.0%	-19.8

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21,064	34.8%	-36.7
Consumos no reconocidos	7,004	11.6%	-4.5
Transferencia electrónica no reconocida	4,407	7.3%	-22.5
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	2,851	4.7%	10.9
Consumos vía internet no reconocidos	2,047	3.4%	41.9
Resto	23,201	38.3	-
Total de Asesorías	60,574	100.0%	-19.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de débito	8,296	29.1%	-1.8
Tarjeta de crédito	7,170	25.1%	-40.2
Cuenta de ahorro	2,142	7.5%	-18.7
Cuenta de cheques	1,956	6.9%	-27
Cajero automático	1,951	6.8%	2.6
Resto	7,015	24.6%	-
Total de Reclamaciones	28,530	100.0%	-0.3

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Consumos no reconocidos	4,650	16.3%	12.8
Transferencia electrónica no reconocida	4,457	15.6%	-23.2
Consumos vía internet no reconocidos	1,836	6.4%	35.3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	1,715	6.0%	24.4
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario	1,283	4.5%	3.0
Resto	14,589	51.1%	-
Total de Reclamaciones	28,530	100.0%	-0.3

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	0.7
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	18.5
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	9.5
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	11.8
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	135.1
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	15.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	18	
Sector	20	
Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	48.1	51.9
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	2	39,920.0
Sector	81	3,553,837.4

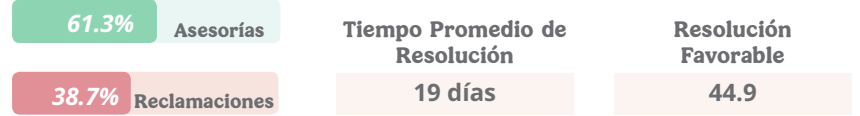
(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
(²) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

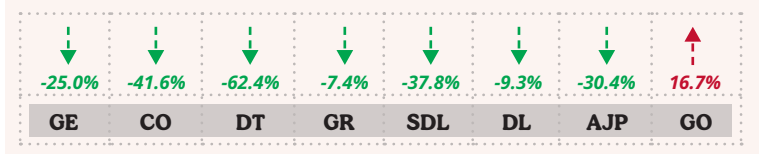
Proceso	Asuntos
Asesorías	36,924
Reclamaciones	23,356
Gestión Electrónica (GE)	17,529
Conciliación (CO)	3,151
Solicitud de Dictamen (DT)	1,058
Gestiones REDECO (GR)	841
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	426
Defensa Legal (DL)	291
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	39
Gestión Ordinaria (GO)	21
Total	60,280



Participación (%)



Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	8,828	23.9%	-19.8
Tarjeta de débito	8,486	23.0%	-37.9
Inf. sobre productos y serv. financieros	6,103	16.5%	-68.9
Cajero automático	2,325	6.3%	-35.5
Banca móvil	1,799	4.9%	-84.6
Resto	9,383	25.4%	-
Total de Asesorías	36,924	100.0%	-53.5

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	10,110	27.4%	-73.1
Consumos no reconocidos	7,122	19.3%	-28.2
Transferencia electrónica no reconocida	2,581	7.0%	-62.9
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	1,588	4.3%	-18.4
Consumos vía internet no reconocidos	1,441	3.9%	28.0
Resto	14,082	38.1%	-
Total de Asesorías	36,924	100.0%	-53.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	8,114	34.7%	-12.4
Tarjeta de débito	6,736	28.8%	-30.6
Cajero automático	1,661	7.1%	-1.6
Cuenta de cheques	1,570	6.7%	-47.9
Cuenta de ahorro	1,377	5.9%	-47.9
Resto	3,898	16.7%	-
Total de Reclamaciones	23,356	100.0%	-30.4

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Consumos no reconocidos	6,529	28.0%	-13.2
Transferencia electrónica no reconocida	3,130	13.4%	-64.3
Consumos vía internet no reconocidos	1,543	6.6%	45.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,231	5.3%	-32.7
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	1,183	5.1%	-14.6
Resto	9,740	41.7%	-
Total de Reclamaciones	23,356	100.0%	-30.4

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	1.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	-
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	4.0
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	17.1
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	182.2
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	19
Sector	20

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	44.9	55.1
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes³

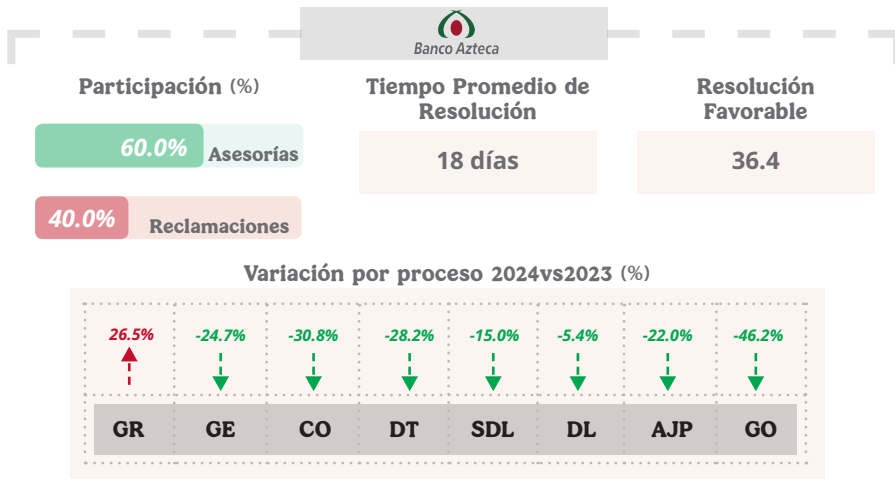
	Núm. multas	Monto
Institución	3	99,443.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

19 Banco Azteca / 55,088 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos
Asesorías	33,071
Reclamaciones	22,017
Gestiones REDECO (GR)	10,412
Gestión Electrónica (GE)	8,566
Conciliación (CO)	1,714
Solicitud de Dictamen (DT)	786
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	288
Defensa Legal (DL)	212
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	32
Gestión Ordinaria (GO)	7
Total	55,088



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	8,254	25.0%	-38.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	10,709	32.4%	-40.0
Crédito personal	7,579	22.9%	23.9	Consumos no reconocidos	2,729	8.3%	-42.2
Tarjeta de débito	5,325	16.1%	-29.5	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	2,015	6.1%	222.4
Tarjeta de crédito	3,984	12.0%	-22.2	Transferencia electrónica no reconocida	2,015	6.1%	-52.4
Cuenta de ahorro	2,420	7.3%	-35.8	Negociación de créditos (Orientación)	1,462	4.4%	1.0
Resto	5,509	16.7%	-	Resto	14,141	42.8%	-
Total de Asesorías	33,071	100.0%	-28.0	Total de Asesorías	33,071	100.0%	-28.0

Reclamaciones				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	8,060	36.6%	36.1	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	4,339	19.7%	20.6
Tarjeta de débito	3,956	18.0%	-13.2	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	3,013	13.7%	41.1
Tarjeta de crédito	3,022	13.7%	-5.6	Transferencia electrónica no reconocida	2,381	10.8%	-46
Cuenta de ahorro	1,993	9.1%	-43	Consumos no reconocidos	1,983	9.0%	-20
Producto en materia de cobranza - Redeco	1,715	7.8%	-15.8	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	833	3.8%	2.8
Resto	3,271	14.9%	-	Resto	9,468	43.0%	-
Total de Reclamaciones	22,017	100.0%	-7.5	Total de Reclamaciones	22,017	100.0%	-7.5

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³			
Producto ¹	Sector	Institución	Institución	Sector	Resolución	%Fav	%No Fav	Núm. multas	Monto
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	2.9	Institución	18	Institución	36.4	63.6	1	19,244.0
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	27.1	Sector	20	Sector	42.7	57.3	81	3,553,837.4
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	8.2							
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	16.5							
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	105.5							
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	65.0							

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	28,270
Reclamaciones	16,184
Gestión Electrónica (GE)	11,578
Conciliación (CO)	2,158
Gestiones REDECO (GR)	1,138
Solicitud de Dictamen (DT)	917
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	236
Defensa Legal (DL)	140
Gestión Ordinaria (GO)	14
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	5
Total	44,454



Participación (%)

63.6%

Asesorías

36.4%

Reclamaciones

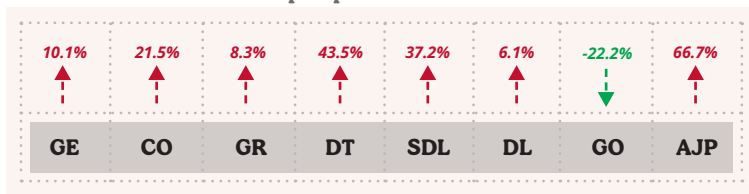
Tiempo Promedio de Resolución

24 días

Resolución Favorable

39.0

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	%Part.	Var.
Tarjeta de crédito	5,386	19.1%	5.8
Tarjeta de débito	5,301	18.8%	10.0
Inf. sobre productos y serv. financieros	5,042	17.8%	-42.2
Cuenta de nómina	2,315	8.2%	11.5
Servicios en sucursal y/o UNE	1,444	5.1%	-33.5
Resto	8,782	31.1%	-
Total de Asesorías	28,270	100.0%	-16.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	8,146	28.8%	-41.0
Consumos no reconocidos	3,203	11.3%	13.1
Transferencia electrónica no reconocida	1,998	7.1%	66.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,236	4.4%	10.0
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	1,140	4.0%	2.2
Resto	12,547	44.4%	-
Total de Asesorías	28,270	100.0%	-16.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	%Part.	Var.
Tarjeta de crédito	4,353	26.9%	10.3
Tarjeta de débito	4,157	25.7%	36.8
Cuenta de nómina	1,844	11.4%	16.6
Cuenta de cheques	954	5.9%	-3.7
Cajero automático	877	5.4%	-29.9
Resto	3,999	24.7%	-
Total de Reclamaciones	16,184	100.0%	13.2

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Consumos no reconocidos	2,664	16.5%	38.8
Transferencia electrónica no reconocida	2,261	14.0%	85.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,038	6.4%	27.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	851	5.3%	-9.6
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	816	5.0%	-1.8
Resto	8,554	52.9%	-
Total de Reclamaciones	16,184	100.0%	13.2

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	1.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	35.5
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	4.5
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	29.7
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	81.1
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	24
Sector	20

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	39.0	61.0
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	6	124,488.0
Sector	81	3,553,837.4

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

Proceso	Asuntos
Asesorías	26,814
Reclamaciones	16,388
Gestión Electrónica (GE)	11,193
Conciliación (CO)	2,412
Gestiones REDECO (GR)	1,607
Solicitud de Dictamen (DT)	770
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	230
Defensa Legal (DL)	157
Gestión Ordinaria (GO)	15
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	4
Total	43,202



Participación (%)

62.1% Asesorías

37.9% Reclamaciones

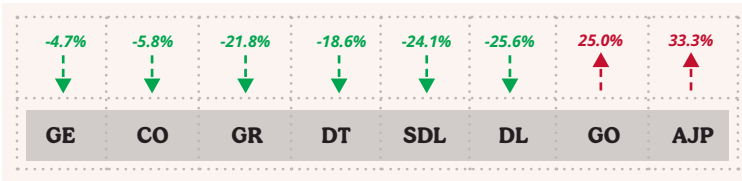
Tiempo Promedio de Resolución

28 días

Resolución Favorable

37.6

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Asesorías

Principales productos y causas de la Institución

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%	
Tarjeta de crédito	6,132	22.9%	3.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	6,707	25.0%	-53.1
Tarjeta de débito	6,093	22.7%	-25.0	Consumos no reconocidos	5,187	19.3%	-17.6
Inf. sobre productos y serv. financieros	4,606	17.2%	-52.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,818	6.8%	-28.5
Cuenta de nómina	1,935	7.2%	-18.7	Transferencia electrónica no reconocida	986	3.7%	-12.2
Cajero automático	1,358	5.1%	-7.1	Consumos vía internet no reconocidos	945	3.5%	8.7
Resto	6,690	24.9%	-	Resto	11,171	41.7%	-
Total de Asesorías	26,814	100.0%	-30.2	Total de Asesorías	26,814	100.0%	-30.2

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%	
Tarjeta de crédito	5,136	31.3%	15.2	Consumos no reconocidos	4,280	26.1%	-2.1
Tarjeta de débito	4,475	27.3%	-19.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,686	10.3%	-23.7
Cuenta de nómina	1,682	10.3%	-18.2	Transferencia electrónica no reconocida	991	6.0%	-3.3
Cuenta de ahorro	724	4.4%	-22.6	Consumos vía internet no reconocidos	967	5.9%	8.4
Cajero automático	667	4.1%	30.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario	792	4.8%	-33.6
Resto	3,704	22.6%	-	Resto	7,672	46.8%	-
Total de Reclamaciones	16,388	100.0%	-8.1	Total de Reclamaciones	16,388	100.0%	-8.1

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	32.8
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	1.8
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	23.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	59.1
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	12.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	28	37.6	62.4
Sector	20	42.7	57.3

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	13	841,614.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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 (LGAAAC).

Proceso	Asuntos
Asesorías	24,596
Reclamaciones	11,890
Gestión Electrónica (GE)	8,368
Conciliación (CO)	1,831
Gestiones REDECO (GR)	874
Solicitud de Dictamen (DT)	549
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	154
Defensa Legal (DL)	95
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	11
Gestión Ordinaria (GO)	8
Total	36,486



Participación (%)

67.4% Asesorías

32.6% Reclamaciones

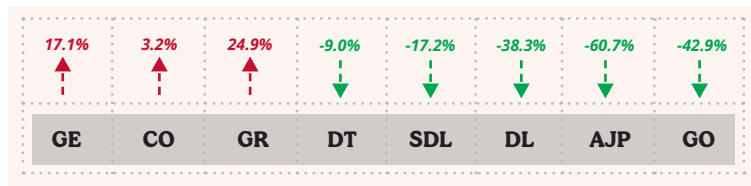
Tiempo Promedio de Resolución

18 días

Resolución Favorable

40.6

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %
Inf. sobre productos y serv. financieros-	5,492	22.3%	-11.6
Tarjeta de crédito	4,634	18.8%	30.5
Tarjeta de débito	4,499	18.3%	19.2
REUS	1,873	7.6%	-32.5
Servicios en sucursal y/o UNE	1,645	6.7%	-14.5
Resto	6,453	26.2%	-
Total de Asesorías	24,596	100.0%	-7.5

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9,903	40.3%	-20.8
Consumos no reconocidos	3,300	13.4%	25.9
Transferencia electrónica no reconocida	1,293	5.3%	-20.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	984	4.0%	5.1
Consumos vía internet no reconocidos	886	3.6%	112.0
Resto	8,230	33.4%	-
Total de Asesorías	24,596	100.0%	-7.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %
Tarjeta de crédito	3,848	32.4%	49.3
Tarjeta de débito	3,313	27.9%	28.6
Cuenta de nómina	894	7.5%	1
Cuenta de ahorro	759	6.4%	-13.2
Cuenta de cheques	537	4.5%	-42.3
Resto	2,539	21.4%	-
Total de Reclamaciones	11,890	100.0%	12.1

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Consumos no reconocidos	2,753	23.2%	48.2
Transferencia electrónica no reconocida	1,595	13.4%	-16.4
Consumos vía internet no reconocidos	872	7.3%	118
Cargos no reconocidos en la cuenta	847	7.1%	8.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	439	3.7%	7.9
Resto	5,384	45.3	-
Total de Reclamaciones	11,890	100.0%	12.1

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	1.7
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	47.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	0.5
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	18.8
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	40.0
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	18
Sector	20

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	40.6	59.4
Sector	42.7	57.3

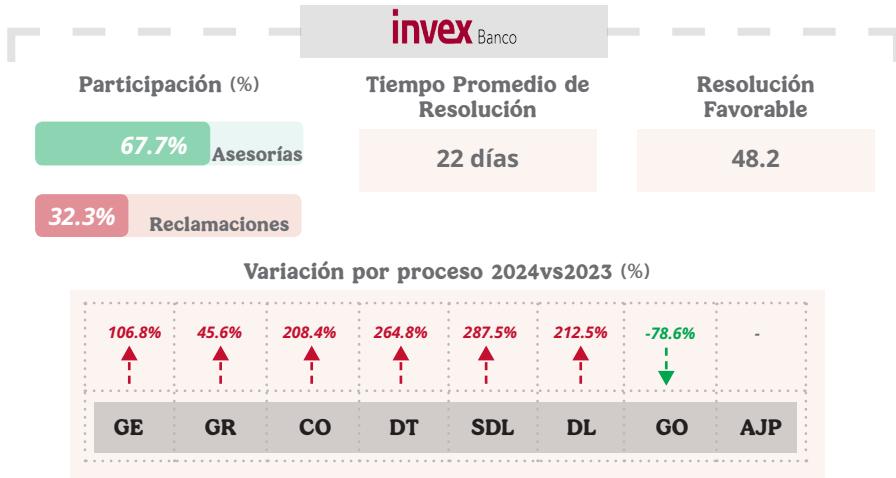
Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	81	3,553,837.4

(¹) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
 Información proporcionada por el Sistema de Información 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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

Proceso	Asuntos
Asesorías	20,625
Reclamaciones	9,830
Gestión Electrónica (GE)	6,677
Gestiones REDECO (GR)	1,819
Conciliación (CO)	919
Solicitud de Dictamen (DT)	321
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	62
Defensa Legal (DL)	25
Gestión Ordinaria (GO)	6
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	1
Total	30,455



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	11,656	56.5%	91.7
Inf. sobre productos y serv. financieros	4,697	22.8%	31.4
Servicios en sucursal y/o UNE	1,373	6.7%	55.1
REUS	809	3.9%	70
Crédito personal	593	2.9%	91.3
Resto	1,497	7.3%	-
Total de Asesorías	20,625	100.0%	54.5

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	7,883	38.2%	20.6
Consumos no reconocidos	3,260	15.8%	199.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	3,170	15.4%	65.0
Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad	892	4.3%	60.4
Consumos vía internet no reconocidos	783	3.8%	257.5
Resto	4,637	22.5%	-
Total de Asesorías	20,625	100.0%	54.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	8,993	91.5%	112.2
Producto en materia de cobranza - Redeco	435	4.4%	4.6
Crédito personal	164	1.7%	51.9
Tarjeta de crédito básica	101	1.0%	48.5
Tarjeta de débito	57	0.6%	216.7
Resto	80	0.8%	-
Total de Reclamaciones	9,830	100.0%	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Consumos no reconocidos	2,427	24.7%	247.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,351	23.9%	96.2
Consumos vía internet no reconocidos	851	8.7%	294
Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad	553	5.6%	46.7
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	537	5.5%	62.2
Resto	3,111	31.6%	-
Total de Reclamaciones	9,830	100.0%	100.0

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	8.3
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	78.5
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	8.8
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	-
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	62.5
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

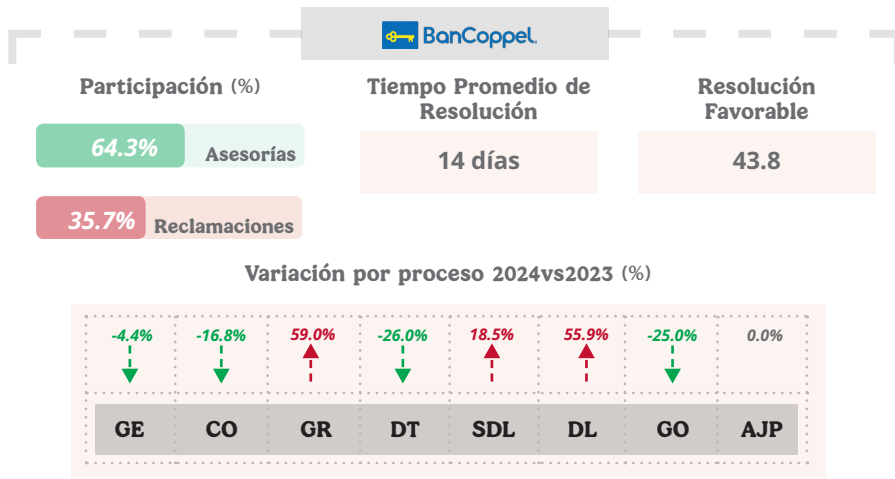
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	20
Resolución	
Institución	%Fav 48.2, %No Fav 51.8
Sector	%Fav 42.7, %No Fav 57.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	12	408,542.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	17,440
Reclamaciones	9,692
Gestión Electrónica (GE)	6,533
Conciliación (CO)	1,266
Gestiones REDECO (GR)	1,062
Solicitud de Dictamen (DT)	460
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	186
Defensa Legal (DL)	159
Gestión Ordinaria (GO)	18
Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	8
Total	27,132



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de débito	4,835	27.7%	-14.8
Tarjeta de crédito	4,433	25.4%	0.4
Inf. sobre productos y serv. financieros	3,422	19.6%	-35
Crédito personal	1,309	7.5%	-3.6
Cuenta de ahorro	966	5.5%	-30.7
Resto	2,475	14.2%	-
Total de Asesorías	17,440	100.0%	-20.6

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,421	25.3%	-34.3
Consumos no reconocidos	3,810	21.8%	-10.6
Transferencia electrónica no reconocida	1,347	7.7%	-47.8
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	1,000	5.7%	-25.2
Consumos vía internet no reconocidos	833	4.8%	11.7
Resto	6,029	34.6%	-
Total de Asesorías	17,440	100.0%	-20.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de débito	3,512	36.2%	2.2
Tarjeta de crédito	3,010	31.1%	23.3
Cuenta de ahorro	806	8.3%	-33.9
Crédito personal	720	7.4%	9.3
Banca móvil	481	5.0%	-37.4
Resto	1,163	12.0%	-
Total de Reclamaciones	9,692	100.0%	-2.4

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Consumos no reconocidos	2,621	27.0%	35.3
Transferencia electrónica no reconocida	1,547	16.0%	-43.0
Consumos vía internet no reconocidos	825	8.5%	18.2
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario y/o socio Deudor	576	5.9%	56.1
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	573	5.9%	-21.5
Resto	3,550	36.6%	-
Total de Reclamaciones	9,692	100.0%	-2.4

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	0.7
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	10.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	6.9
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	13.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	100.9
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

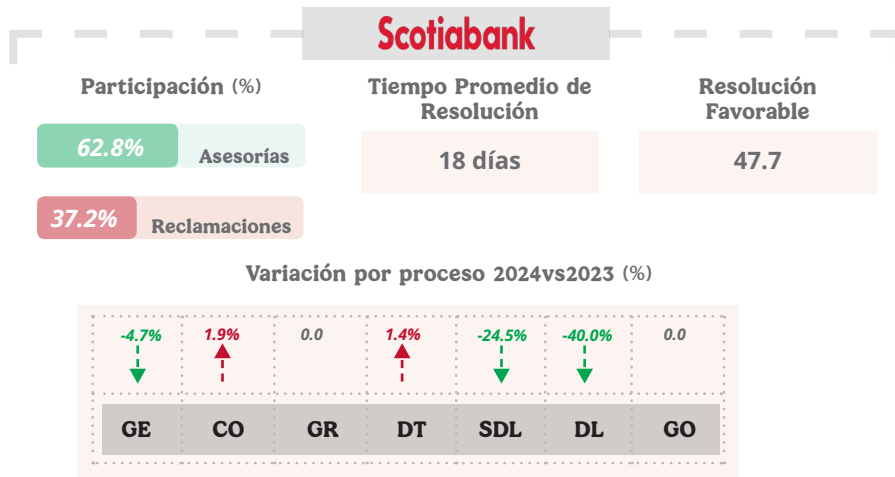
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	14	
Sector	20	
Resolución		
Institución	%Fav	%No Fav
	43.8	56.2
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	3	97,290.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	7,468
Reclamaciones	4,431
Gestión Electrónica (GE)	2,969
Conciliación (CO)	701
Gestiones REDECO (GR)	482
Solicitud de Dictamen (DT)	216
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	37
Defensa Legal (DL)	21
Gestión Ordinaria (GO)	5
Total	11,899



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,569	21.0%	-44	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,656	35.6%	-42.7
Tarjeta de crédito	1,304	17.5%	0.0	Consumos no reconocidos	896	12.0%	0.1
Tarjeta de débito	1,183	15.8%	-23.1	Transferencia electrónica no reconocida	377	5.0%	-46.2
Servicios en sucursal y/o UNE	561	7.5%	-24.9	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	290	3.9%	5.8
Cuenta de cheques	487	6.5%	-12.7	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	234	3.1%	13.6
Resto	2,364	31.7%	-	Resto	3,015	40.4%	-
Total de Asesorías	7,468	100.0%	-28.5	Total de Asesorías	7,468	100.0%	-28.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	1,175	26.5%	16.9	Consumos no reconocidos	871	19.7%	31.6
Tarjeta de débito	999	22.5%	-12.4	Transferencia electrónica no reconocida	492	11.1%	-37.1
Cuenta de cheques	519	11.7%	-1.9	Consumos vía internet no reconocidos	233	5.3%	124.0
Crédito hipotecario	314	7.1%	-5.4	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario y/o socio Deudor	225	5.1%	-3.0
Crédito al auto	235	5.3%	-7.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	220	5.0%	-6.4
Resto		26.8%	-	Resto	2,390	53.9%	-
Total de Reclamaciones	4,431	100.0%	-3.4	Total de Reclamaciones	4,431	100.0%	-3.4

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² (Por cada 1,000 tarjetas)	1.3	2.3
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	26.2	48.4
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	3.2
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	18.5	25.0
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	94.2	40.9
Terminal punto de venta (Por cada 100,000 terminales)	15.6	-

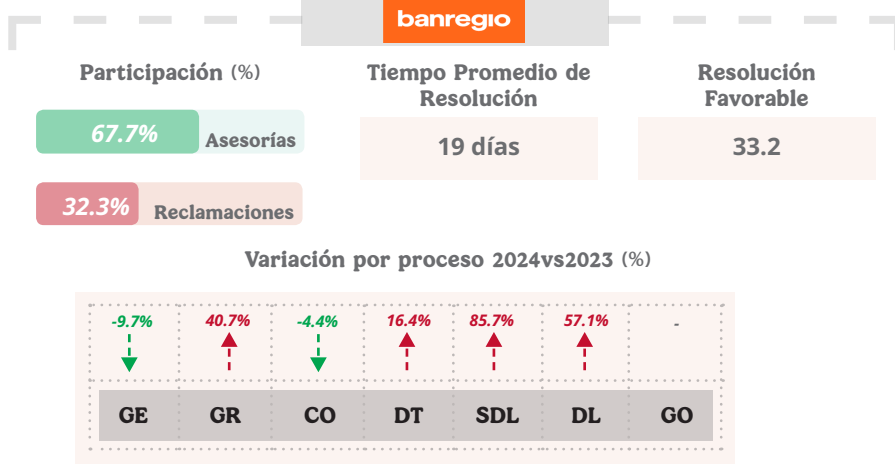
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	18	
Sector	20	
Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	47.7	52.3
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	12	408,542.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
(²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	3,162
Reclamaciones	1,506
Gestión Electrónica (GE)	941
Gestiones REDECO (GR)	301
Conciliación (CO)	174
Solicitud de Dictamen (DT)	64
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	13
Defensa Legal (DL)	11
Gestión Ordinaria (GO)	2
Total	4,668



Principales productos y causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %
Inf. sobre productos y serv. financieros	929	29.4%	-64.5
Tarjeta de crédito	595	18.8%	-12.5
Tarjeta de débito	449	14.2%	-24.0
Servicios en sucursal y/o UNE	354	11.2%	-71.6
Banca móvil	267	8.4%	-84.6
Resto	568	18.0%	-
Total de Asesorías	3,162	100.0%	-59.1

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,571	49.7%	-72.4
Consumos no reconocidos	397	12.6%	-8.5
Transferencia electrónica no reconocida	158	5.0%	-1.3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	121	3.8%	-31.3
Consumos vía internet no reconocidos	85	2.7%	7.6
Resto	830	26.2%	-
Total de Asesorías	3,162	100.0%	-59.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %
Tarjeta de crédito	578	38.4%	14.9
Tarjeta de débito	307	20.4%	-18.1
Producto en materia de cobranza- Redeco	193	12.8%	33.1
Cuenta de cheques	139	9.2%	11.2
Cuenta de ahorro	77	5.1%	-10.5
Resto	212	14.1%	-
Total de Reclamaciones	1,506	100.0%	-0.1

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Consumos no reconocidos	363	24.1%	9.7
Transferencia electrónica no reconocida	157	10.4%	9.8
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	109	7.2%	14.7
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario y/o socio Deudor	103	6.8%	114.6
Consumos vía internet no reconocidos	90	6.0%	9.8
Resto	684	45.4%	-
Total de Reclamaciones	1,506	100.0%	-0.1

Índices

Producto ¹	Sector	Institución
Tarjeta de crédito ² <i>(Por cada 1,000 tarjetas)</i>	1.3	1.7
Tarjeta de débito <i>(Por cada 100,000 contratos)</i>	26.2	14.1
Cuenta de ahorro y depósito a plazo <i>(Por cada 1,000 contratos)</i>	2.6	0.7
Cuenta de nómina <i>(Por cada 100,000 contratos)</i>	18.5	5.1
Cajero automático <i>(Por cada 1,000 cajeros)</i>	94.2	26.8
Terminal punto de venta <i>(Por cada 100,000 terminales)</i>	15.6	17.3

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	19	
Sector	20	
Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	33.2	66.8
Sector	42.7	57.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	1	42,245.0
Sector	81	3,553,837.4

(¹) El índice se calculó con base en el número de contratos consultados en la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.
 (²) 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 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Aseguradoras

Las acciones de defensa del sector Asegurador representaron el **19.1%** del total de las acciones brindadas en 2024, con un total de **295,100 asuntos**, lo cual significó un decremento del 7.4% con respecto año anterior.



Del total de estos asuntos, 34,886 (11.8%) fueron reclamaciones, siendo los motivos más recurrentes; Negativa en el pago de indemnización e Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

Durante 2024, la resolución favorable al Usuario es este sector se ubicó en 15.7%, con un tiempo promedio de resolución de 20 días.

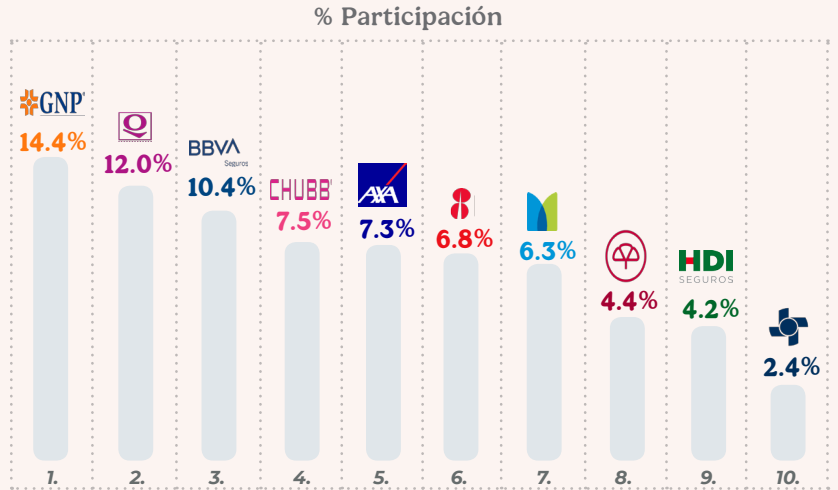


Reclamaciones recibidas - Aseguradoras

TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

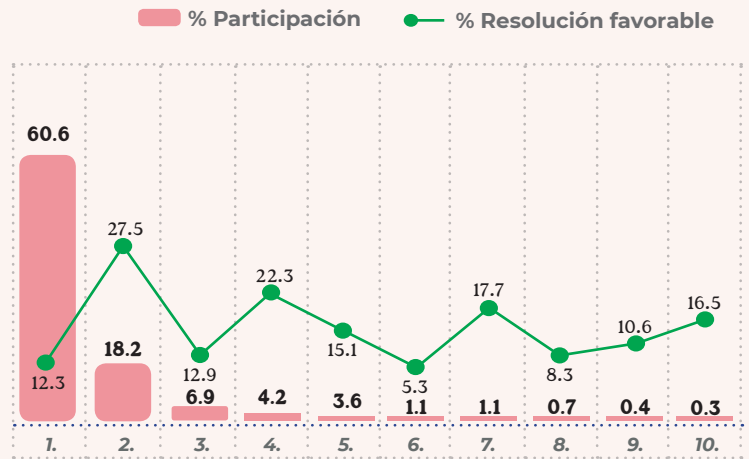
Instituciones

	Asuntos
1. Grupo Nacional Provincial	5,016
2. Quálitas Compañía de Seguros	4,182
3. BBVA Seguros México	3,627
4. Chubb Seguros México	2,607
5. AXA Seguros	2,531
6. Seguros Banorte	2,374
7. MetLife México	2,210
8. Mapfre México	1,546
9. HDI Seguros	1,454
10. Seguros Inbursa	845
Resto	8,494
Total	34,886



Productos

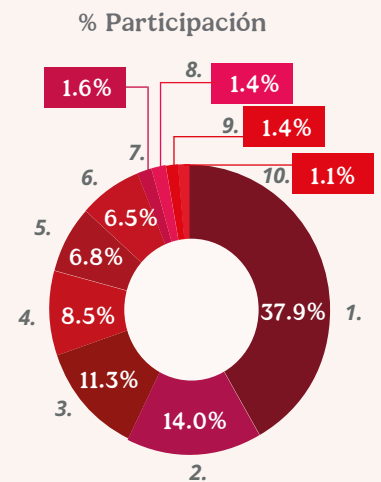
	Asuntos
1. Daños - Automóviles	21,158
2. Vida - Individual	6,359
3. Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,415
4. Vida - Grupo	1,457
5. Daños - Diversos misceláneos	1,242
6. Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	399
7. Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	380
8. Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	250
9. Daños - Incendio	147
10. Daños - Diversos técnicos	112
Resto	967
Total	34,886



*Para los productos de Gestión redeco no se registra resolución

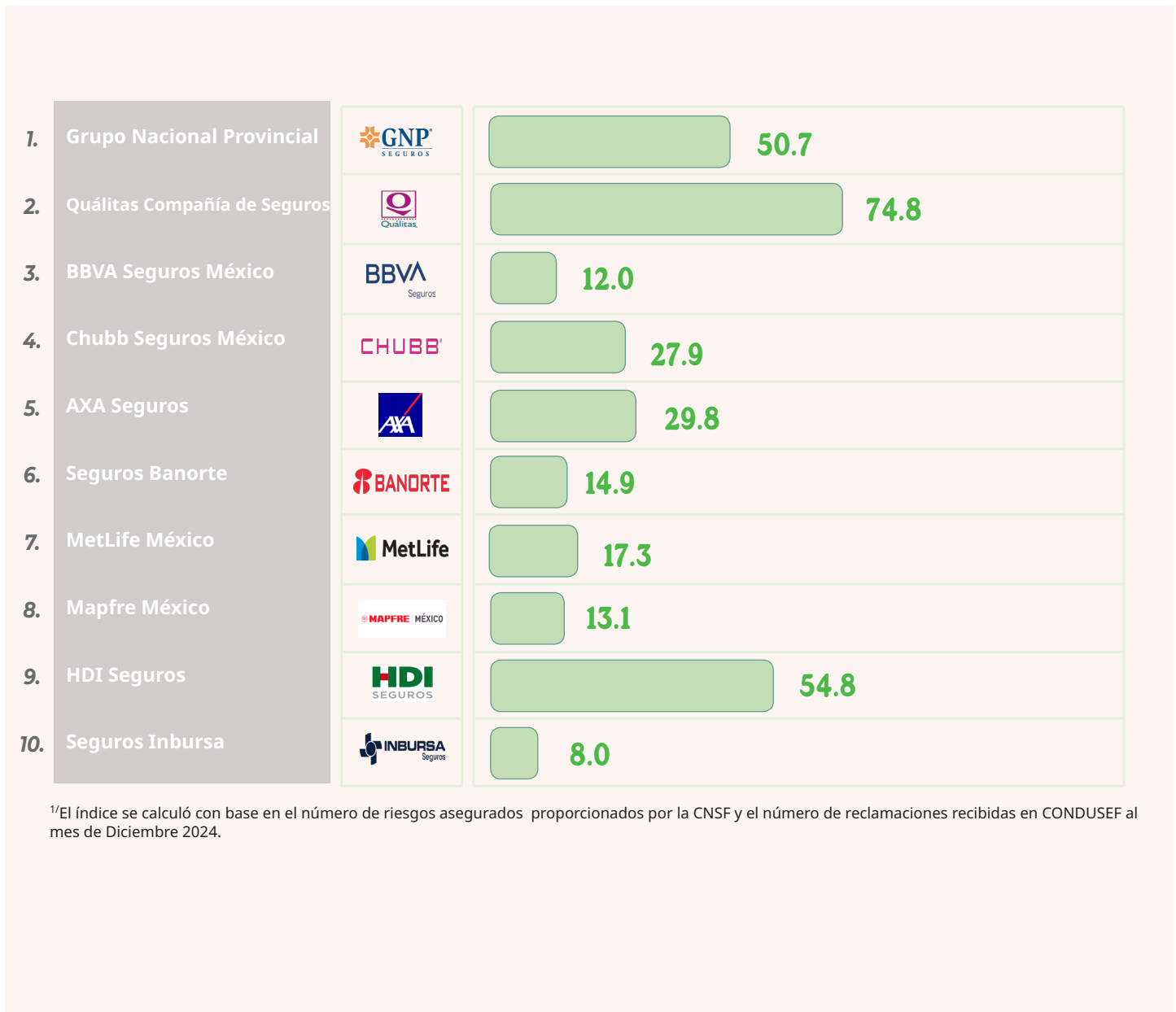
Causas

	Asuntos
1. Negativa en el pago de la indemnización	13,210
2. Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	4,873
3. Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	3,940
4. Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,959
5. Inconformidad con el monto de la indemnización	2,364
6. Inconformidad con la reparación del bien afectado	2,259
7. Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	552
8. Cancelación de póliza no contratada	488
9. Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza	486
10. Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo	391
Resto	3,364
Total	34,886



Instituciones

Índice de Reclamación por cada 100 mil riesgos asegurados, de las 10 principales instituciones al cierre de 2024.

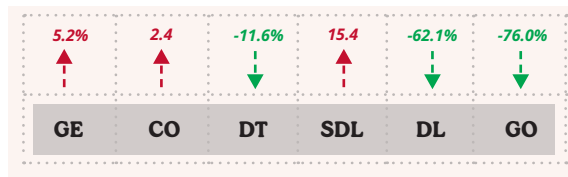


^{1/}El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

30 Aseguradoras / 295,100 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos	Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
Asesorías	260,214	88.2%	20 días	15.7
Reclamaciones	34,886	11.8%		
Gestión Electrónica (GE)	25,429			
Conciliación (CO)	7,086			
Solicitud de Dictamen (DT)	2,129			
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	225			
Defensa Legal (DL)	11			
Gestión Ordinaria (GO)	6			
Total	295,100			

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas del sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
SIAB Vida	193,593	74.4%	-7.4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	193,093	74.2%	-7.5
Daños - Automóviles	31,250	12.0%	-3.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21,245	8.2%	-23.9
Inf. sobre productos y serv. financieros	18,120	7.0%	-26.1	Negativa en el pago de la indemnización	13,202	5.1%	-9.1
Vida - Individual	8,224	3.2%	-18.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	5,998	2.3%	1.0
Accidentes y Enfermedades - GMM	3,048	1.2%	7.9	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	5,717	2.2%	4.3
Resto	5,979	2.3%	-	Resto	20,959	8.1%	-
Total de Asesorías	260,214	100.0%	-8.7	Total de Asesorías	260,214	100.0%	-8.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Daños - Automóviles	21,158	60.6%	6.0	Negativa en el pago de la indemnización	13,210	37.9%	-5.2
Vida - Individual	6,359	18.2%	-5.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	4,873	14.0%	13.1
Accidentes y Enfermedades - GMM	2,415	6.9%	9.6	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	3,940	11.3%	20.6
Vida - Grupo	1,457	4.2%	-17.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,959	8.5%	19.5
Daños - Diversos misceláneos	1,242	3.6%	13.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	2,364	6.8%	0.0
Resto	2,255	6.5%	-	Resto	7,540	21.6%	-
Total de Reclamaciones	34,886	100.0%	3.4	Total de Reclamaciones	34,886	100.0%	3.4

Índices

Producto ¹	Sector	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Resolución		Multas Firmes ³	
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.9	Sector: 20	%Fav	%No Fav	Núm. multas	Monto
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.7		15.7	84.3	94	3,230,811.2
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	2.3					
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	9.4					
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.1					

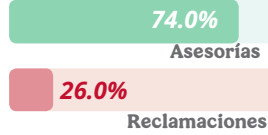
(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).



Proceso	Asuntos
Asesorías	14,287
Reclamaciones	5,016
Gestión Electrónica (GE)	3,870
Conciliación (CO)	854
Solicitud de Dictamen (DT)	257
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	33
Defensa Legal (DL)	2
Total	19,303

Participación (%)



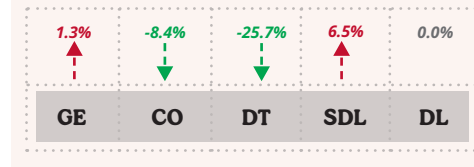
Tiempo Promedio de Resolución

17 días

Resolución Favorable

10.5

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	4,914	34.4%	-11.2	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,843	33.9%	-6.2
SIAB Vida	4,858	34.0%	-6.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,738	19.2%	-31.4
Inf. sobre productos y serv. financieros	2,365	16.6%	-32.5	Negativa en el pago de la indemnización	1,533	10.7%	-16.6
Vida - Individual	1,186	8.3%	-8.6	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	999	7.0%	4.4
Accidentes y Enfermedades - GMM	522	3.7%	1.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	901	6.3%	8.9
Resto	442	3.1%	-	Resto	3,273	22.9%	-
Total de Asesorías	14,287	100.0%	-13.1	Total de Asesorías	14,287	100.0%	-13.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	3,321	66.2%	-7.0	Negativa en el pago de la indemnización	1,533	30.6%	-12.3
Vida - Individual	940	18.7%	6.8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	700	14.0%	-4.5
Accidentes y Enfermedades - GMM	438	8.7%	-0.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	697	13.9%	31.5
Daños - Diversos misceláneos	82	1.6%	49.1	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	642	12.8%	7.7
Vida - Grupo	81	1.6%	9.5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	407	8.1%	2.8
Resto	154	3.1%	-	Resto	1,037	20.7%	-
Total de Reclamaciones	5,016	100.0%	-2.2	Total de Reclamaciones	5,016	100.0%	-2.2

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	2.2	0.9
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	3.1	0.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	2.3	2.3
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	15.9	9.4
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	3.1	1.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	17	
Sector	20	
Institución	10.5	89.5
Sector	15.7	84.3

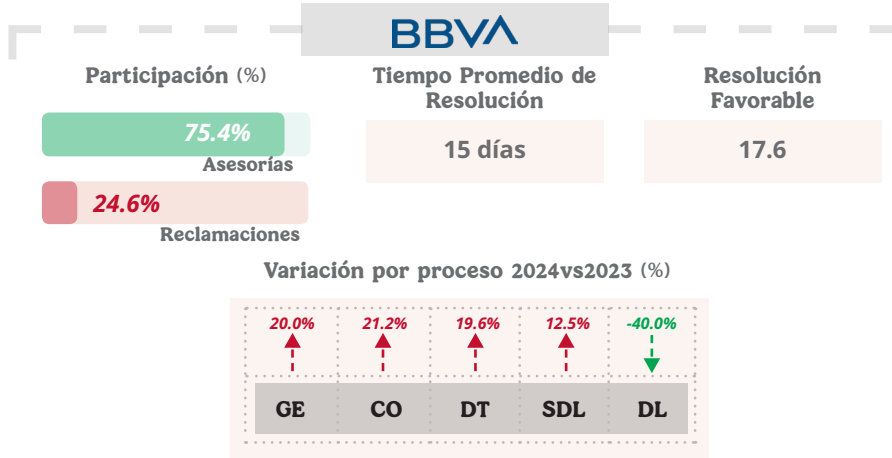
Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	94	3,230,811.2

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

Proceso	Asuntos
Asesorías	11,087
Reclamaciones	3,627
Gestión Electrónica (GE)	2,685
Conciliación (CO)	692
Solicitud de Dictamen (DT)	220
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	27
Defensa Legal (DL)	3
Total	14,714



Principales productos y causas de la institución

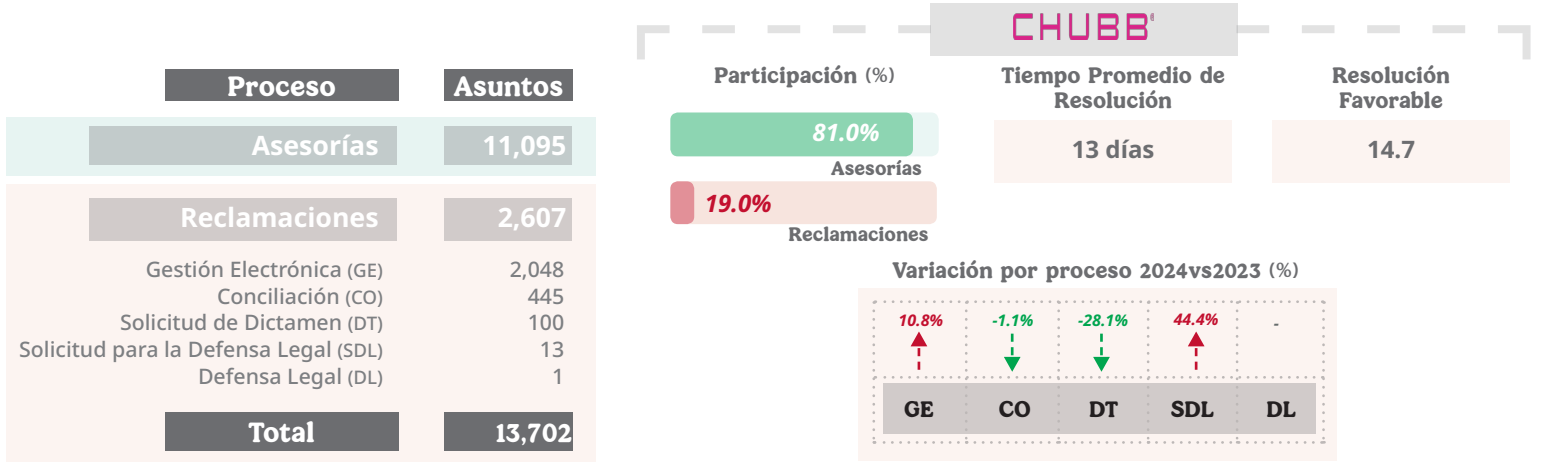
Asesorías				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
SIAB Vida	4,852	43.8%	-6.5	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,843	43.7%	-6.3				
Daños - Automóviles	2,910	26.2%	11.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,591	14.4%	-24				
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,347	12.1%	-26.2	Negativa en el pago de la indemnización	1,391	12.5%	5.9				
Vida - Individual	1,074	9.7%	15.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	624	5.6%	34.5				
Daños - Diversos misceláneos	272	2.5%	-9.9	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	458	4.1%	8.0				
Resto	632	5.7%	-	Resto	2,180	19.7%	-				
Total de Asesorías	11,087	100.0%	-3.5	Total de Asesorías	11,087	100.0%	-3.5				

Reclamaciones				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	1,993	54.9%	33.5	Daños - Automóviles	1,993	54.9%	33.5	Negativa en el pago de la indemnización	1,424	39.3%	7.4
Vida - Individual	863	23.8%	13.9	Vida - Individual	863	23.8%	13.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	466	12.8%	52.8
Daños - Diversos misceláneos	256	7.1%	-9.5	Daños - Diversos misceláneos	256	7.1%	-9.5	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	367	10.1%	41.7
Vida - Grupo	97	2.7%	-9.3	Vida - Grupo	97	2.7%	-9.3	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	319	8.8%	40.5
Daños - T. y otros riesgos catastróficos	68	1.9%	54.5	Daños - T. y otros riesgos catastróficos	68	1.9%	54.5	Inconformidad con el monto de la indemnización	218	6.0%	38.0
Resto	350	9.6%	-	Resto	350	9.6%	-	Resto	833	23.0%	-
Total de Reclamaciones	3,627	100.0%	20.1	Total de Reclamaciones	3,627	100.0%	20.1	Total de Reclamaciones	3,627	100.0%	20.1

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³		
Producto ¹	Institución	Sector	Institución	Sector	Resolución	Núm. multas	Monto	
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.7	0.9	15	20	% Fav	94	3,230,811.2	
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.2	0.7			% No Fav			
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	-	2.3			Institución	-	-	
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	9.9	9.4			Sector	94	3,230,811.2	
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.6	1.1						

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
SIAB Vida	4,841	43.6%	-6.8	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,837	43.6%	-6.9
Daños - Automóviles	3,544	31.9%	-1.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,333	21.0%	-13.1
Inf. sobre productos y serv. financieros	2,024	18.2%	-12.5	Negativa en el pago de la indemnización	963	8.7%	-10.5
Daños - Diversos misceláneos	140	1.3%	-2.1	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	659	5.9%	7.0
Vida - Individual	136	1.2%	-12.8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	520	4.7%	-0.6
Resto	410	3.7%	-	Resto	1,783	16.1%	-
Total de Asesorías	11,095	100.0%	-6.0	Total de Asesorías	11,095	100.0%	-6.0

Reclamaciones

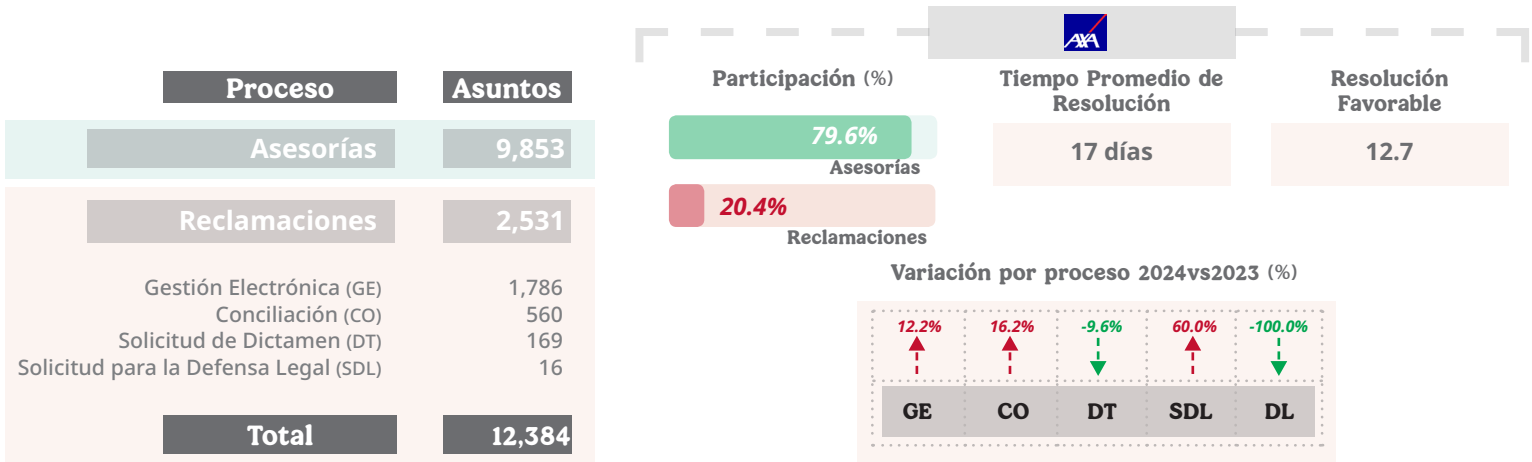
Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Daños - Automóviles	2,098	80.5%	6.0	Negativa en el pago de la indemnización	914	35.1%	-7.2
Daños - Diversos misceláneos	130	5.0%	-3.0	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	422	16.2%	31.1
Vida - Individual	101	3.9%	-2.9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	360	13.8%	7.5
Accidentes y Enfermedades - GMM	62	2.4%	31.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	222	8.5%	48.0
Acc. y Enf. - Accidentes personales	39	1.5%	5.4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	190	7.3%	0.5
Resto	177	6.8%	-	Resto	499	19.1%	-
Total de Reclamaciones	2,607	100.0%	6.6	Total de Reclamaciones	2,607	100.0%	6.6

Índices

Producto ¹	Institución	Sector	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³		
Vida <small>(Por cada 10,000 riesgos asegurados)</small>	0.7	0.9	Institución	13		Núm. multas	Monto	
Accidentes personales <small>(Por cada 100,000 riesgos asegurados)</small>	1.1	0.7	Sector	20		Institución	2 34,488.0	
Gastos Médicos Mayores <small>(Por cada 10,000 riesgos asegurados)</small>	1.5	2.3	Resolución	%Fav	%No Fav	Sector	94 3,230,811.2	
Daños Automóviles <small>(Por cada 100,000 riesgos asegurados)</small>	12.9	9.4	Institución	14.7	85.3			
Daños sin Automóviles <small>(Por cada 10,000 riesgos asegurados)</small>	1.1	1.1	Sector	15.7	84.3			

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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 Causas				
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%		Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%	
SIAB Vida	4,844	49.2%	-6.4		SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,837	49.1%	-6.4	
Daños - Automóviles	2,427	24.6%	-4.4		Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,790	18.2%	-20.6	
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,493	15.2%	-22.7		Negativa en el pago de la indemnización	902	9.2%	-5.8	
Accidentes y Enfermedades - GMM	615	6.2%	25.5		Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	493	5.0%	5.1	
Vida - Individual	248	2.5%	-10.1		Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	345	3.5%	13.5	
Resto	226	2.3%	-		Resto	1,486	15.1%	-	
Total de Asesorías	9,853	100.0%	-7.2		Total de Asesorías	9,853	100.0%	-7.2	

Reclamaciones					Principales Causas				
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%		Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%	
Daños - Automóviles	1,644	65.0%	12.1		Negativa en el pago de la indemnización	938	37.1%	-1.1	
Accidentes y Enfermedades - GMM	515	20.3%	28.8		Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	366	14.5%	6.4	
Vida - Individual	191	7.5%	-17.3		Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	254	10.0%	53.9	
Daños - Diversos misceláneos	109	4.3%	14.7		Inconformidad con el monto de la indemnización	234	9.2%	33	
Daños - T. y otros riesgos catastróficos	27	1.1%	107.7		Inconformidad con la reparación del bien afectado	186	7.3%	30.1	
Resto	45	1.8%	-		Resto	553	21.8%	-	
Total de Reclamaciones	2,531	100.0%	11.4		Total de Reclamaciones	2,531	100.0%	11.4	

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³		
Producto ¹	Institución	Sector	Institución	Sector		Núm. multas	Monto	
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.8	0.9	17	20		-	-	
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.6	0.7						
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	3.6	2.3						
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	5.4	9.4						
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.9	1.1						
			Resolución		%Fav	%No Fav		
			Institución	Sector	12.7	87.3		
					15.7	84.3		
							94	3,230,811.2

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

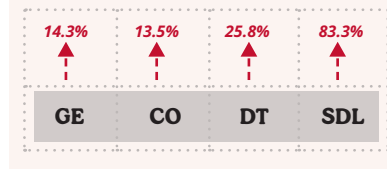
(³) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Proceso	Asuntos
Asesorías	7,522
Reclamaciones	4,182
Gestión Electrónica (GE)	2,955
Conciliación (CO)	927
Solicitud de Dictamen (DT)	278
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	22
Total	11,704

Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
64.3% Asesorías	22 días	7.0
35.7% Reclamaciones		

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var. %		Asuntos	Part.	Var. %	
Daños - Automóviles	5,799	77.1%	10.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,968	26.2%	-18.8
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,652	22.0%	-24.0	Negativa en el pago de la indemnización	1,454	19.3%	-1.4
Daños - R. civil y riesgos profesionales	56	0.7%	-9.7	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	1,194	15.9%	33.0
Daños - T. y otros riesgos catastróficos	2	0.03%	100.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	728	9.7%	11.5
REUS	2	0.03%	100.0	Inconformidad con la reparación del bien afectado	599	8.0%	10.9
Resto	11	0.1%	-	Resto	1,579	21.0%	-
Total de Asesorías	7,522	100.0%	0.1	Total de Asesorías	7,522	100.0%	0.1

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var. %		Asuntos	Part.	Var. %	
Daños - Automóviles	4,125	98.6%	15.4	Negativa en el pago de la indemnización	1,476	35.3%	3.7
Daños - R. civil y riesgos profesionales	41	1.0%	-4.7	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	828	19.8%	37.3
Accidentes y Enfermedades - GMM	3	0.1%	200.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	628	15.0%	34.8
Daños - Diversos misceláneos	2	0.05%	-	Inconformidad con la reparación del bien afectado	483	11.5%	28.5
Resto	11	0.3%	-42.1	Inconformidad con el monto de la indemnización	356	8.5%	-18.9
Total de Reclamaciones	4,182	100.0%	15.0	Total de Reclamaciones	4,182	100.0%	15.0

Índices

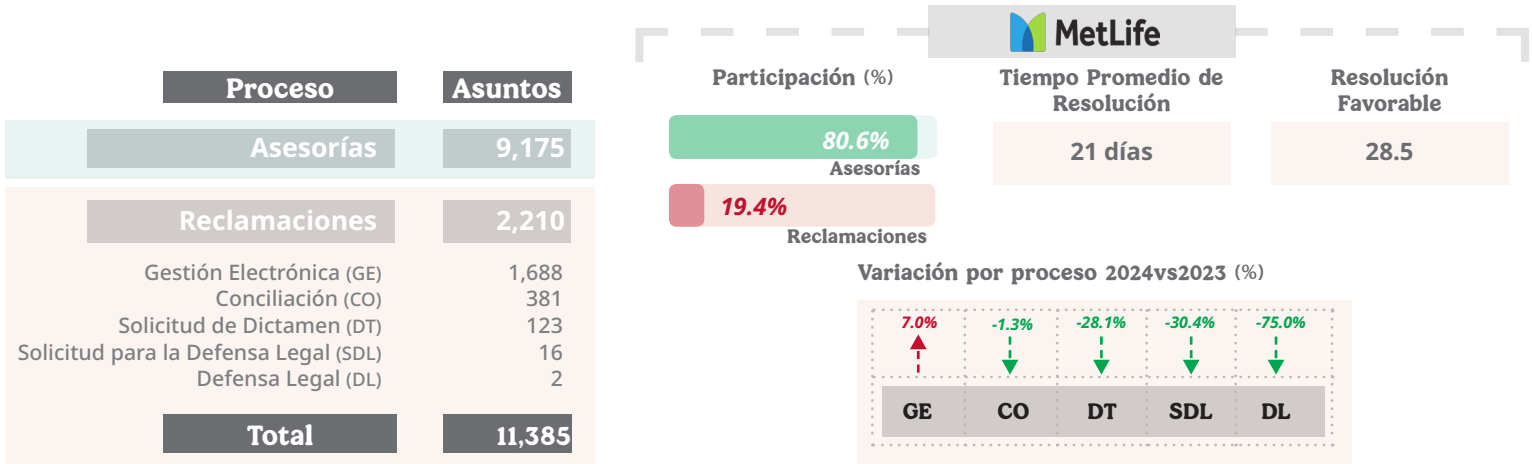
Producto ¹	Institución	Sector
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	-	0.9
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	-	0.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	-	2.3
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	7.4	9.4
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	173.2	1.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	20	
Resolución		
Institución	%Fav	%No Fav
Institución	7.0	93.0
Sector	15.7	84.3

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	94	3,230,811.2

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
SIAB Vida	4,859	53.0%	-6.4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,842	52.8%	-6.4
Vida - Individual	2,260	24.6%	-24.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,458	15.9%	-8.0
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,232	13.4%	-10.9	Negativa en el pago de la indemnización	904	9.9%	-11.9
Accidentes y Enfermedades - GMM	448	4.9%	14.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	753	8.2%	-25.4
Vida - Grupo	232	2.5%	-15.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	276	3.0%	7.8
Resto	144	1.6%	-	Resto	942	10.3%	-
Total de Asesorías	9,175	100.0%	-11.9	Total de Asesorías	9,175	100.0%	-11.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var. %	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var. %
Vida - Individual	1,578	71.4%	-4.0	Negativa en el pago de la indemnización	825	37.3%	-11.2
Accidentes y Enfermedades - GMM	369	16.7%	34.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	476	21.5%	56.1
Vida - Grupo	216	9.8%	0.5	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	272	12.3%	20.9
Acc. y Enfer. - Accidentes personales	40	1.8%	53.8	Inconformidad con el monto de la indemnización	111	5.0%	1.8
SIAB Vida	1	0.0%	-50.0	Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo	92	4.2%	17.9
Resto	6	0.3%	-	Resto	434	19.6%	-
Total de Reclamaciones	2,210	100.0%	2.1	Total de Reclamaciones	2,210	100.0%	2.1

Índices

Producto ¹	Institución	Sector	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Resolución	%Fav	%No Fav	Multas Firmes ³
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.7	0.9	Institución: 21	Institución	28.5	71.5	Núm. multas: 40
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	24.4	0.7	Sector: 20	Sector	15.7	84.3	Monto: 1,543,777.3
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.6	2.3					Sector: 94
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	-	9.4					Monto: 3,230,811.2
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	-	1.1					

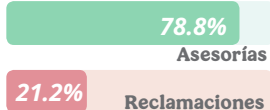
(³) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.



Proceso	Asuntos
Asesorías	8,839
Reclamaciones	2,374
Gestión Electrónica (GE)	1,682
Conciliación (CO)	513
Solicitud de Dictamen (DT)	158
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	21
Total	11,213

Participación (%)



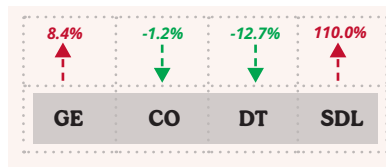
Tiempo Promedio de Resolución

23 días

Resolución Favorable

10.3

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
SIAB Vida	4,860	55.0%	-6.3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,843	54.8%	-6.3
Daños - Automóviles	1,959	22.2%	4.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,039	11.8%	-14.6
Inf. sobre productos y serv. financieros	846	9.6%	-18.7	Negativa en el pago de la indemnización	915	10.4%	-3.1
Vida - Individual	513	5.8%	-21.8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	467	5.3%	4.5
Vida - Grupo	202	2.3%	-1.0	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	362	4.1%	3.4
Resto	459	5.2%	-	Resto	1,213	13.7%	-
Total de Asesorías	8,839	100.0%	-5.7	Total de Asesorías	8,839	100.0%	-5.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	1,358	57.2%	17.0	Negativa en el pago de la indemnización	930	39.2%	-0.3
Vida - Individual	445	18.7%	-14.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	383	16.1%	17.8
Vida - Grupo	197	8.3%	-10.5	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	252	10.6%	16.7
Daños - Diversos misceláneos	115	4.8%	32.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	161	6.8%	18.4
Accidentes y Enfermedades - GMM	93	3.9%	-16.2	Inconformidad con el monto de la indemnización	157	6.6%	18.0
Resto	166	7.0%	-	Resto	491	20.7%	-
Total de Reclamaciones	2,374	100.0%	5.0	Total de Reclamaciones	2,374	100.0%	5.0

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.9	0.9
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.2	0.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	1.6	2.3
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	14.7	9.4
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.0	1.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	23
Sector	20

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	10.3	89.7
Sector	15.7	84.3

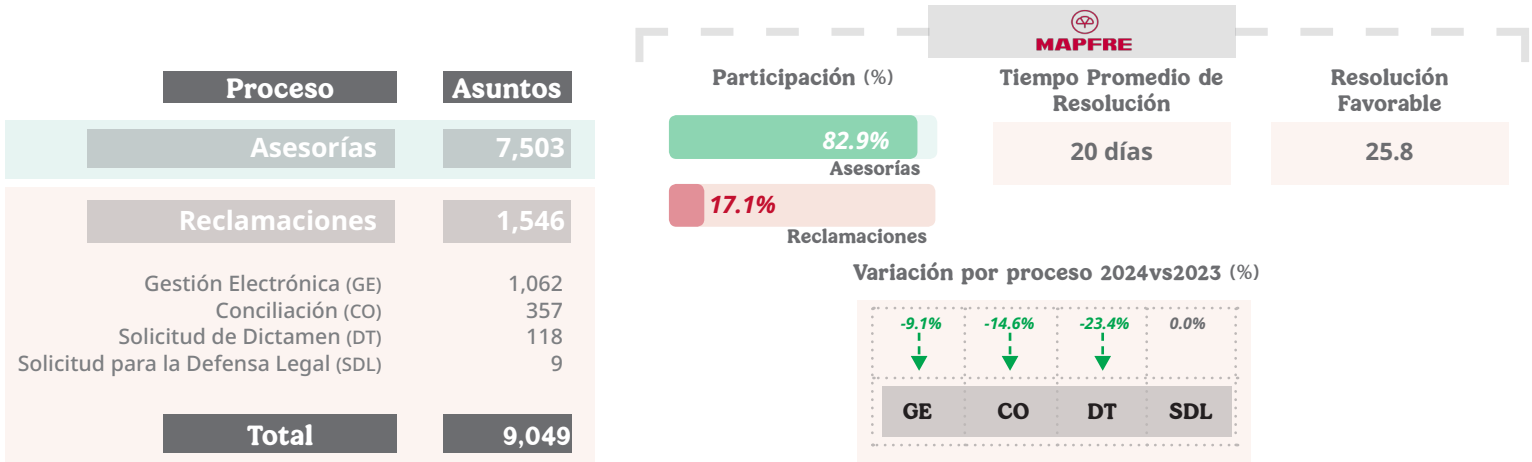
Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	94	3,230,811.2

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

38 Mapfre México / 9,049 Acciones de Defensa



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
SIAB Vida	4,846	64.6%	-6.3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,839	64.5%	-6.4
Daños - Automóviles	1,268	16.9%	-30.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	847	11.3%	-40.1
Inf. sobre productos y serv. financieros	725	9.7%	-40.6	Negativa en el pago de la indemnización	661	8.8%	-13.0
Accidentes y Enfermedades - GMM	298	4.0%	33.0	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	238	3.2%	-25.6
Vida - Individual	163	2.2%	-28.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	221	2.9%	1.4
Resto	203	2.7%	-	Resto	697	9.3%	-
Total de Asesorías	7,503	100.0%	-15.5	Total de Asesorías	7,503	100.0%	-15.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	965	62.4%	-18.6	Negativa en el pago de la indemnización	689	44.6%	-14.1
Accidentes y Enfermedades - GMM	265	17.1%	14.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	205	13.3%	13.9
Vida - Individual	136	8.8%	-19.0	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	184	11.9%	-14.0
Vida - Grupo	53	3.4%	3.9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	109	7.1%	-16.8
Daños - Diversos misceláneos	38	2.5%	52.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	85	5.5%	23.2
Resto	89	5.8%	-	Resto	274	17.7%	-
Total de Reclamaciones	1,546	100.0%	-11.7	Total de Reclamaciones	1,546	100.0%	-11.7

Índices

Producto ¹	Institución	Sector	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Resolución	%Fav	%No Fav	Multas Firmes ³
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.2	0.9	Institución: 20	Institución	25.8	74.2	Núm. multas: 1, Monto: 20,748.0
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	2.4	0.7	Sector: 20	Sector	15.7	84.3	Sector: 94, Monto: 3,230,811.2
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	7.4	2.3					
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	20.4	9.4					
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	3.2	1.1					

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso		Asuntos	HDI SEGUROS		
			Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
Asesorías		7,468	83.7% Asesorías	25 días	8.6
Reclamaciones		1,454	16.3% Reclamaciones		
Gestión Electrónica (GE)		1,050			
Conciliación (CO)		301			
Solicitud de Dictamen (DT)		93			
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)		9			
Gestión Ordinaria (GO)		1			
Total		8,922			

Proceso	Variación (%)
GE	7.7%
CO	2.4%
DT	-14.7%
SDL	200.0%
GO	-87.5%

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%	
SIAB Vida	4,836	64.8%	-6.3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4,836	64.8%	-6.3
Daños - Automóviles	1,912	25.6%	-14.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	696	9.3%	-36.6
Inf. sobre productos y serv. financieros	562	7.5%	-39.8	Negativa en el pago de la indemnización	509	6.8%	-7.1
Daños - Diversos misceláneos	46	0.6%	170.6	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	382	5.1%	-18.4
Acc. y Enf. - Accidentes personales	39	0.5%	-11.4	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	294	3.9%	4.6
Resto	73	1.0%	-	Resto	751	10.1%	-
Total de Asesorías	7,468	100.0%	-11.7	Total de Asesorías	7,468	100.0%	-11.7

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%	
Daños - Automóviles	1,344	92.4%	0.8	Negativa en el pago de la indemnización	535	36.8%	2.5
Daños - Diversos misceláneos	44	3.0%	158.8	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	261	18.0%	2.4
Daños - Incendio	15	1.0%	400.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	230	15.8%	27.8
Daños - Marítimo y transporte	8	0.6%	14.3	Inconformidad con la reparación del bien afectado	168	11.6%	15.9
Vida - Individual	8	0.6%	700.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	98	6.7%	-26.3
Resto	35	2.4%	-	Resto	162	11.1%	-
Total de Reclamaciones	1,454	100.0%	4.7	Total de Reclamaciones	1,454	100.0%	4.7

Índices

Producto ¹	Institución	Sector	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³	
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	17.0	0.9	Institución	25		Núm. multas	Monto
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.0	0.7	Sector	20		Institución	-
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	3.2	2.3	Resolución	%Fav	%No Fav	Sector	94
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	11.0	9.4	Institución	8.6	91.4		3,230,811.2
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.7	1.1	Sector	15.7	84.3		

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

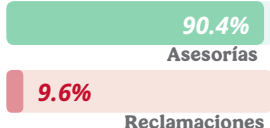
(³) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

40 Seguros Inbursa / 8,779 Acciones de Defensa



Proceso	Asuntos
Asesorías	7,934
Reclamaciones	845
Gestión Electrónica (GE)	605
Conciliación (CO)	175
Solicitud de Dictamen (DT)	57
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	7
Defensa Legal (DL)	1
Total	8,779

Participación (%)



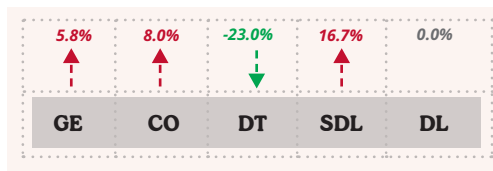
Tiempo Promedio de Resolución

21 días

Resolución Favorable

28.3

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
SIAB Vida	6,675	84.1%	29.1
Daños - Automóviles	547	6.9%	1.7
Vida - Individual	312	3.9%	-24.6
Inf. sobre productos y serv. financieros	230	2.9%	-26.8
Accidentes y Enfermedades - GMM	80	1.0%	6.7
Resto	90	1.1%	-
Total de Asesorías	7,934	100.0%	20.3

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	6,670	84.1%	29.1
Negativa en el pago de la indemnización	354	4.5%	10.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	274	3.5%	-27.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	112	1.4%	-50.0
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	109	1.4%	14.7
Resto	415	5.2%	-
Total de Asesorías	7,934	100.0%	20.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Daños - Automóviles	444	52.5%	3.0
Vida - Individual	241	28.5%	-8.0
Accidentes y Enfermedades - GMM	75	8.9%	44.2
Vida - Grupo	29	3.4%	163.6
Acc. y Enf. - Accidentes personales	11	1.3%	10.0
Resto	45	5.3%	-
Total de Reclamaciones	845	100.0%	3.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Negativa en el pago de la indemnización	337	39.9%	4.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	93	11.0%	6.9
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	92	10.9%	26.0
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	72	8.5%	-40.5
Inconformidad con la reparación del bien afectado	66	7.8%	29.4
Resto	185	21.9%	-
Total de Reclamaciones	845	100.0%	3.7

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Vida (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.6	0.9
Accidentes personales (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	0.5	0.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	1.4	2.3
Daños Automóviles (Por cada 100,000 riesgos asegurados)	2.2	9.4
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 riesgos asegurados)	0.3	1.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	21	
Sector	20	
Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	28.3	71.7
Sector	15.7	84.3

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	94	3,230,811.2

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

(¹) El índice se calculó con base en el número de riesgos asegurados proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

Sociedades de Información Crediticia



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.

Las acciones de defensa de las Sociedades de Información Crediticia mostraron una disminución de 15.1% con respecto a 2023.



Con respecto a las reclamaciones, las principales causas por las que reclamaron fueron: Actualización de historial crediticio no realizada, Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) y Emisión de reporte de crédito especial (RCE), que en conjunto representaron el 62.0% del total.

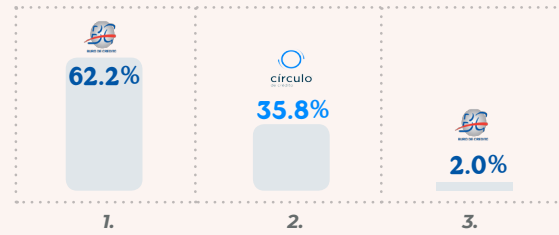
Reclamaciones recibidas - Sic's

TOP 10 de: Instituciones y causas

Instituciones

	Asuntos
1. Trans Unión de México	13,408
2. Círculo de Crédito	7,729
3. Dun & Bradstreet	432
Total	21,569

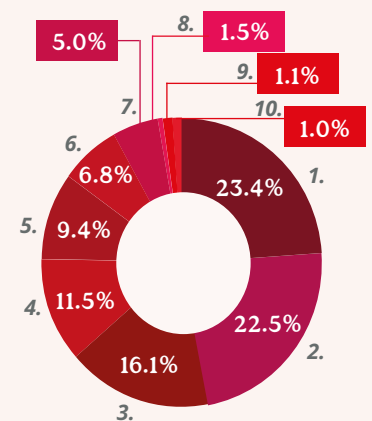
% Participación



Causas

	Asuntos
1. Actualización de historial crediticio no realizada	5,047
2. Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,861
3. Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,475
4. Eliminación de historial crediticio no realizada	2,480
5. Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	2,024
6. Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	1,456
7. Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	1,085
8. Crédito no reconocido en el historial crediticio	314
9. Bloqueo de consulta de historial crediticio	234
10. Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	215
Resto	378
Total	21,569

% Participación



Proceso	Asuntos	Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
Asesorías	132,368	86.0% Asesorías	11 días	85.6
Reclamaciones	21,569	14.0% Reclamaciones		
Variación por proceso 2024vs2023 (%)				
			-47.9%	30.9%
			-24.1%	-75.0%
			GE	CO
			DT	SDL
Total	153,937			

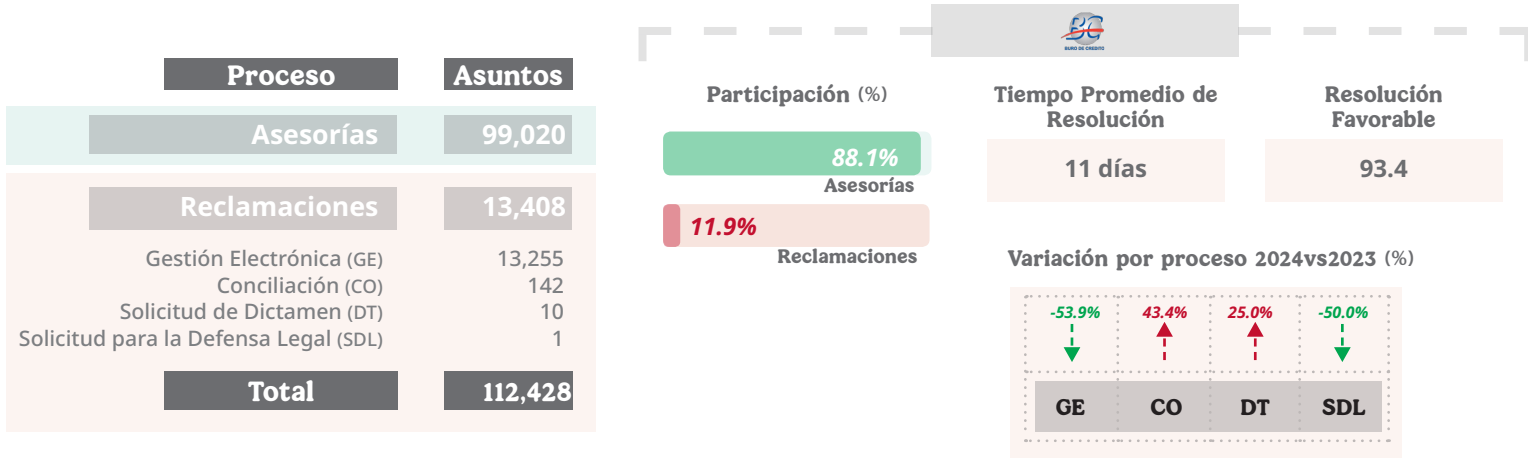
Principales productos y causas del sector

Asesorías				Principales Productos				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	121,583	91.9%	1.2	Reporte de crédito especial (RCE)	95,264	72.0%	17.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	95,264	72.0%	17.1
Inf. sobre productos y serv. financieros	8,968	6.8%	-45.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	13,032	9.8%	-45.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	13,032	9.8%	-45.6
Reporte de crédito	1,694	1.3%	-52.7	Actualización de historial crediticio no realizada	7,339	5.5%	-35.0	Actualización de historial crediticio no realizada	7,339	5.5%	-35.0
Resto	123	0.1%	-	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,312	4.0%	-55.4	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,312	4.0%	-55.4
				Eliminación de historial crediticio no realizada	2,936	2.2%	20.4	Eliminación de historial crediticio no realizada	2,936	2.2%	20.4
				Resto	8,485	6.4%	-	Resto	8,485	6.4%	-
Total de Asesorías	132,368	100.0%	-5.7	Total de Asesorías	132,368	100.0%	-5.7	Total de Asesorías	132,368	100.0%	-5.7

Reclamaciones				Principales Productos				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	20,777	96.3%	-48.4	Actualización de historial crediticio no realizada	5,047	23.4%	-17.8	Actualización de historial crediticio no realizada	5,047	23.4%	-17.8
Reporte de crédito	659	3.1%	-1.3	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,861	22.5%	-50.0	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,861	22.5%	-50.0
Resto	133	0.6%	-	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,475	16.1%	-81.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,475	16.1%	-81.1
				Eliminación de historial crediticio no realizada	2,480	11.5%	32.0	Eliminación de historial crediticio no realizada	2,480	11.5%	32.0
				Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	2,024	9.4%	73.3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	2,024	9.4%	73.3
				Resto	3,682	17.1%	-	Resto	3,682	17.1%	-
Total de Reclamaciones	21,569	100.0%	-47.4	Total de Reclamaciones	21,569	100.0%	-47.4	Total de Reclamaciones	21,569	100.0%	-47.4

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		Multas Firmes ³		
Resolución	%Fav	%No Fav	Sector	11	Núm. multas	Monto	
Sector	85.6	14.4	Sector	11	Sector	1	25,347.0

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).



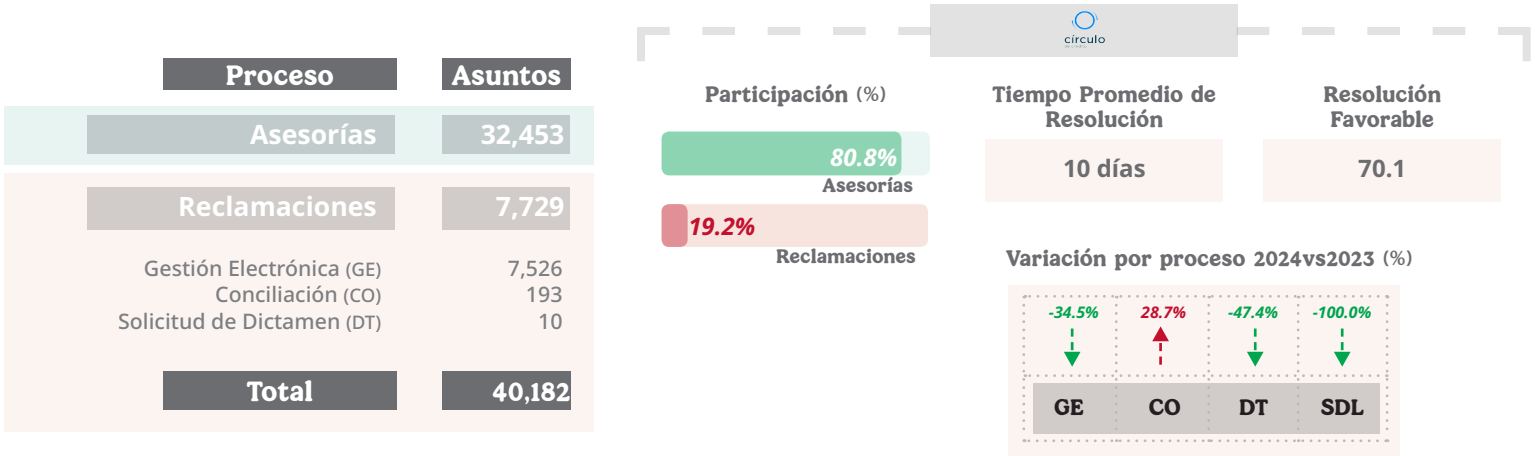
Principales productos y causas de la institución

Asesorías				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	90,044	90.9%	-0.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	72,227	72.9%	17.8	Inf. sobre productos y serv. financieros	7,661	7.7%	-39.8
Reporte de crédito	1,245	1.3%	-50.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	11,393	11.5%	-41.1	Resto	70	0.1%	-
Resto	70	0.1%	-	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,060	4.1%	-57.4	Total de Asesorías	99,020	100.0%	-6.2
				Actualización de historial crediticio no realizada	3,633	3.7%	-51.8				
				Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	1,688	1.7%	57.2				
				Resto	6,019	6.1%	-				
				Total de Asesorías	99,020	100.0%	-6.2				

Reclamaciones				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	12,963	96.3%	-54.4	Reporte de crédito especial	12,963	96.3%	-54.4	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,676	27.4%	-52.5
Reporte de crédito	369	3.1%	0.3	Reporte de crédito	369	3.1%	0.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,389	17.8%	-82.7
Resto	76	0.6%	-	Resto	76	0.6%	-	Actualización de historial crediticio no realizada	2,263	16.9%	-35.5
								Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	1,426	10.6%	67.6
								Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	1,319	9.8%	46.4
								Resto	2,335	17.4%	-
				Total de Reclamaciones	13,408	100.0%	-53.5	Total de Reclamaciones	13,408	100.0%	-53.5

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		Multas Firmes ³		
Resolución	%Fav	%No Fav	Institución	Sector	Núm. multas	Monto	
Institución	93.4	6.6	Institución	11	Institución	1	25,347.0
Sector	85.6	14.4	Sector	11	Sector	1	25,347.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	30,881	95.2%	7.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	22,703	70.0%	15.4
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,099	3.4%	-66.8	Actualización de historial crediticio no realizada	3,609	11.1%	5.1
Reporte de crédito	424	1.3%	-49	Eliminación de historial crediticio no realizada	1,802	5.6%	26.9
Resto	49	0.2%	-	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,382	4.3%	-65.6
				Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,174	3.6%	-47.2
				Resto	1,783	5.5%	-
Total de Asesorías	32,453	100.0%	-1.8	Total de Asesorías	32,453	100.0%	-1.8

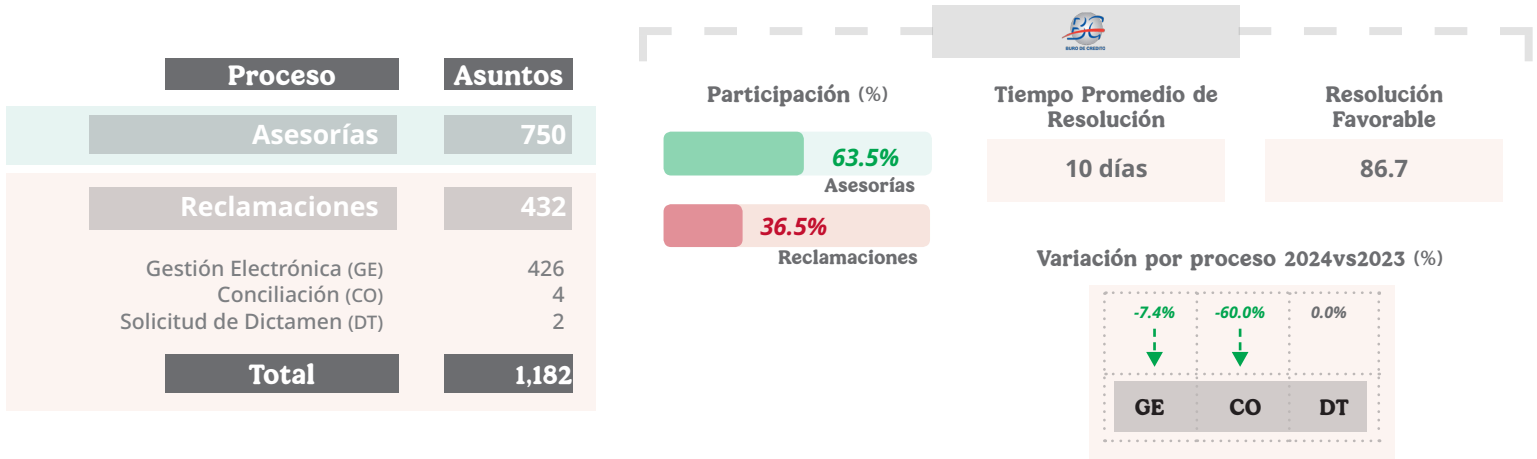
Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	7,393	95.7%	-34.8	Actualización de historial crediticio no realizada	2,704	35.0%	7.0
Reporte de crédito	284	3.7%	-2.4	Eliminación de historial crediticio no realizada	1,590	20.6%	31.0
Resto	52	0.7%	-	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,119	14.5%	-41.2
				Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	874	11.3%	-80.0
				Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	593	7.7%	89.5
				Resto	849	11.0%	-
Total de Reclamaciones	7,729	100.0%	-33.7	Total de Reclamaciones	7,729	100.0%	-33.7

Índices

Resolución	%Fav	%No Fav	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Multas Firmes ³		
Institución	70.1	29.9	Institución	Núm. multas	Monto	
Sector	85.6	14.4	Sector	-	-	
				Sector	1	25,347.0

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	631	84.1%	-23.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	327	43.6%	-2.4
Inf. sobre productos y serv. financieros	92	12.3%	-31.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	131	17.5%	-36.1
Reporte de crédito	23	3.1%	-89.0	Actualización de historial crediticio no realizada	96	12.8%	-67.8
Resto	4	0.5%	-	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	75	10.0%	-51.9
				Eliminación de historial crediticio no realizada	35	4.7%	6.1
				Resto	86	11.5%	-
Total de Asesorías	750	100.0%	-35.8	Total de Asesorías	750	100.0%	-35.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Reporte de crédito especial	421	97.5%	-9.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	212	49.1%	-8.6
Reporte de crédito	6	1.4%	-33.3	Actualización de historial crediticio no realizada	80	18.5%	-20.0
Resto	5	1.2%	-	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	66	15.3%	-25.8
				Eliminación de historial crediticio no realizada	29	6.7%	61.1
				Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	10	2.3%	25.0
				Resto	35	8.1%	-
Total de Reclamaciones	432	100.0%	-8.7	Total de Reclamaciones	432	100.0%	-8.7

Índices

Resolución	%Fav	%No Fav	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Multas Firmes ³		
Institución	86.7	13.3	Institución	Núm. multas	Monto	
Sector	85.6	14.4	Sector	-	-	
				Sector	1	25,347.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Sofom E.N.R.

Durante 2024 las Acciones de Defensa para el Sector SOFOM E.N.R. registraron 44,398 asuntos, que significó un decremento de 16.6% respecto de lo ocurrido en el mismo periodo de 2023, cuando se reportaron 53,218 asuntos. Del total de acciones, el 58.9% fueron Asesorías y el 41.1% 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 91.7% del total; figurando como la principal causa de estas quejas la de Gestión de cobranza Redeco.

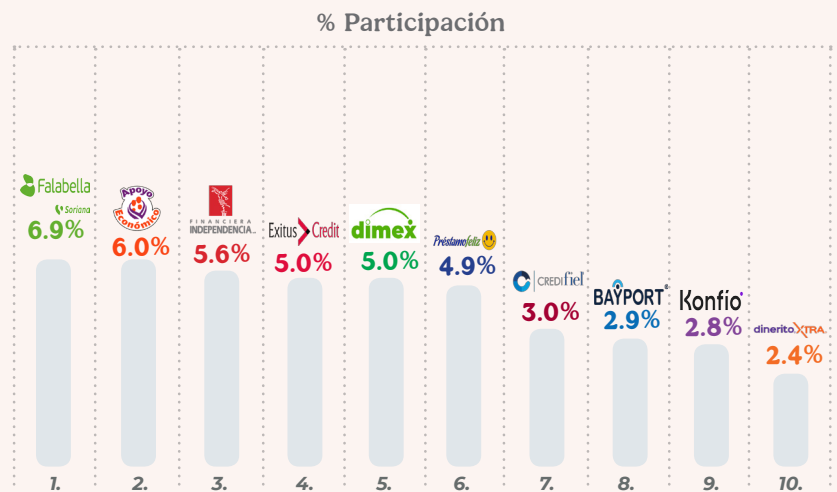
De las 668 SOFOM E.N.R. que registraron reclamaciones en 2024, destacaron: Servicios Financieros Soriana, Apoyo Económico Familiar y Financiera Independencia, que en conjunto registraron el 18.5% del total de las quejas.



Por otro lado, durante 2024 la resolución favorable al usuario en este sector se ubicó en 46.1%, con un tiempo promedio de resolución de 19 días.

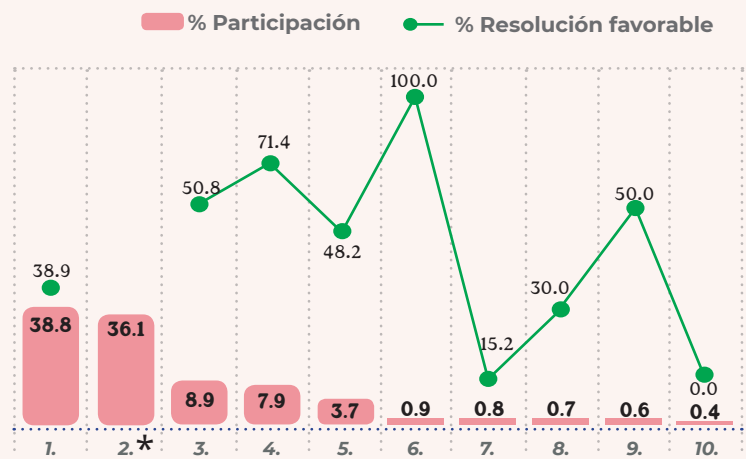
Instituciones

	Asuntos
1. Servicios Financieros Soriana	1,253
2. Apoyo Económico Familiar	1,100
3. Financiera Independencia	1,026
4. Exitus Credit	914
5. Dimex Capital	912
6. Préstamos Felices en 15 Minutos	899
7. Publiseg	541
8. Financiera Fortaleza	536
9. Red Amigo Dal	517
10. Dinerito Audaz	446
Resto	10,099
Total	18,243



Productos

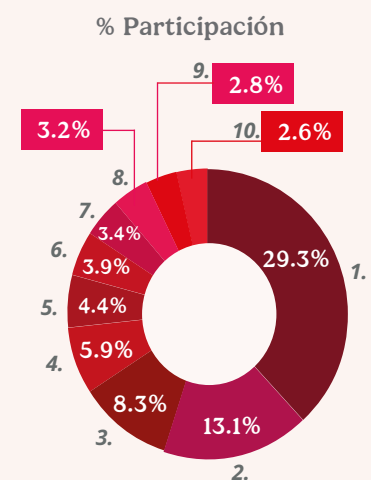
	Asuntos
1. Crédito personal	7,072
2. Gestión de cobranza - Redeco	6,589
3. Crédito de nómina	1,622
4. Tarjeta de crédito	1,446
5. Crédito para adultos mayores	682
6. Microcréditos	159
7. Crédito al auto	140
8. Crédito empresarial	127
9. Créditos solidarios y/o grupal	118
10. Crédito PYME	74
Resto	214
Total	18,243



*Para los productos de Gestión redeco no se registra resolución

Causas

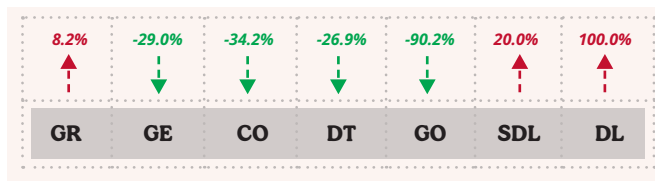
	Asuntos
1. Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	5,352
2. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	2,386
3. Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,521
4. Incumplimiento con los términos del contrato	1,070
5. Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	811
6. Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	705
7. La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	617
8. Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor	579
9. Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad	506
10. Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del Deudor	466
Resto	4,230
Total	18,243



Proceso	Asuntos
Asesorías	26,155
Reclamaciones	18,243
Gestiones REDECO (GR)	11,443
Gestión Electrónica (GE)	5,853
Conciliación (CO)	725
Solicitud de Dictamen (DT)	128
Gestión Ordinaria (GO)	52
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	30
Defensa Legal (DL)	12
Total	44,398

Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
58.9% Asesorías	19 días	46.1
41.1% Reclamaciones		

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas del sector

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	10,362	39.6%	-5.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	11,840	45.3%	-19.9
Inf. sobre productos y serv. financieros	9,711	37.1%	-23.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,908	7.3%	-28.4
Tarjeta de crédito	2,538	9.7%	-42.0	Incumplimiento con los términos del contrato	1,420	5.4%	-50.7
Crédito de nómina	1,899	7.3%	-14.2	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	936	3.6%	-25.2
Crédito para adultos mayores	611	2.3%	-10.9	Negociación de créditos (Orientación)	926	3.5%	6.8
Resto	1,034	4.0%	-	Resto	9,125	34.9%	-
Total de Asesorías	26,155	100.0%	-19.7	Total de Asesorías	26,155	100.0%	-19.7

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	7,072	38.8%	-9.7	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	5,352	29.3%	14.2
Producto en materia de cobranza	6,589	36.1%	8.0	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	2,386	13.1%	-5.2
Crédito de nómina	1,622	8.9%	-18.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,521	8.3%	-30.1
Tarjeta de crédito	1,446	7.9%	-52.8	Incumplimiento con los términos del contrato	1,070	5.9%	-53.5
Crédito para adultos mayores	682	3.7%	-11.1	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	811	4.4%	-25.2
Resto	832	4.6%	-	Resto	7,103	38.9%	-
Total de Reclamaciones	18,243	100.0%	-11.7	Total de Reclamaciones	18,243	100.0%	-11.7

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Sector 19

Resolución %Fav %No Fav

Sector 46.1 53.9

Multas Firmes³

Núm. multas Monto

Sector 1,674 42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

50 Servicios Financieros Soriana / 3,560 Acciones de Defensa



Proceso	Asuntos
Asesorías	2,307
Reclamaciones	1,253
Gestión Electrónica (GE)	818
Gestiones REDECO (GR)	338
Conciliación (CO)	70
Solicitud de Dictamen (DT)	15
Defensa Legal (DL)	6
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	5
Gestión Ordinaria (GO)	1
Total	3,560

Participación (%)

64.8% Asesorías

35.2% Reclamaciones

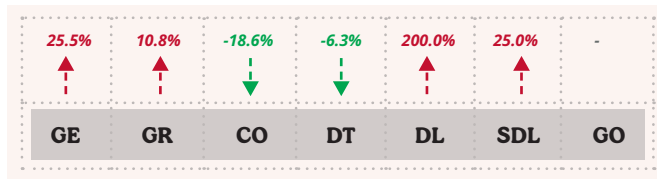
Tiempo Promedio de Resolución

20 días

Resolución Favorable

78.3

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas del sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	%art.	Var.%
Tarjeta de crédito	1,680	72.8%	39.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	464	20.1%	14.3
Crédito personal	133	5.8%	14.7
Servicio móvil	7	0.3%	133.3
Servicios en sucursal y/o UNE	7	0.3%	-36.4
Resto	16	0.7%	-
Total de Asesorías	2,307	100.0%	31.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	615	26.7%	19.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	432	18.7%	40.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	238	10.3%	30.8
Consumos no reconocidos	226	9.8%	14.7
Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza	68	2.9%	11.5
Resto	728	31.6%	-
Total de Asesorías	2,307	100.0%	31.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Tarjeta de crédito	1,009	80.5%	35.8
Producto en materia de cobranza Redeco	203	16.2%	-22.5
Crédito personal	34	2.7%	-34.6
Servicio móvil	3	0.2%	-
Microcréditos	2	0.2%	-33.3
Resto	2	0.2%	-
Total de Reclamaciones	1,253	100.0%	17.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	330	26.3%	36.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	177	14.1%	22.9
Consumos no reconocidos	153	12.2%	10.1
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	117	9.3%	3.5
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	94	7.5%	2.2
Resto	382	30.5%	-
Total de Reclamaciones	1,253	100.0%	17.7

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	20
Sector	19

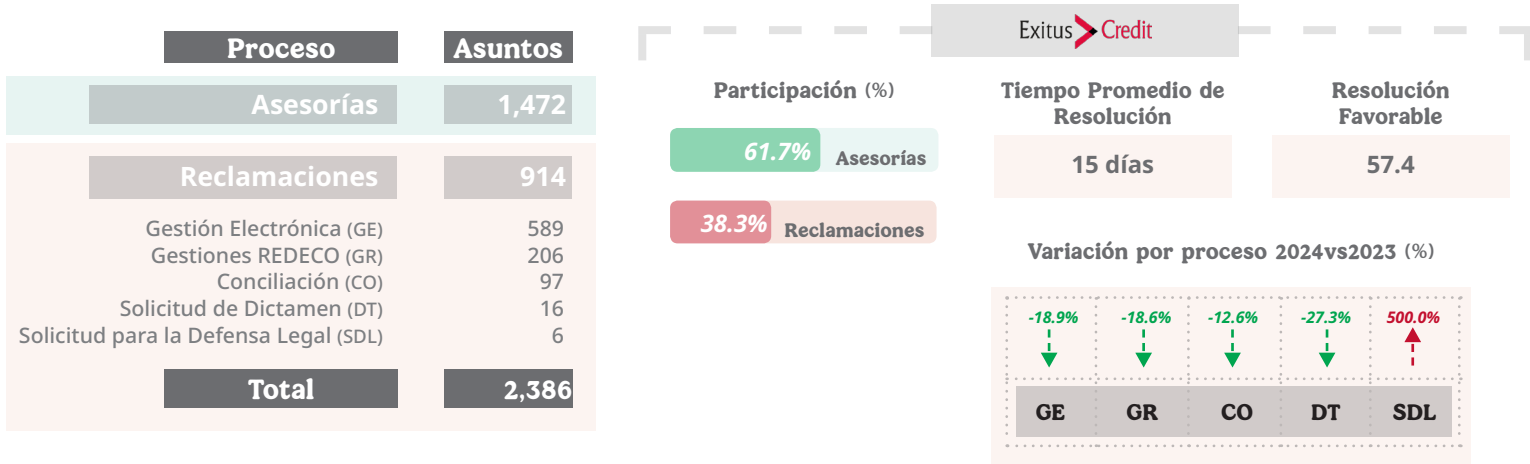
Resolución %Fav %No Fav

Institución	78.3	21.7
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	6	340,765.0
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	746	50.7%	-24.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	370	25.1%	-28.7
Inf. sobre productos y serv. financieros	296	20.1%	-31.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	201	13.7%	-28.7
Crédito de nómina	241	16.4%	-19.1	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	126	8.6%	-52.6
Crédito para adultos mayores	96	6.5%	-7.7	Incumplimiento con los términos del contrato	117	7.9%	3.5
Tarjeta de crédito	47	3.2%	-7.8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	88	6.0%	22.2
Resto	46	3.1%	-	Resto	570	38.7%	-
Total de Asesorías	1,472	100.0%	-23.3	Total de Asesorías	1,472	100.0%	-23.3

Reclamaciones

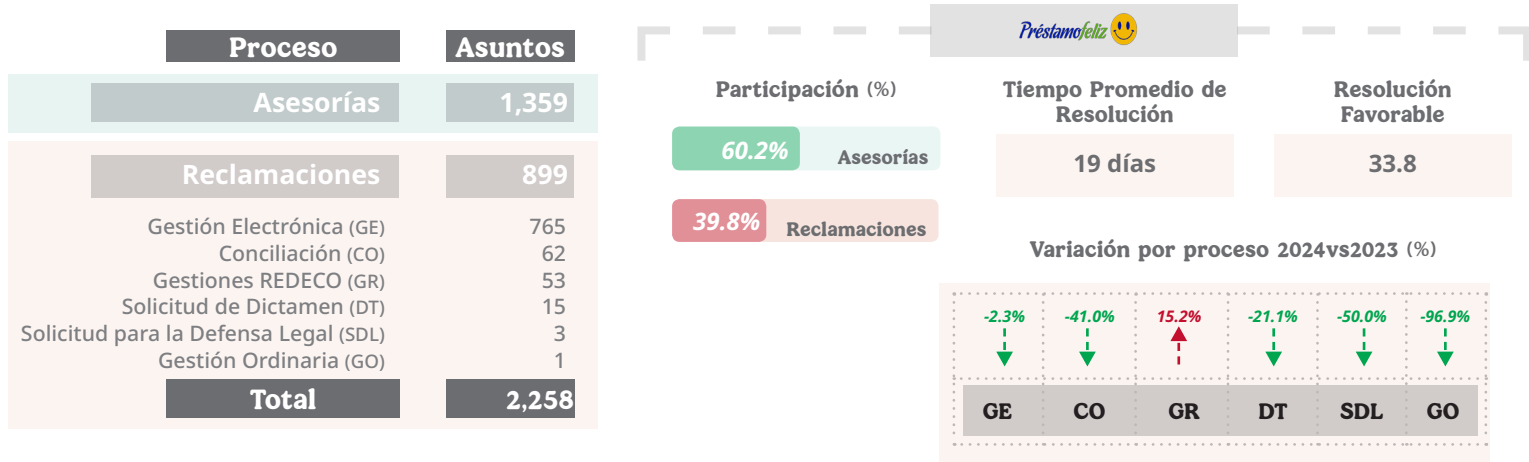
Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	552	60.4%	-17.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	173	18.9%	-27.3
Crédito de nómina	213	23.3%	-16.5	Incumplimiento con los términos del contrato	102	11.2%	-6.4
Crédito para adultos mayores	100	10.9%	-31.5	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	96	10.5%	-53.6
Créditos solidarios y/o grupal	16	1.8%	33.3	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	86	9.4%	-31.2
Tarjeta de crédito	16	1.8%	166.7	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	71	7.8%	24.6
Resto	17	1.9%	-	Resto	386	42.2%	-
Total de Reclamaciones	914	100.0%	-17.9	Total de Reclamaciones	914	100.0%	-17.9

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Resolución	%Fav	%No Fav	Multas Firmes³
Institución	Institución	57.4	42.6	Núm. multas
Sector	Sector	46.1	53.9	Monto
				Institución
				Sector
				1
				1,674
				43,440.0
				42,791,641.7

(P) Número de multas firmes durante 2024 (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).

52 Prestamos felices en 15 minutos / 2,258 Acciones de Defensa



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	691	50.8%	-19.0	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	262	19.3%	-5.8
Crédito de nómina	231	17.0%	-13.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	253	18.6%	-23.3
Crédito para adultos mayores	208	15.3%	8.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	241	17.7%	-46.3
Inf. sobre productos y serv. financieros	197	14.5%	-43.6	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	153	11.3%	0.0
Tarjeta de crédito	25	1.8%	-37.5	Incumplimiento con los términos del contrato	93	6.8%	-7.0
Resto	7	0.5%	-	Resto	357	26.3%	-
Total de Asesorías	1,359	100.0%	-20.9	Total de Asesorías	1,359	100.0%	-20.9

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Crédito personal	508	56.5%	-11.8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	243	27.0%	-8.0
Crédito para adultos mayores	211	23.5%	15.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	212	23.6%	-25.9
Crédito de nómina	158	17.6%	-28.2	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	141	15.7%	-6.0
Tarjeta de crédito	12	1.3%	50.0	Incumplimiento con los términos del contrato	82	9.1%	-10.9
Servicios en sucursal y/o UNE	3	0.3%	-	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	38	4.2%	22.6
Resto	7	0.2%	-	Resto	183	20.4%	-
Total de Reclamaciones	899	100.0%	-9.3	Total de Reclamaciones	899	100.0%	-9.3

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	19
Sector	19

Resolución

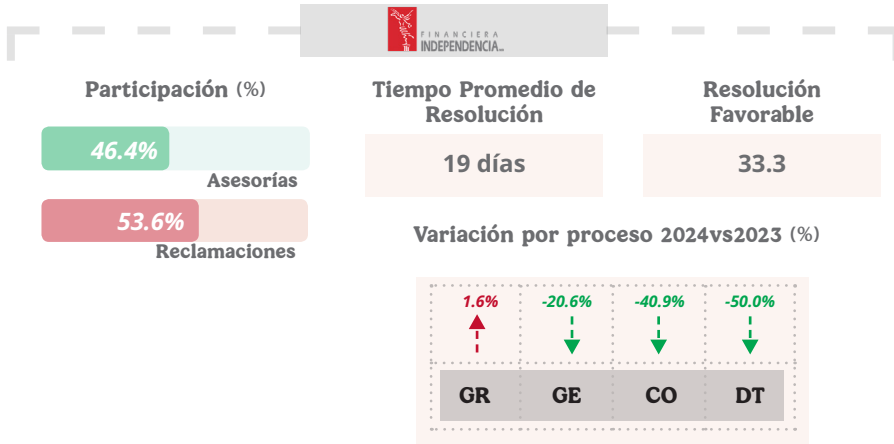
	%Fav	%No Fav
Institución	33.8	66.2
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	889
Reclamaciones	1,026
Gestiones REDECO (GR)	885
Gestión Electrónica (GE)	127
Conciliación (CO)	13
Solicitud de Dictamen (DT)	1
Total	1,915



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	526	59.2%	1.3
Inf. sobre productos y serv. financieros	279	31.4%	-19.8
Tarjeta de crédito	40	4.5%	5.3
Crédito de nómina	23	2.6%	27.8
Servicios en sucursal y/o UNE	7	0.8%	16.7
Resto	14	0.6%	-
Total de Asesorías	889	100.0%	-6.9

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	318	35.8%	-21.5
Negociación de créditos (Orientación)	117	13.2%	6.4
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	116	13.0%	136.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	83	9.3%	-27.2
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	43	4.8%	115
Resto	212	23.8%	-
Total de Asesorías	889	100.0%	-6.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	835	81.4%	17.3
Producto en materia de cobranza REDECO	133	13.0%	-52.7
Microcréditos	17	1.7%	13.3
Crédito de nómina	11	1.1%	-8.3
Crédito empresarial	8	0.8%	700.0
Resto	22	2.1%	-
Total de Reclamaciones	1,026	100.0%	-2.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	400	39.0%	-5.2
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	183	17.8%	13.0
Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor	69	6.7%	38.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	64	6.2%	-26.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	53	5.2%	8.2
Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa	257	25.0%	-
Total de Reclamaciones	1,026	100.0%	-2.7

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	19
Sector	19

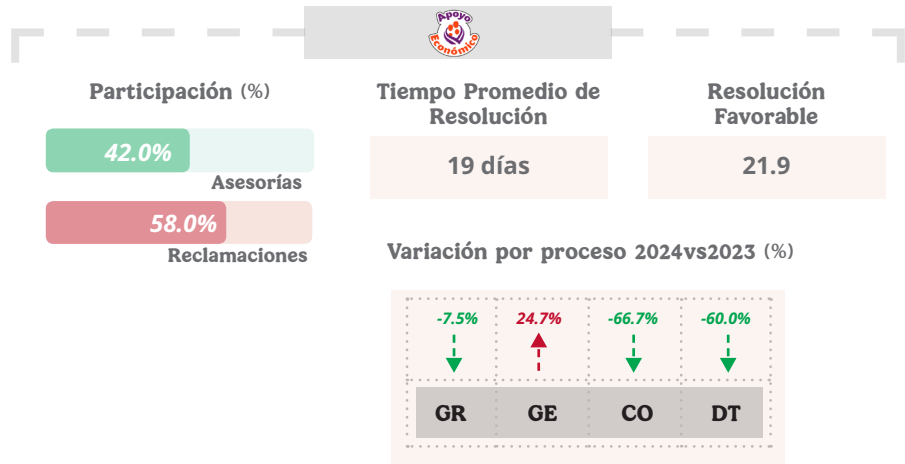
Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	33.3	66.7
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	1	42,245.0
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

54 Apoyo Económico Familiar / 1,896 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos
Asesorías	796
Reclamaciones	1,100
Gestiones REDECO (GR)	999
Gestión Electrónica (GE)	91
Conciliación (CO)	8
Solicitud de Dictamen (DT)	2
Total	1,896



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	510	64.1%	-2.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	255	32.0%	-31.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	211	26.5%	-36.3	Negociación de créditos (Orientación)	116	14.6%	-21.6
Tarjeta de crédito	27	3.4%	-30.8	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	109	13.7%	109.6
Crédito de nómina	20	2.5%	81.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	58	7.3%	5.5
Servicios en sucursal y/o UNE	8	1.0%	60.0	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	27	3.4%	-15.6
Resto	20	2.5%	-	Resto	231	29.0%	-
Total de Asesorías	796	100.0%	-15.6	Total de Asesorías	796	100.0%	-15.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	589	53.5%	-10.4	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	531	48.3%	3.1
Producto en materia de cobranza REDECO	465	42.3%	-3.5	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	169	15.4%	-21.8
Microcréditos	15	1.4%	-16.7	Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor	61	5.5%	-11.6
Crédito PYME	7	0.6%	40.0	Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad	48	4.4%	26.3
Crédito de nómina	6	0.5%	50.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	231	21.0%	-
Resto	18	1.6%	-	Resto			
Total de Reclamaciones	1,100	100.0%	-7.0	Total de Reclamaciones	1,100	100.0%	-7.0

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	21
Sector	19

Resolución

Institución	%Fav	%No Fav
Sector	21.9	78.1
Sector	46.1	53.9

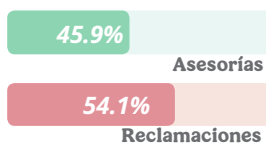
Multas Firmes³

Institución	Núm. multas	Monto
Sector	-	-
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	774
Reclamaciones	912
Gestiones REDECO (GR)	615
Gestión Electrónica (GE)	245
Conciliación (CO)	45
Solicitud de Dictamen (DT)	6
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	1,686

Participación (%)



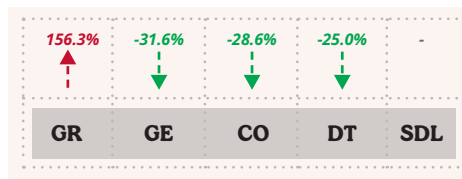
Tiempo Promedio de Resolución

19 días

Resolución Favorable

56.9

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	398	51.4%	-21.3
Inf. sobre productos y serv. financieros	191	24.7%	-34.4
Crédito de nómina	95	12.3%	-7.8
Crédito para adultos mayores	62	8.0%	-37.4
Tarjeta de crédito	22	2.8%	-33.3
Resto	6	0.8%	-
Total de Asesorías	774	100.0%	-26.2

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	241	31.1%	-33.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	115	14.9%	-28.1
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	49	6.3%	-2.0
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	42	5.4%	500.0
Negociación de créditos (Orientación)	41	5.3%	20.6
Resto	286	37.0%	-
Total de Asesorías	774	100.0%	-26.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Producto eb materia de cobranza REDECO	434	47.6%	195.2
Crédito personal	276	30.3%	-11.0
Crédito para adultos mayores	102	11.2%	-5.6
Crédito de nómina	81	8.9%	-8.0
Tarjeta de crédito	12	1.3%	20.0
Resto	7	0.8%	-
Total de Reclamaciones	912	100.0%	36.3

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	315	34.5%	197.2
Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	118	12.9%	47.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	102	11.2%	-25.0
Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del Deudor	50	5.5%	194.1
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	46	5.0%	-6.1
Resto	281	30.8%	-
Total de Reclamaciones	912	100.0%	36.3

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	26
Sector	19

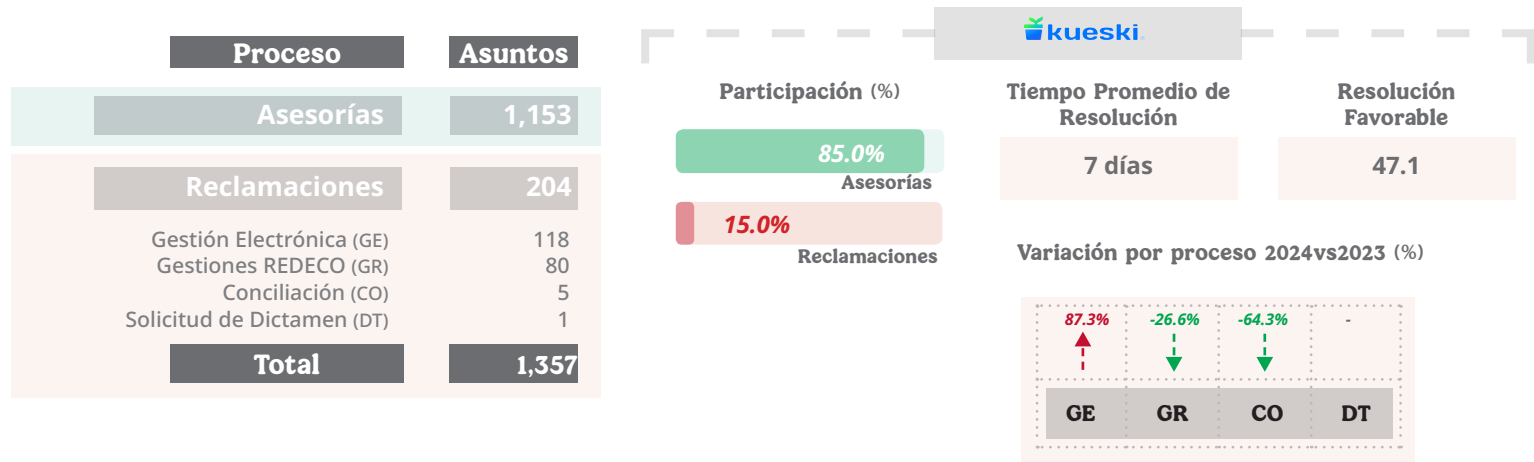
Resolución

Institución	%Fav	%No Fav
Institución	56.9	43.1
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	6	240,092.3
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	499	43.3%	63.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	651	56.5%	7.2
Inf. sobre productos y serv. financieros	480	41.6%	2.1	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	52	4.5%	147.6
Tarjeta de crédito	93	8.1%	55.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	48	4.2%	152.6
Servicios en sucursal y/o UNE	31	2.7%	19.2	Negociación de créditos (Orientación)	43	3.7%	43.3
Crédito de nómina	19	1.6%	90.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	40	3.5%	29.0
Resto	31	2.7%	-	Resto	319	27.7%	-
Total de Asesorías	1,153	100.0%	27.5	Total de Asesorías	1,153	100.0%	27.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	158	77.5%	24.4	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	24	11.8%	-57.1
Producto en materia de cobranza REDECO	23	11.3%	-36.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	24	11.8%	20.0
Tarjeta de crédito	13	6.4%	85.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	22	10.8%	100.0
Microcréditos	4	2.0%	-42.9	Actualización de historial crediticio no realizada	20	9.8%	42.9
Crédito de nómina	2	1.0%	-33.3	Realizar Cobranza de un Crédito ya pagado	16	7.8%	45.5
Resto	4	2.0%	-	Resto	98	48.0%	-
Total de Reclamaciones	204	100.0%	9.7	Total de Reclamaciones	204	100.0%	9.7

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	7
Sector	19

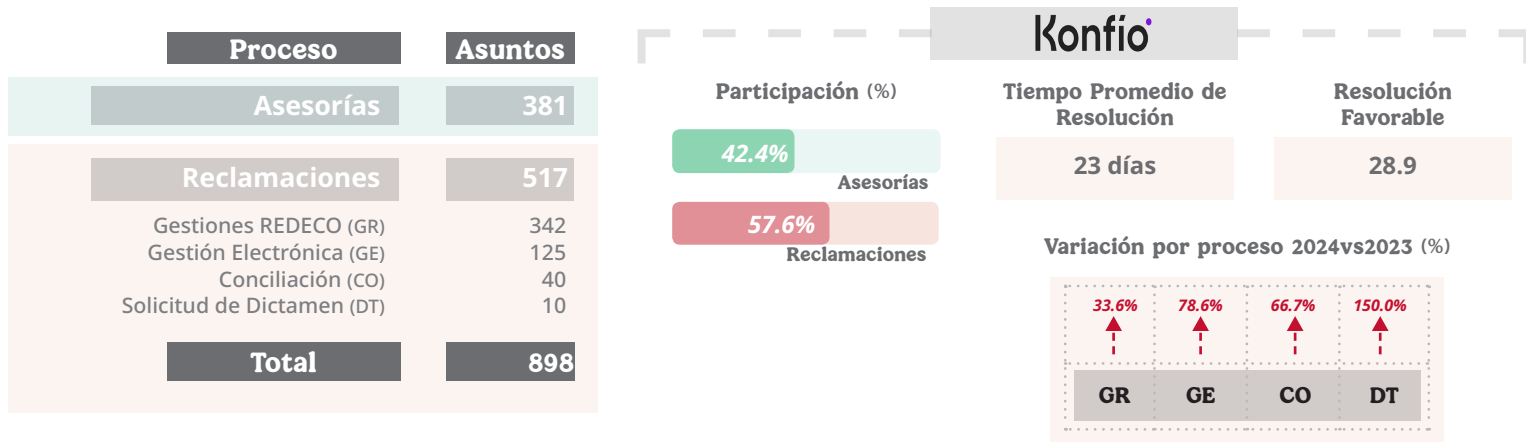
Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	47.1	52.9
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	1,674	42,791,641.7

(3) Número de multas firmes durante 2024 (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

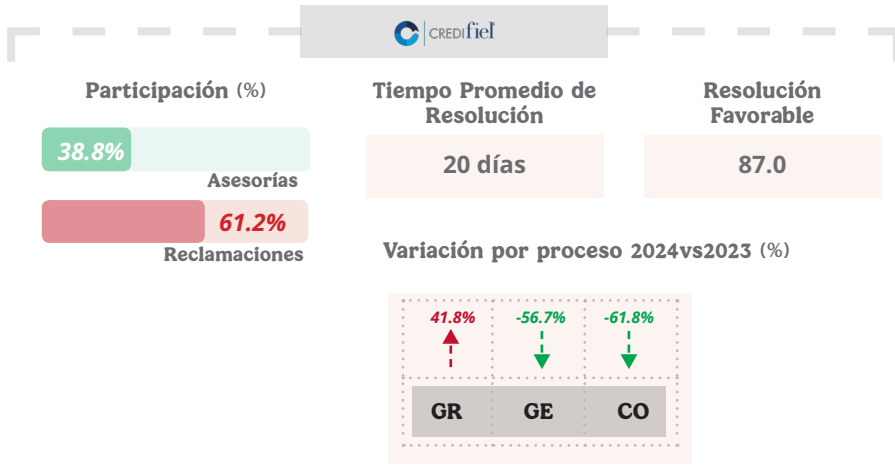
Asesorías				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	119	31.2%	35.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	133	34.9%	3.9				
Inf. sobre productos y serv. financieros	106	27.8%	-10.2	Incumplimiento con los términos del contrato	33	8.7%	120.0				
Tarjeta de crédito	99	26.0%	47.8	Actualización de historial crediticio no realizada	22	5.8%	46.7				
Crédito empresarial	29	7.6%	141.7	Consumos no reconocidos	22	5.8%	46.7				
Crédito de nómina	8	2.1%	166.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	22	5.8%	0.0				
Resto	20	5.2%	-	Resto	149	4.5%	-				
Total de Asesorías	381	100.0%	23.7	Total de Asesorías	381	100.0%	23.7				

Reclamaciones				Principales Productos				Principales Causas			
	Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%		Asuntos	Part.	Var.%
Producto en materia de cobranza REDECO	162	31.3%	23.7	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	124	24.0%	20.4				
Tarjeta de crédito	121	23.4%	70.4	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	114	22.1%	62.9				
Crédito personal	106	20.5%	107.8	Incumplimiento con los términos del contrato	35	6.8%	337.5				
Crédito empresarial	83	16.1%	40.7	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración en el domicilio, teléfono y/o correo electrónico distinto al proporcionado por el Deudor, obligado solidario o aval	22	4.3%	214.3				
Crédito PYME	36	7.0%	5.9	Actualización de historial crediticio no realizada	19	3.7%	137.5				
Resto	9	1.7%	-	Resto	203	39.3%	-				
Total de Reclamaciones	517	100.0%	46.0	Total de Reclamaciones	517	100.0%	46.0				

Índices		Resolución		Multas Firmes ³	
	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		% Fav		Núm. multas
Institución	23	Institución	28.9		-
Sector	19	Sector	46.1		-
					Monto
					1,674
					42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	343
Reclamaciones	541
Gestiones REDECO (GR)	373
Gestión Electrónica (GE)	155
Conciliación (CO)	13
Total	884



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Crédito personal	142	41.4%	-54.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	94	27.4%	-41.3
Crédito de nómina	115	33.5%	-49.8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	78	22.7%	-65.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	80	23.3%	-39.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	48	14.0%	-31.4
Crédito para adultos mayores	3	0.9%	-78.6	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	19	5.5%	-60.4
Crédito empresarial	1	0.3%	0.0	Actualización de historial crediticio no realizada	12	3.5%	-14.3
Resto	2	0.6%	-	Resto	92	3.5%	-
Total de Asesorías	343	100.0%	-51.8	Total de Asesorías	343	100.0%	-51.8

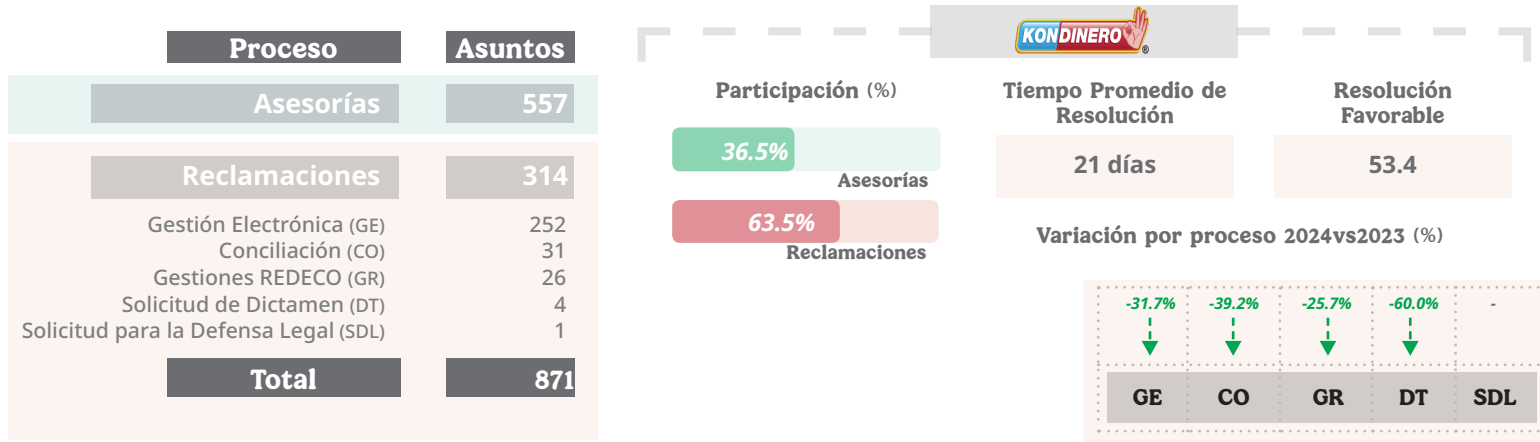
Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Producto en materia de cobranza REDECO	340	62.8%	82.8	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	204	37.7%	64.5
Crédito personal	101	18.7%	-55.3	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	73	13.5%	10.6
Crédito de nómina	94	17.4%	-59.3	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	69	12.8%	-65.8
Crédito para adultos mayores	3	0.6%	-76.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	42	7.8%	-22.2
Tarjeta de crédito	3	0.6%	-	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	16	3.0%	-51.5
Total de Reclamaciones	541	100.0%	-18.3	Total de Reclamaciones	541	100.0%	9.7

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		Resolución			Multas Firmes ³	
			%Fav	%No Fav	Núm. multas	Monto
Institución	20	Institución	87.0	13.0	Institución	-
Sector	19	Sector	46.1	53.9	Sector	1,674 / 42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.	Asuntos	Part.	Var.		
Crédito personal	222	39.9%	-48.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	129	23.2%	-52.4
Crédito de nómina	203	36.4%	-18.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	110	19.7%	-37.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	102	18.3%	-53.8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	62	11.1%	-56.6
Crédito para adultos mayores	16	2.9%	-36.0	Incumplimiento con los términos del contrato	53	9.5%	17.8
Tarjeta de crédito	11	2.0%	-38.9	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	44	7.9%	-45.0
Resto	3	0.5%	-	Resto	159	28.5%	-
Total de Asesorías	557	100.0%	-41.6	Total de Asesorías	557	100.0%	-41.6

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.	Asuntos	Part.	Var.		
Crédito de nómina	154	49.0%	-24.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	91	29.0%	-32.6
Crédito personal	138	43.9%	-40.8	Incumplimiento con los términos del contrato	51	16.2%	54.5
Crédito para adultos mayores	17	5.4%	-29.2	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	51	16.2%	-59.8
Producto e materia de cobranza REDECO	4	1.3%	100.0	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	32	10.2%	-42.9
Crédito al auto	1	0.3%	-	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	16	5.1%	23.1
Total de Reclamaciones	314	100.0%	-32.5	Total de Reclamaciones	314	100.0%	-32.5

Índices

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Índice	Valor
Institución	21
Sector	19

Resolución

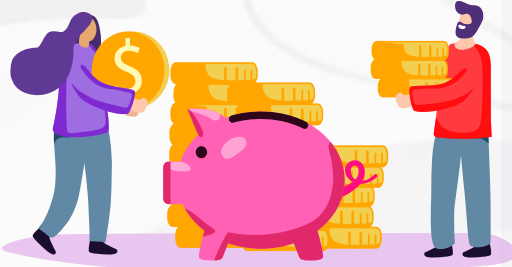
Índice	% Fav	% No Fav
Institución	53.4	46.6
Sector	46.1	53.9

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	4	152,082.0
Sector	1,674	42,791,641.7

(*) Número de multas firmes durante 2024 (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).

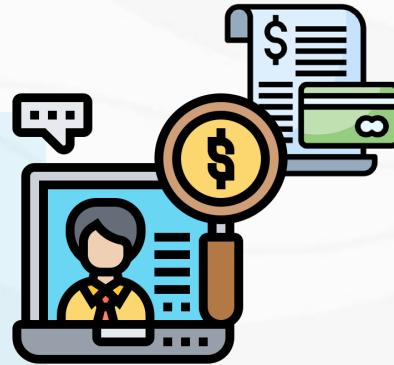
Afores



Las acciones de defensa de las **Afores** (33,971 asuntos) durante 2024 se incrementaron en un 14.8% con respecto a 2023. De este total 24,638 asuntos fueron asesorías (72.5%) y 9,333 reclamaciones (27.5%).

De las reclamaciones presentadas para este sector, los productos más reclamados fueron:

1. Retiros totales (46.4%)
2. Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (12.3%)
3. Separación de cuentas (9.2%)



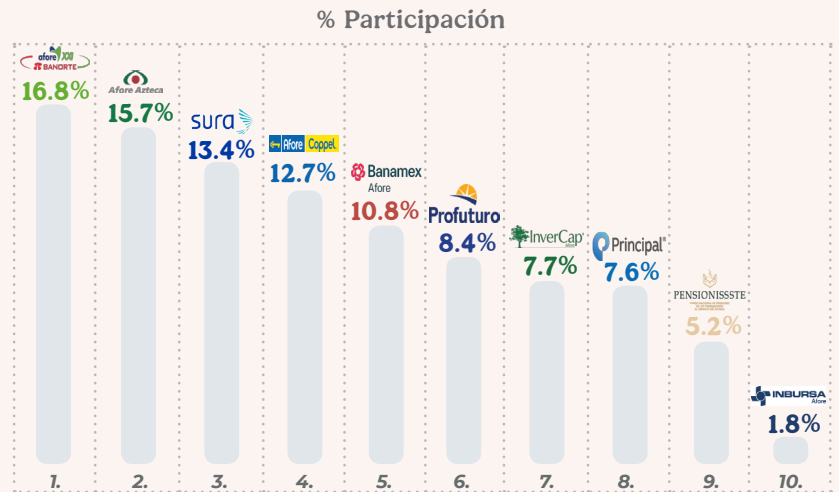
Para este sector, la resolución favorable se ubicó en un 33.3%, con un tiempo promedio de resolución de 17 días.

Reclamaciones recibidas - Afores

TOP 10 de: Instituciones, productos y causas

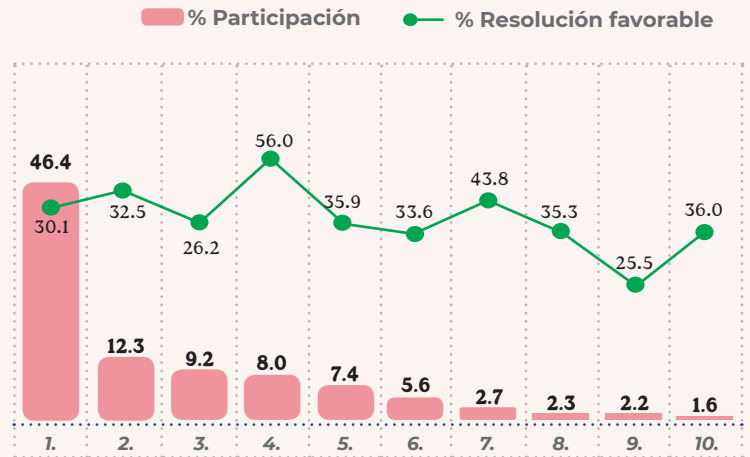
Instituciones

	Asuntos
1. Afore XXI Banorte	1,565
2. Afore Azteca	1,463
3. Afore Sura	1,250
4. Afore Coppel	1,188
5. Afore Banamex	1,004
6. Profuturo AFORE	782
7. Afore Invercap	717
8. Principal Afore	710
9. Pensionisste	483
10. Afore Inbursa	171
Total	9,333



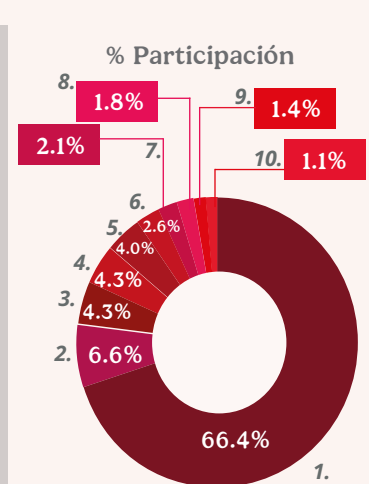
Productos

	Asuntos
1. Retiros totales	4,333
2. Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,149
3. Separación de cuentas	860
4. Emisión de estado de cuenta	747
5. Retiros parciales	692
6. Unificación de cuentas	519
7. Expediente Electrónico	252
8. Consulta de resumen de saldos	219
9. Traspasos	205
10. Aportaciones voluntarias y complementarias	147
Resto	210
Total	9,333



Causas

	Asuntos
1. Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,197
2. Separación de cuentas no concluida o no atendida	613
3. Unificación de cuentas no atendida o no concluida	405
4. Inconformidad con el monto de retiro liquidado	398
5. Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	371
6. Inconformidad con la información recibida	239
7. Inconformidad con los saldos	197
8. Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas)	167
9. Inconformidad con la corrección o actualización	131
10. Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	100
Resto	515
Total	9,333



Índice de Reclamación^{1/} de las Afores

Instituciones

Índice de Reclamación por cada 100 mil cuentas registradas, de las 10 principales instituciones al cierre de 2024



^{1/}El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de Diciembre 2024.

63 Afores / 33,971 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos
Asesorías	24,638
Reclamaciones	9,333
Gestión Electrónica (GE)	8,272
Conciliación (CO)	940
Solicitud de Dictamen (DT)	112
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	9
Total	33,971

Participación (%)

72.5%

Asesorías

27.5%

Reclamaciones

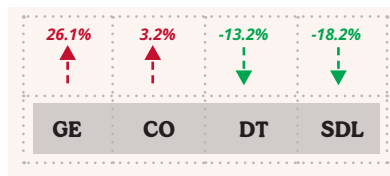
Tiempo Promedio de Resolución

17 días

Resolución Favorable

33.3

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas del sector

Asesorías

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Inf. sobre productos y serv. financieros	7,663	31.1%	-0.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9,784	39.7%	4.0
Retiros totales	7,195	29.2%	48.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	8,765	35.6%	44.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,787	7.3%	22.1	Inconformidad con la información recibida	967	3.9%	26.9
Retiros parciales	1,574	6.4%	37.8	Separación de cuentas no concluida o no atendida	706	2.9%	-9.9
Emisión de estado de cuenta	1,414	5.7%	15.0	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	619	2.5%	1.8
Resto	5,005	20.3%	-	Resto	3,797	15.4%	-
Total de Asesorías	24,638	100.0%	12.1	Total de Asesorías	24,638	100.0%	12.1

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Retiros totales	4,333	46.4%	49.8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,197	66.4%	46.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,149	12.3%	19.7	Separación de cuentas no concluida o no atendida	613	6.6%	-9.2
Separación de cuentas	860	9.2%	-4.9	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	405	4.3%	-22.6
Emisión de estado de cuenta	747	8.0%	-3.7	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	398	4.3%	5.3
Retiros parciales	692	7.4%	34.6	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	371	4.0%	22.4
Resto	1,552	16.6%	-	Resto	1,349	14.5%	-
Total de Reclamaciones	9,333	100.0%	22.6	Total de Reclamaciones	9,333	100.0%	22.6

Índices

Producto ¹	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	16.7

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Sector	Tiempo (días)	
Sector	17	
Resolución	%Fav	%No Fav
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes³

Sector	Núm. multas	Monto
Sector	7	238,918.0

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos	Participación (%)	Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
Asesorías	3,844	71.1%	13 días	30.8
Reclamaciones	1,565	28.9%		
Gestión Electrónica (GE) 1,366 Conciliación (CO) 175 Solicitud de Dictamen (DT) 23 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) 1				
Total	5,409			

Variación por proceso 2024vs2023 (%)

Proceso	Variación (%)
GE	11.1%
CO	-12.1%
DT	-
SDL	-50.0%

Principales productos y causas de la institución

Asesorías				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	1,246	32.4%	0.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,568	40.8%	5.7
Retiros totales	982	25.5%	27.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,192	31.0%	27.5
Separación de cuentas	322	8.4%	-8.5	Separación de cuentas no concluida o no atendida	199	5.2%	-21
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	285	7.4%	10.0	Inconformidad con la información recibida	147	3.8%	5.0
Retiros parciales	283	7.4%	93.8	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	142	3.7%	15.4
Resto	726	18.9%	-	Resto	596	15.5%	-
Total de Asesorías	3,844	100.0%	5.1	Total de Asesorías	3,844	100.0%	5.1

Reclamaciones				Principales Causas			
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	596	38.1%	14.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	911	58.2%	25.5
Separación de cuentas	260	16.6%	-6.8	Separación de cuentas no concluida o no atendida	177	11.3%	-16.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	219	14.0%	17.1	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	108	6.9%	30.1
Retiros parciales	147	9.4%	72.9	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	69	4.4%	-4.2
Emisión de estado de cuenta	103	6.6%	-21.4	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	51	3.3%	-25.0
Resto	240	15.3%	-	Resto	249	15.9%	-
Total de Reclamaciones	1,565	100.0%	7.7	Total de Reclamaciones	1,565	100.0%	7.7

Índices			Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Multas Firmes ³			
Producto ¹	Institución	Sector	Institución	Sector	Resolución	%Fav	%No Fav	Núm. multas	Monto
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	1.4	0.8	13	17	Institución	30.8	69.2	3	109,837.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	30.6	16.7			Sector	33.3	66.7	7	238,918.0

(*) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

(3) Número de multas firmes durante 2024 (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).

65 Afore Azteca / 4,965 Acciones de Defensa



Proceso	Asuntos
Asesorías	3,502
Reclamaciones	1,463
Gestión Electrónica (GE)	1,329
Conciliación (CO)	127
Solicitud de Dictamen (DT)	7
Total	4,965

Participación (%)

70.5%

Asesorías

29.5%

Reclamaciones

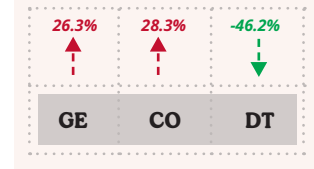
Tiempo Promedio de Resolución

16 días

Resolución Favorable

23.8

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	1,152	32.9%	39.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,477	42.2%	35.4
Inf. sobre productos y serv. financieros	843	24.1%	-21.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,100	31.4%	-17.2
Emisión de estado de cuenta	317	9.1%	10.5	Inconformidad con la información recibida	138	3.9%	3.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	280	8.0%	20.2	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	116	3.3%	6.4
Retiros parciales	203	5.8%	4.1	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	79	2.3%	-26.2
Resto	707	20.2%	-	Resto	592	16.9%	-
Total de Asesorías	3,502	100.0%	1.8	Total de Asesorías	3,502	100.0%	5.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	702	48.0%	39.0	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,021	69.8%	43.0
Emisión de estado de cuenta	193	13.2%	10.9	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	84	5.7%	6.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	184	12.6%	37.3	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	59	4.0%	-13.2
Unificación de cuentas	77	5.3%	-3.8	Separación de cuentas no concluida o no atendida	49	3.3%	32.4
Retiros parciales	74	5.1%	-2.6	Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas)	35	2.4%	0.0
Resto	233	15.9%	-	Resto	215	14.7%	-
Total de Reclamaciones	1,463	100.0%	25.6	Total de Reclamaciones	1,463	100.0%	25.6

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.7	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	10.6	16.7

(*) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	16
Sector	17

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	23.8	76.2
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	7	238,918.0

(3) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso	Asuntos
Asesorías	3,497
Reclamaciones	1,188
Gestión Electrónica (GE)	1,086
Conciliación (CO)	95
Solicitud de Dictamen (DT)	6
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	4,685

Participación (%)

74.6% Asesorías

25.4% Reclamaciones

Tiempo Promedio de Resolución

20 días

Resolución Favorable

47.9

Variación por proceso 2024vs2023 (%)

23.3%	-5.9%	-68.4%	0.0%
GE	CO	DT	SDL

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	1,076	30.8%	58.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,340	38.3%	55.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	992	28.4%	5.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,281	36.6%	8.6
Retiros parciales	269	7.7%	34.5	Inconformidad con la información recibida	139	4.0%	33.7
Emisión de estado de cuenta	251	7.2%	105.7	Separación de cuentas no concluida o no atendida	101	2.9%	-7.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	233	6.7%	-13.4	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	87	2.5%	7.4
Resto	676	19.3%	-	Resto	549	15.7%	-
Total de Asesorías	3,497	100.0%	17.3	Total de Asesorías	3,497	100.0%	17.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	569	47.9%	49.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	812	68.4%	45.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	141	11.9%	-16.1	Separación de cuentas no concluida o no atendida	81	6.8%	-11.0
Emisión de estado de cuenta	127	10.7%	86.8	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	62	5.2%	-7.5
Separación de cuentas	104	8.8%	-19.4	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	46	3.9%	4.5
Unificación de cuentas	79	6.6%	-4.8	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	35	2.9%	-18.6
Resto	168	14.1%	-	Resto	152	12.8%	-
Total de Reclamaciones	1,188	100.0%	18.6	Total de Reclamaciones	1,188	100.0%	18.6

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.7	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	11.9	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	20
Sector	17

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	47.9	52.1
Sector	33.3	66.7

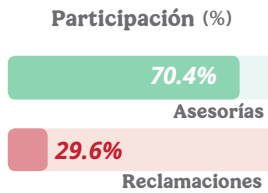
Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	7	238,918.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

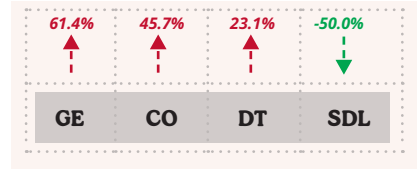


Proceso	Asuntos
Asesorías	2,967
Reclamaciones	1,250
Gestión Electrónica (GE)	1,096
Conciliación (CO)	137
Solicitud de Dictamen (DT)	16
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	4,217



Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
19 días	33.0

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	938	31.6%	79.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,193	40.2%	80.8
Retiros totales	839	28.3%	-1.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,080	36.4%	4.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	292	9.8%	79.1	Inconformidad con la información recibida	122	4.1%	87.7
Retiros parciales	222	7.5%	64.4	Separación de cuentas no concluida o no atendida	76	2.6%	0.0
Emisión de estado de cuenta	142	4.8%	24.6	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	73	2.5%	21.7
Resto	534	18.0%	-	Resto	423	14.3%	-
Total de Asesorías	2,967	100.0%	27.2	Total de Asesorías	2,967	100.0%	27.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	592	47.4%	89.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	875	70.0%	95.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	197	15.8%	84.1	Separación de cuentas no concluida o no atendida	68	5.4%	-9.3
Retiros parciales	113	9.0%	79.4	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	49	3.9%	48.5
Separación de cuentas	109	8.7%	4.8	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	46	3.7%	21.1
Emisión de estado de cuenta	64	5.1%	0.0	Inconformidad con la información recibida	37	3.0%	68.2
Resto	175	14.0%	-	Resto	175	14.0%	-
Total de Reclamaciones	1,250	100.0%	58.6	Total de Reclamaciones	1,250	100.0%	58.6

Índices

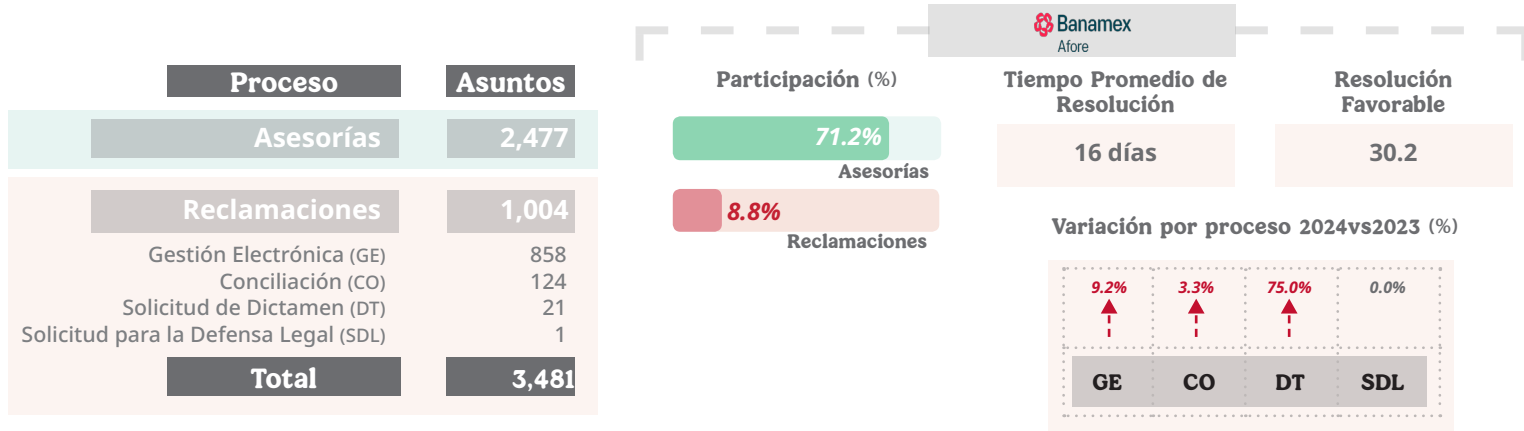
Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.5	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	25.7	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	19	
Sector	17	
Resolución		
%Fav	%No Fav	
Institución	33.0	67.0
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	7	238,918.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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 (LTOSEF), 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				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Retiros totales	711	28.7%	35.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	904	36.5%	-11.2
Inf. sobre productos y serv. financieros	662	26.7%	-21.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	866	35.0%	13.4
Separación de cuentas	187	7.5%	12.0	Separación de cuentas no concluida o no atendida	130	5.2%	2.4
Retiros parciales	174	7.0%	-21.3	Inconformidad con la información recibida	81	3.3%	-23.6
Emisión de estado de cuenta	164	6.6%	-13.7	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	81	3.3%	24.6
Resto	579	23.4%	-	Resto	415	16.8%	-
Total de Asesorías	2,477	100.0%	-5.6	Total de Asesorías	2,477	100.0%	-5.6

Reclamaciones

Principales Productos				Principales Causas			
Asuntos	Part.	Var.%	Asuntos	Part.	Var.%		
Retiros totales	433	43.1%	50.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	622	62.0%	22.7
Separación de cuentas	162	16.1%	18.2	Separación de cuentas no concluida o no atendida	122	12.2%	5.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	92	9.2%	-2.1	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	51	5.1%	64.5
Emisión de estado de cuenta	80	8.0%	-35.5	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	40	4.0%	11.1
Retiros parciales	70	7.0%	-31.4	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	37	3.7%	-31.5
Resto	167	16.6%	-	Resto	132	13.1%	-
Total de Reclamaciones	1,004	100.0%	9.2	Total de Reclamaciones	1,004	100.0%	9.2

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.6	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	10.3	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	%Fav	%No Fav
Institución	16	69.8
Sector	17	66.7

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	1	19,244.0
Sector	7	238,918.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

69 Profuturo Afore / 3,106 Acciones de Defensa

Proceso	Asuntos
Asesorías	2,324
Reclamaciones	782
Gestión Electrónica (GE)	700
Conciliación (CO)	71
Solicitud de Dictamen (DT)	10
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	3,106

Participación (%)

74.8% Asesorías

25.2% Reclamaciones

Profuturo

Tiempo Promedio de Resolución

20 días

Resolución Favorable

29.6

Variación por proceso 2024vs2023 (%)

GE	CO	DT	SDL
27.5%	-6.6%	-23.1%	-

Principales productos y causas de la institución

Asesorías							
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Inf. sobre productos y serv. financieros	779	33.5%	4.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,011	43.5%	16.6
Retiros totales	601	25.9%	57.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	743	32.0%	60.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	188	8.1%	80.8	Inconformidad con la información recibida	101	4.3%	53.0
Retiros parciales	130	5.6%	124.1	Separación de cuentas no concluida o no atendida	72	3.1%	0.0
Unificación de cuentas	124	5.3%	0.8	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	63	2.7%	23.5
Resto	502	21.6%	-	Resto	334	14.4%	-
Total de Asesorías	2,324	100.0%	22.3	Total de Asesorías	2,324	100.0%	22.3

Reclamaciones							
Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%	Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	330	42.2%	44.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	491	62.8%	53.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	103	13.2%	37.3	Separación de cuentas no concluida o no atendida	62	7.9%	12.7
Separación de cuentas	89	11.4%	17.1	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	43	5.5%	53.6
Retiros parciales	56	7.2%	124.0	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	33	4.2%	-21.4
Emisión de estado de cuenta	54	6.9%	-33.3	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	27	3.5%	-38.6
Resto	150	19.2%	-	Resto	126	16.1%	-
Total de Reclamaciones	782	100.0%	22.6	Total de Reclamaciones	782	100.0%	22.6

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	0.5	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	12.8	16.7

(*) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	Respuesta
Institución	20
Sector	17

Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	29.6	70.4
Sector	33.3	66.7

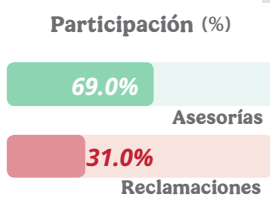
Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	7	238,918.0

(3) Número de multas firmes durante 2024 (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 (TOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

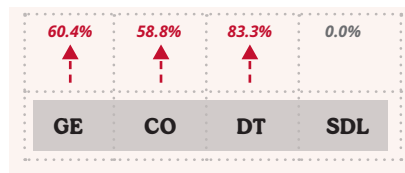


Proceso	Asuntos
Asesorías	1,593
Reclamaciones	717
Gestión Electrónica (GE)	624
Conciliación (CO)	81
Solicitud de Dictamen (DT)	11
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	2,310



Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
18 días	61.0

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	629	39.5%	109.0
Inf. sobre productos y serv. financieros	400	25.1%	-14.5
Retiros parciales	129	8.1%	84.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	91	5.7%	-6.2
Emisión de estado de cuenta	73	4.6%	52.1
Resto	271	17.0%	-
Total de Asesorías	1,593	100.0%	23.5

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	725	45.5%	88.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	509	32.0%	-8.6
Inconformidad con la información recibida	67	4.2%	63.4
Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas)	32	2.0%	33.3
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	29	1.8%	-34.1
Resto	231	14.5%	-
Total de Asesorías	1,593	100.0%	23.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	430	60.0%	141.6
Retiros parciales	75	10.5%	120.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	55	7.7%	-6.8
Emisión de estado de cuenta	34	4.7%	0.0
Expediente Electrónico	33	4.6%	26.9
Resto	90	4.3%	-
Total de Reclamaciones	717	100.0%	60.4

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	556	77.5%	100.7
Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas)	26	3.6%	62.5
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	24	3.3%	20.0
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	23	3.2%	-25.8
Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	16	2.2%	33.3
Resto	72	10.0%	-
Total de Reclamaciones	717	100.0%	60.4

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	1.4	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	29.5	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	18
Sector	17

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	61.0	39.0
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	1	42,245.0
Sector	7	238,918.0

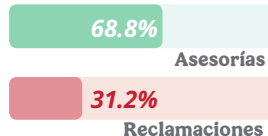
(³) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

71 Principal Afore / 2,275 Acciones de Defensa

Principal*

Proceso	Asuntos
Asesorías	1,565
Reclamaciones	710
Gestión Electrónica (GE)	635
Conciliación (CO)	63
Solicitud de Dictamen (DT)	11
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1
Total	2,275

Participación (%)



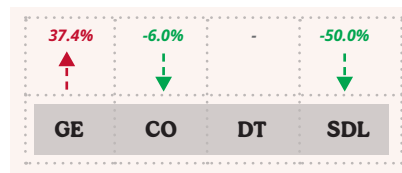
Tiempo Promedio de Resolución

22 días

Resolución Favorable

26.8

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	546	34.9%	67.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	370	23.6%	-16.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	147	9.4%	37.4
Retiros parciales	110	7.0%	89.7
Emisión de estado de cuenta	102	6.5%	24.4
Resto	290	18.5%	-
Total de Asesorías	1,565	100.0%	17.6

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	679	43.4%	60.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	468	29.9%	-12.0
Inconformidad con la información recibida	83	5.3%	107.5
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	46	2.9%	17.9
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	43	2.7%	-6.5
Resto	246	15.7%	-
Total de Asesorías	1,565	100.0%	17.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	347	48.9%	70.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	96	13.5%	14.3
Retiros parciales	58	8.2%	45.0
Emisión de estado de cuenta	54	7.6%	5.9
Unificación de cuentas	41	5.8%	-10.9
Resto	114	16.1%	-
Total de Reclamaciones	710	100.0%	31.0

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	499	70.3%	55.9
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	36	5.1%	-2.7
Separación de cuentas no concluida o no atendida	31	4.4%	-38.0
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	26	3.7%	-7.1
Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	23	3.2%	27.8
Resto	95	13.4%	-
Total de Reclamaciones	710	100.0%	22.6

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	1.3	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	42.9	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	22
Sector	17

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	26.8	73.2
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Institución	2	67,592.0
Sector	7	238,918.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Proceso		Asuntos	Participación (%)		Tiempo Promedio de Resolución	Resolución Favorable
Asesorías		1,045	68.4%	Asesorías	15 días	19.3
Reclamaciones		483	31.6%	Reclamaciones		
Gestión Electrónica (GE)		427				
Conciliación (CO)		49				
Solicitud de Dictamen (DT)		5				
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)		2				
Total		1,528				

Variación por proceso 2024vs2023 (%)			
GE	CO	DT	SDL
6.0%	-44.3%	-66.7%	100.0%

Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	334	32.0%	22.3
Información sobre productos y servicios financieros	331	31.7%	-5.7
Unificación de cuentas	98	9.4%	-33.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	57	5.5%	29.5
Emisión de estado de cuenta	40	3.8%	-27.3
Resto	185	17.7%	-
Total de Asesorías	1,045	100.0%	-0.1

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	383	36.7%	-0.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	381	36.5%	7.9
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	70	6.7%	-39.7
Inconformidad con la información recibida	51	4.9%	64.5
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	31	3.0%	63.2
Resto	129	12.2%	-
Total de Asesorías	1,045	100.0%	-0.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	238	49.3%	16.1
Unificación de cuentas	75	15.5%	-38
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	40	8.3%	17.6
Emisión de estado de cuenta	27	5.6%	-28.9
Trasposos	22	4.6%	-37.1
Resto	81	16.8%	-
Total de Reclamaciones	483	100.0%	-4.7

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	499	70.3%	55.9
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	36	5.1%	-2.7
Separación de cuentas no concluida o no atendida	31	4.4%	-38.0
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	26	3.7%	-7.1
Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	23	3.2%	27.8
Resto	95	13.4%	-
Total de Reclamaciones	483	100.0%	-4.7

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 trasposos)	3.1	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	16.2	16.7

(1) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	15
Sector	17

Resolución	%Fav	%No Fav
Institución	19.3	80.7
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes ³		
	Núm. multas	Monto
Institución	-	-
Sector	7	238,918.0

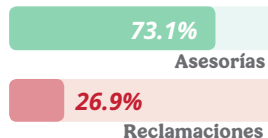
(3) Número de multas firmes durante 2024 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

73 Afore Inbursa / 636 Acciones de Defensa



Proceso	Asuntos
Asesorías	465
Reclamaciones	171
Gestión Electrónica (GE)	151
Conciliación (CO)	18
Solicitud de Dictamen (DT)	2
Total	636

Participación (%)



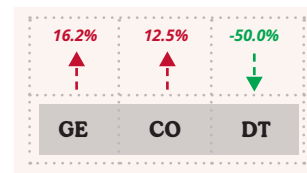
Tiempo Promedio de Resolución

22 días

Resolución Favorable

26.8

Variación por proceso 2024vs2023 (%)



Principales productos y causas de la institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	148	31.8%	16.5
Inf. sobre productos y serv. financieros	146	31.4%	-11.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	39	8.4%	69.5
Emisión de estado de cuenta	28	6.0%	64.7
Aportaciones voluntarias y complementarias	19	4.1%	111.1
Resto	85	18.3%	-
Total de Asesorías	465	100.0%	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	184	39.6%	-11.1
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	153	32.9%	17.7
Inconformidad con la información recibida	20	4.3%	0.0
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	19	4.1%	58.3
Inconformidad con la corrección o actualización	12	2.6%	100.0
Resto	77	16.6%	-
Total de Asesorías	465	100.0%	1.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.	Var.%
Retiros totales	96	56.1%	35.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	22	12.9%	22.2
Emisión de estado de cuenta	11	6.4%	0.0
Separación de cuentas	11	6.4%	10.0
Retiros parciales	8	4.7%	-27.3
Resto	23	13.5%	-
Total de Reclamaciones	171	100.0%	14.0

Principales Causas	Asuntos	Part.	Var.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	109	63.7%	19.8
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	12	7.0%	100.0
Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	8	4.7%	14.3
Inconformidad con los saldos	6	3.5%	20.0
Inconformidad con la corrección o actualización	5	2.9%	66.7
Resto	31	18.1%	-
Total de Reclamaciones	171	100.0%	14.0

Índices

Producto ¹	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (Por cada 10,000 traspasos)	0.7	0.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	22.9	16.7

(¹) El índice se calculó con base en el número de cuentas registradas consultadas en la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2024.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles

Institución	22
Sector	17

Resolución

	%Fav	%No Fav
Institución	26.8	73.2
Sector	33.3	66.7

Multas Firmes³

	Núm. multas	Monto
Sector	7	238,918.0

(³) Número de multas firmes durante 2024 (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).

Unidades de Atención a Usuarios

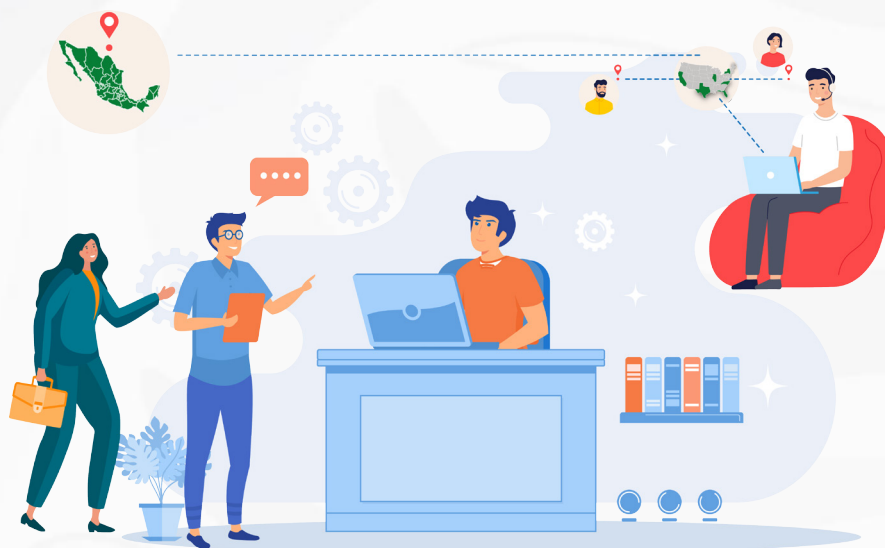
La CONDUSEF ofrece sus servicios a los Usuarios de servicios financieros tanto de manera presencial como a distancia.

Presencial

De forma presencial, a través de las 35 Unidades de Atención a Usuarios distribuidas en 4 regiones: Norte, Occidente, Centro-Metropolitana y Sureste.

A distancia

A distancia, a través de los 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://tramites.CONDUSEF.gob.mx/QuejaElectronica/>; el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) para quejas por malas prácticas de cobro: <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/registro.aspx?1>; 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	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	430,612	154	123,295	23,488	18,671	6,540	2,008	1,351	122	606,241	39.3%
CONDUSEF	395,180	0	0	0	0	0	0	0	0	395,180	25.6%
Instituciones de seguros	261,787	8	25,845	0	7,237	2,191	235	18	0	297,321	19.3%
No Financieras	99,171	0	0	0	0	0	0	0	0	99,171	6.4%
Instituciones SAR	62,657	5	8,829	0	969	119	9	0	0	72,588	4.7%
SOFOM ¹	28,951	55	6,750	14,414	906	176	36	12	0	51,300	3.3%
EACP ²	10,266	2	2,282	3,834	258	50	7	5	0	16,704	1.1%
Instituciones Fintech	1,321	0	1,016	131	118	36	6	6	0	2,634	0.2%
Bursátil	559	2	119	0	35	12	6	0	0	733	0.05%
OAC ³	190	0	9	55	9	5	0	0	0	268	0.02%
Instituciones de fianzas	159	1	21	0	40	20	0	0	0	241	0.02%
Total	1,290,853	227	168,166	41,922	28,243	9,149	2,307	1,391	122	1,542,381	100.0%
Variación 2024vs2023	-8.1%	-72.9%	-11.4%	13.7%	-8.7%	-21.1%	-7.5%	-3.5%	-20.8%	-8.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	99,020	7.7	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	334,136	25.9	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	324,454	25.1
● BBVA México	60,574	4.7	● SIAB Vida	193,593	15.0	● SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	193,093	15.0
● Procesar	37,932	2.9	● Reporte de crédito especial	121,583	9.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	168,353	13.0
● Banco Nacional de México	36,924	2.9	● Información sobre productos y servicios financieros	114,559	8.9	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	95,264	7.4
● Banco Azteca	33,071	2.6	● Tarjeta de crédito	64,043	5.0	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	67,436	5.2
● Círculo de Crédito	32,453	2.5	● Información no financiera	56,589	4.4	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	56,689	4.4
● Banco Santander México	28,270	2.2	● Servicio de Atención	55,956	4.3	● Consumos no reconocidos	39,945	3.1
● Banco Mercantil del Norte	26,814	2.1	● Tarjeta de débito	53,701	4.2	● Consulta a través del NSS	35,467	2.7
● HSBC México	24,596	1.9	● Consulta a la BND SAR	37,835	2.9	● Orientación sobre autoridades y diversas entidades	29,252	2.3
● Banco Invex	20,625	1.6	● Información sobre productos y servicios	34,401	2.7	● Transferencia electrónica no reconocida	15,840	1.2
Otras Instituciones	890,574	69.0	Otros productos	224,457	17.4	Otras causas	265,060	20.5
Total	1,290,853	100.0	Total	1,290,853	100.0	Total	1,290,853	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.

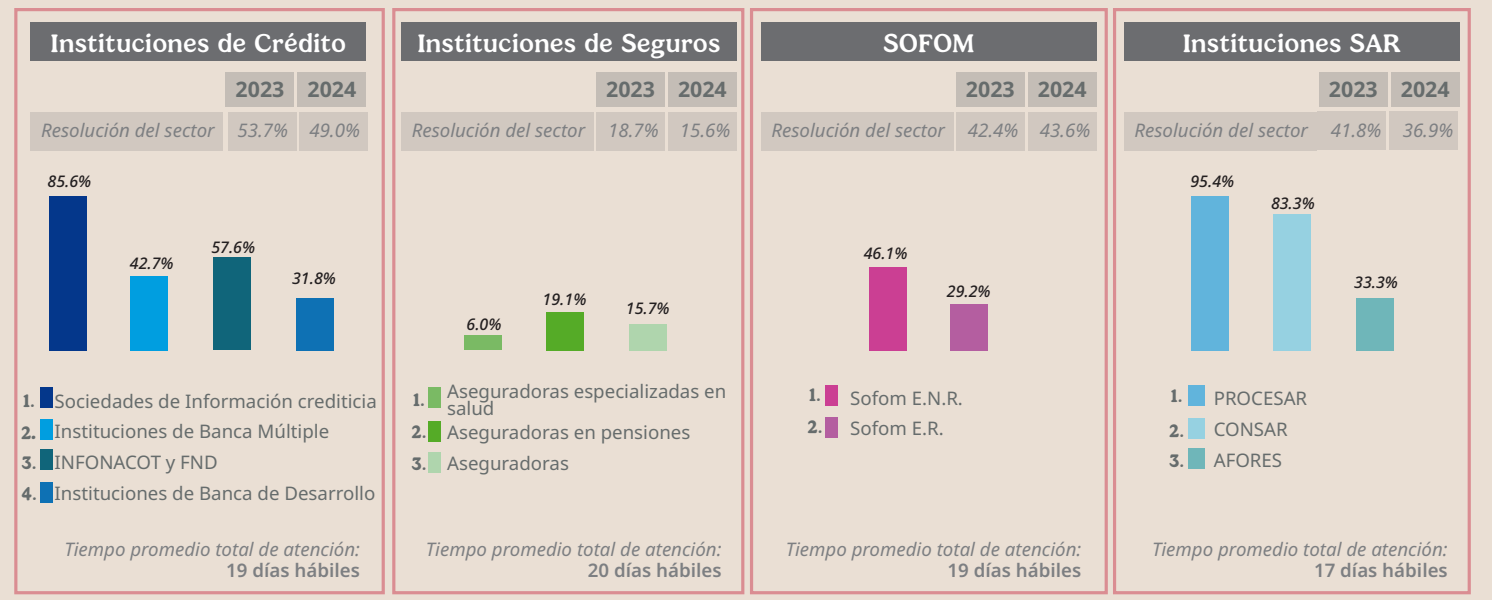
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
BBVA México	28,530	11.3	Tarjeta de crédito	49,669	19.7	Consumos no reconocidos	30,955	12.3
Banco Nacional de México	23,356	9.3	Tarjeta de débito	38,872	15.5	Transferencia electrónica no reconocida	17,638	7.0
Banco Azteca	22,017	8.8	Crédito personal	22,713	9.0	Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	15,859	6.3
Banco Mercantil del Norte	16,388	6.5	Daños - Automóviles	21,158	8.4	Negativa en el pago de la indemnización	13,393	5.3
Banco Santander México	16,184	6.4	Reporte de crédito especial	20,777	8.3	Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	12,408	4.9
Trans Unión de México	13,408	5.3	Producto en materia de cobranza - Redeco	17,031	6.8	Consumos vía internet no reconocidos	8,911	3.5
HSBC México	11,890	4.7	Cuenta de ahorro	9,682	3.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	8,602	3.4
Banco Invex	9,830	3.9	Cuenta de nómina	7,552	3.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	7,594	3.0
BanCoppel	9,692	3.9	Cuenta de cheques	6,956	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	7,543	3.0
Círculo de Crédito	7,729	3.1	Cajero automático	6,674	2.7	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	6,643	2.6
Otras Instituciones	92,504	36.8	Otros productos	50,444	20.1	Otras causas	121,982	48.5
Total	251,528	100.0	Total	251,528	100.0	Total	251,528	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Aguascalientes

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	12,749	0	5,075	0	380	0	0	0	0	18,204	65.8%
Instituciones SAR	2,952	0	402	0	17	0	0	0	0	3,371	12.2%
CONDUSEF	3,079	0	0	0	0	0	0	0	0	3,079	11.1%
Instituciones de seguros	1,083	0	459	0	120	0	0	0	0	1,662	6.0%
SOFOM ¹	481	0	168	0	21	0	0	0	0	670	2.4%
EACP ²	178	0	52	0	5	0	0	0	0	235	0.8%
Bursátil	146	0	3	0	1	0	0	0	0	150	0.5%
No Financieras	132	0	0	0	0	0	0	0	0	132	0.5%
OAC ³	86	0	0	0	0	0	0	0	0	86	0.3%
Instituciones de Fianzas	64	0	1	0	0	0	0	0	0	65	0.2%
Total	20,950	0	6,160	0	544	0	0	0	0	27,654	100.0%
Variación 2024vs2023	45.4%	-100.0%	28.2%	-	16.0%	-	-	-	-	40.4%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	5,247	25.0	● Reporte de crédito especial	6,286	30.0	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	5,306	25.3
● Procesar	2,481	11.8	● Información sobre productos y servicios financieros	5,170	24.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,135	15.0
● Círculo de Crédito	1,336	6.4	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	2,511	12.0	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,556	12.2
● BBVA México	1,033	4.9	● Consulta a la BND SAR	2,456	11.7	● Consulta a través del NSS	2,247	10.7
● Banco Mercantil del Norte	711	3.4	● Tarjeta de crédito	994	4.7	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	2,123	10.1
● Banco Nacional de México	644	3.1	● Tarjeta de débito	597	2.8	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	525	2.5
● Banco Santander México	545	2.6	● Atención a Instituciones Financieras	486	2.3	● Consumos no reconocidos	467	2.2
● Banco Azteca	465	2.2	● Daños - Automóviles	277	1.3	● Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	403	1.9
● Banco Invex	430	2.1	● Crédito personal	230	1.1	● Solicitud de entrega de recursos no atendida	286	1.4
● HSBC México	384	1.8	● Vida - Individual	160	0.8	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	268	1.3
● Otras Instituciones	7,674	36.6	● Otros productos	1,783	8.5	● Otras causas	3,634	17.3
Total	20,950	100.0	Total	20,950	100.0	Total	20,950	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.

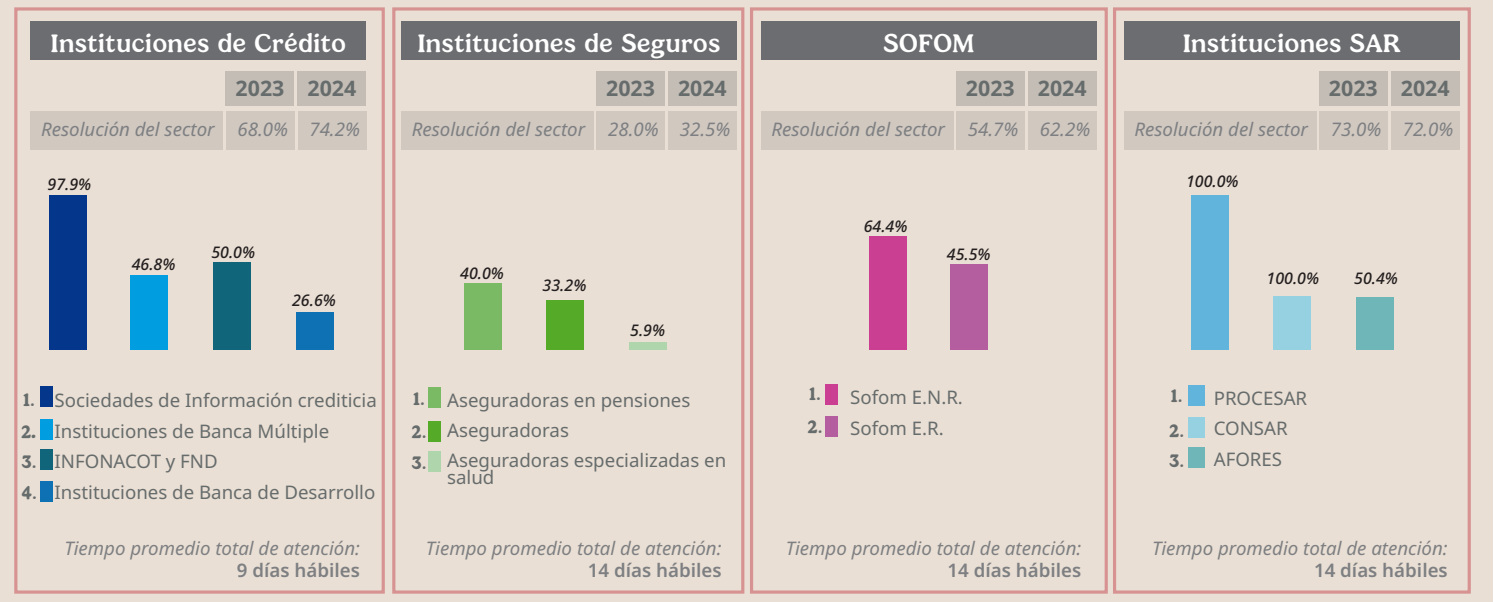
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	1,950	29.1	● Reporte de crédito especial	2,871	42.8	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,476	36.9
● Círculo de Crédito	900	13.4	● Tarjeta de crédito	1,042	15.5	● Consumos no reconocidos	554	8.3
● BBVA México	535	8.0	● Tarjeta de débito	650	9.7	● Solicitud de entrega de recursos no atendida	286	4.3
● Banco Mercantil del Norte	411	6.1	● Daños - Automóviles	301	4.5	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	260	3.9
● Banco Nacional de México	349	5.2	● Crédito personal	225	3.4	● Transferencia electrónica no reconocida	244	3.6
● Banco Santander México	281	4.2	● Consulta a la BNSDAR	157	2.3	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	197	2.9
● Banco Invex	243	3.6	● Vida - Individual	150	2.2	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	161	2.4
● HSBC México	206	3.1	● Cuenta de nómina	148	2.2	● Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	142	2.1
● Procesar	183	2.7	● Cuenta de cheques	143	2.1	● Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	128	1.9
● Banco Azteca	156	2.3	● Banca móvil	116	1.7	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	125	1.9
Otras Instituciones	1,490	22.2	Otros productos	901	13.4	Otras causas	2,131	31.8
Total	6,704	100.0	Total	6,704	100.0	Total	6,704	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Baja California

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	10,561	89	3,037	0	522	0	0	0	0	14,209	66.3%
Instituciones SAR	3,568	0	269	0	6	0	0	0	0	3,843	17.9%
Instituciones de seguros	1,381	0	636	0	181	0	0	0	0	2,198	10.3%
No Financieras	521	0	0	0	0	0	0	0	0	521	2.4%
SOFOM ¹	259	0	138	0	15	0	0	0	0	412	1.9%
CONDUSEF	156	0	0	0	0	0	0	0	0	156	0.7%
EACP ²	52	0	24	0	3	0	0	0	0	79	0.4%
Bursátil	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0.02%
OAC ³	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.005%
Total	16,502	89	4,105	0	727	0	0	0	0	21,423	100.0%
Variación 2024vs2023	13.5%	-6.3%	8.7%	-	6.3%	-	-	-	-	12.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
Trans Unión de México	3,796	23.0	Reporte de crédito especial	5,635	34.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,045	30.6
Procesar	2,649	16.1	Consulta a la BNDSAR	2,649	16.1	Consulta a través del NSS	2,217	13.4
Círculo de Crédito	1,835	11.1	Tarjeta de débito	2,110	12.8	Consumos no reconocidos	1,093	6.6
BBVA México	914	5.5	Tarjeta de crédito	1,515	9.2	Transferencia electrónica no reconocida	762	4.6
Banco Nacional de México*	780	4.7	Daños - Automóviles	880	5.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	698	4.2
BanCoppel	503	3.0	Información no financiera	455	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	449	2.7
Banco Invex	502	3.0	Crédito personal	311	1.9	Consumos vía internet no reconocidos	436	2.6
Banco Santander México	477	2.9	Cajero automático	277	1.7	Consulta por varios NSS	363	2.2
HSBC México	458	2.8	Retiros totales	252	1.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	307	1.9
Banco Mercantil del Norte*	446	2.7	Vida - Individual	221	1.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	300	1.8
Otras Instituciones	4,142	25.1	Otros productos	2,197	13.3	Otras causas	4,832	29.3
Total	16,502	100.0	Total	16,502	100.0	Total	16,502	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.

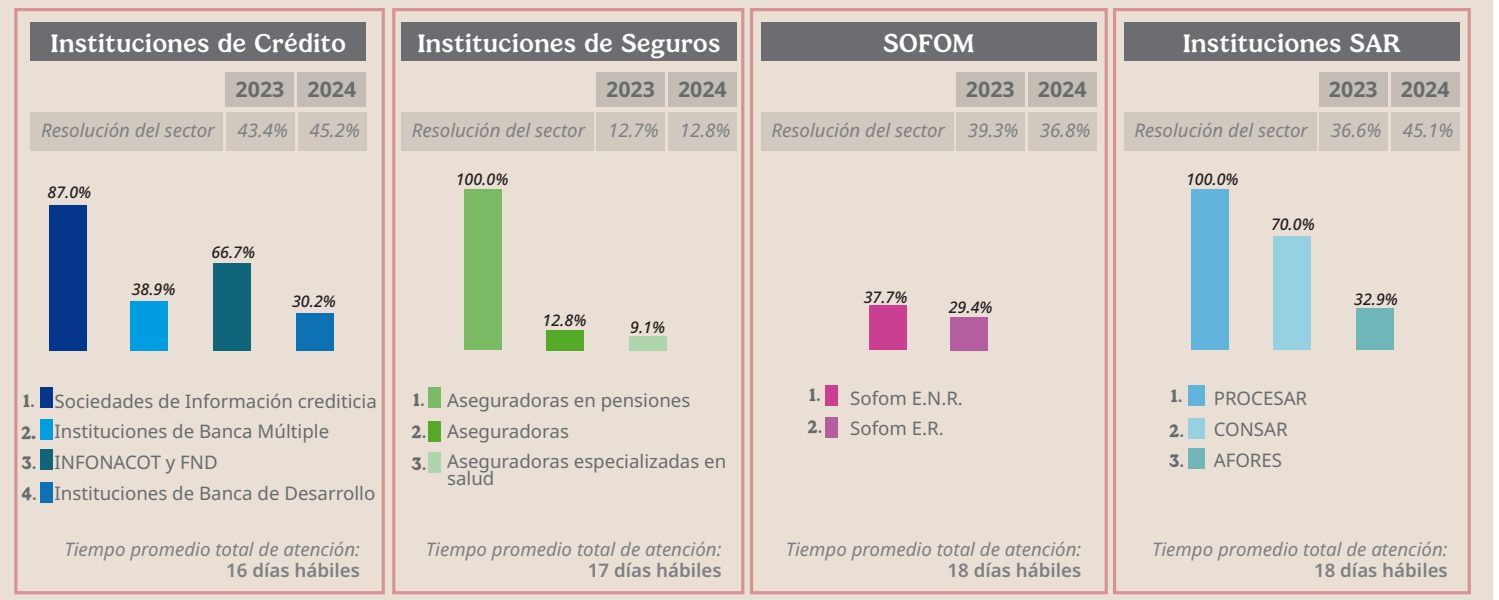
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	577	11.7	● Tarjeta de débito	1,283	26.1	● Consumos no reconocidos	582	11.8
● Banco Nacional de México	502	10.2	● Tarjeta de crédito	1,054	21.4	● Transferencia electrónica no reconocida	556	11.3
● Banco Invex	373	7.6	● Daños - Automóviles	566	11.5	● Consumos vía internet no reconocidos	419	8.5
● BanCoppel	356	7.2	● Reporte de crédito especial	473	9.6	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	174	3.5
● Trans Unión de México	335	6.8	● Cajero automático	232	4.7	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	173	3.5
● Banco Santander México	324	6.6	● Crédito personal	181	3.7	● Negativa en el pago de la indemnización	171	3.5
● Banco Mercantil del Norte	299	6.1	● Cuenta de nómina	130	2.6	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	169	3.4
● HSBC México	290	5.9	● Cuenta de cheques	115	2.3	● Actualización de historial crediticio no realizada	158	3.2
● Banco Azteca	176	3.6	● Vida - Individual	109	2.2	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	153	3.1
● AXA Seguros	157	3.2	● Cuenta de ahorro	98	2.0	● Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	143	2.9
Otras Instituciones	1,532	31.1	Otros productos	680	13.8	Otras causas	2,223	45.2
Total	4,921	100.0	Total	4,921	100.0	Total	4,921	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Baja California Sur

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	3,604	0	913	0	159	0	0	0	0	4,676	50.5%
CONDUSEF	3,382	0	0	0	0	0	0	0	0	3,382	36.5%
Instituciones SAR	506	0	51	0	4	0	0	0	0	561	6.1%
Instituciones de seguros	255	0	168	0	43	0	0	0	0	466	5.0%
SOFOM ¹	73	0	64	0	3	0	0	0	0	140	1.5%
EACP ²	11	0	9	0	0	0	0	0	0	20	0.2%
No Financieras	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.1%
Bursátil	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.03%
Total	7,840	0	1,206	0	209	0	0	0	0	9,255	100.0%
Variación 2024vs2023	6.5%	-100.0%	11.6%	-	-23.2%	-	-	-	-	6.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Credito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
● Trans Unión de México	2,489	31.7	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,301	42.1	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,169	40.4
● Procesar	449	5.7	● Reporte de crédito especial	2,210	28.2	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,164	27.6
● BBVA México	240	3.1	● Consulta a la BND SAR	449	5.7	● Consulta a través del NSS	445	5.7
● Banco Nacional de México	178	2.3	● Información sobre productos y servicios financieros	370	4.7	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	380	4.8
● Banco Mercantil del Norte	124	1.6	● Tarjeta de crédito	339	4.3	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	206	2.6
● Banco Santander México	109	1.4	● Tarjeta de débito	170	2.2	● Cargos no reconocidos en la cuenta	171	2.2
● Banco Invex	104	1.3	● Cuenta de ahorro	130	1.7	● Consumos no reconocidos	154	2.0
● BanCoppel	90	1.1	● Daños - Automóviles	129	1.6	● Consumos vía internet no reconocidos	91	1.2
● Círculo de Crédito	58	0.7	● Cuenta de cheques	98	1.3	● Transferencia electrónica no reconocida	91	1.2
● Banco Azteca	55	0.7	● Cuenta de nómina	95	1.2	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	68	0.9
● Otras instituciones	3,944	50.3	● Otros productos	549	7.0	● Otras causas	901	11.5
Total	7,840	100.0	Total	7,840	100.0	Total	7,840	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.

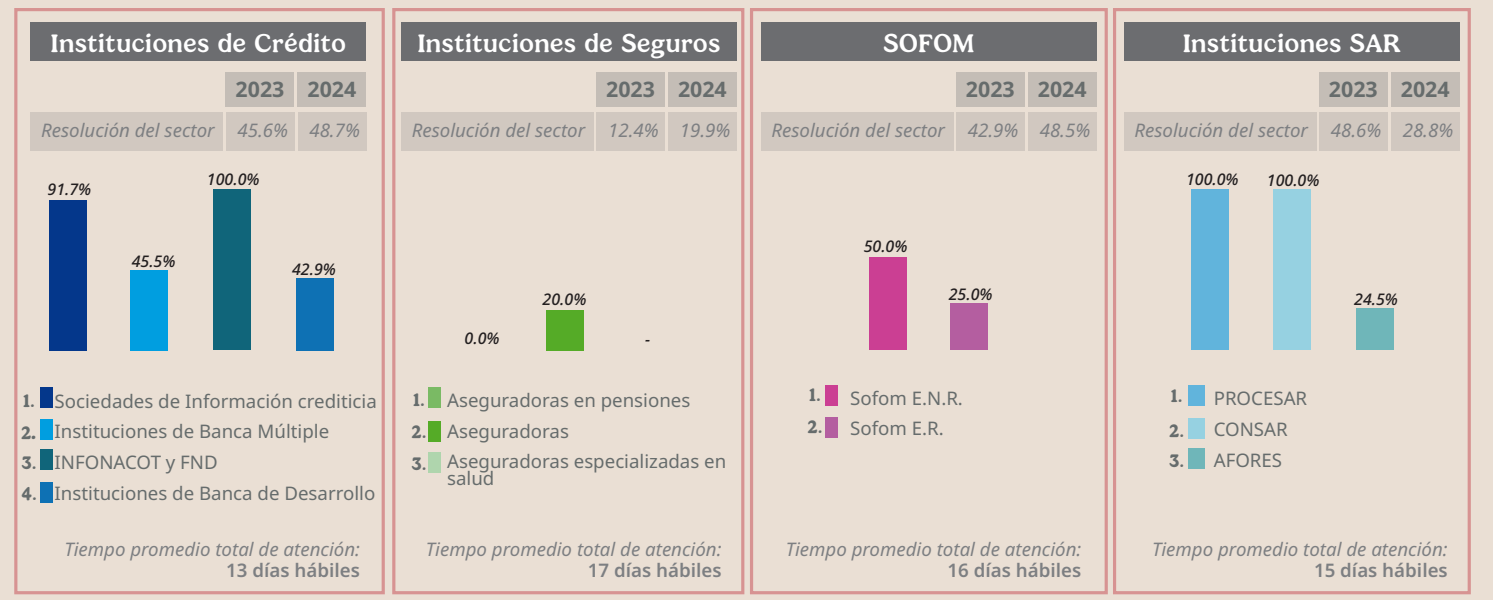
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	229	16.2	● Tarjeta de crédito	329	23.3	● Cargos no reconocidos en la cuenta	182	12.9
● Banco Nacional de México	191	13.5	● Tarjeta de débito	173	12.2	● Consumos no reconocidos	157	11.1
● Banco Mercantil del Norte	123	8.7	● Daños - Automóviles	137	9.7	● Consumos vía internet no reconocidos	97	6.9
● Banco Santander México	107	7.6	● Cuenta de ahorro	124	8.8	● Transferencia electrónica no reconocida	97	6.9
● BanCoppel	97	6.9	● Cuenta de cheques	108	7.6	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	77	5.4
● Banco Invex	93	6.6	● Cuenta de nómina	97	6.9	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	67	4.7
● HSBC México	48	3.4	● Crédito personal	73	5.2	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	57	4.0
● Trans Unión de México	47	3.3	● Reporte de crédito especial	67	4.7	● Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	52	3.7
● Banco Azteca	45	3.2	● Cuenta básica de nómina	62	4.4	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	45	3.2
● BBVA Seguros México	44	3.1	● Cajero automático	53	3.7	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	40	2.8
Otras Instituciones	391	27.6	Otros productos	192	13.6	Otras causas	544	38.4
Total	1,415	100.0	Total	1,415	100.0	Total	1,415	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Campeche

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,512	1	1,290	0	135	0	0	0	0	6,938	76.8%
Instituciones de seguros	421	0	292	0	56	0	0	0	0	769	8.5%
SOFOM ¹	286	0	241	0	20	0	0	0	0	547	6.1%
Instituciones SAR	334	0	152	0	12	0	0	0	0	498	5.5%
CONDUSEF	120	0	0	0	0	0	0	0	0	120	1.3%
No Financieras	109	0	0	0	0	0	0	0	0	109	1.2%
EACP ²	31	0	20	0	1	0	0	0	0	52	0.6%
Instituciones de fianzas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	6,814	1	1,995	0	224	0	0	0	0	9,034	100.0%
Variación 2024vs2023	-22.8%	-66.7%	21.2%	-	4.2%	-	-	-	-	-15.5%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	2,967	43.5	● Reporte de crédito especial	4,223	62.0	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,808	55.9
● Círculo de Crédito	1,277	18.7	● Tarjeta de crédito	366	5.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	574	8.4
● BBVA México	309	4.5	● Crédito personal	355	5.2	● Actualización de historial crediticio no realizada	337	4.9
● Banco Santander México	174	2.6	● Cuenta de nómina	236	3.5	● Consumos no reconocidos	155	2.3
● Banco Nacional de México	156	2.3	● Vida - Individual	175	2.6	● Consulta a través del NSS	146	2.1
● Procesar	154	2.3	● Tarjeta de débito	170	2.5	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	125	1.8
● HSBC México	111	1.6	● Consulta a la BNDSAR	154	2.3	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	118	1.7
● Banco Mercantil del Norte	106	1.6	● Daños - Automóviles	127	1.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	111	1.6
● Grupo Nacional Provincial	104	1.5	● Banca móvil	99	1.5	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	106	1.6
● Banco Azteca	102	1.5	● Crédito de nómina	96	1.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	100	1.5
● Otras instituciones	1,354	19.9	● Otros productos	813	11.9	● Otras causas	1,234	18.1
Total	6,814	100.0	Total	6,814	100.0	Total	6,814	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.

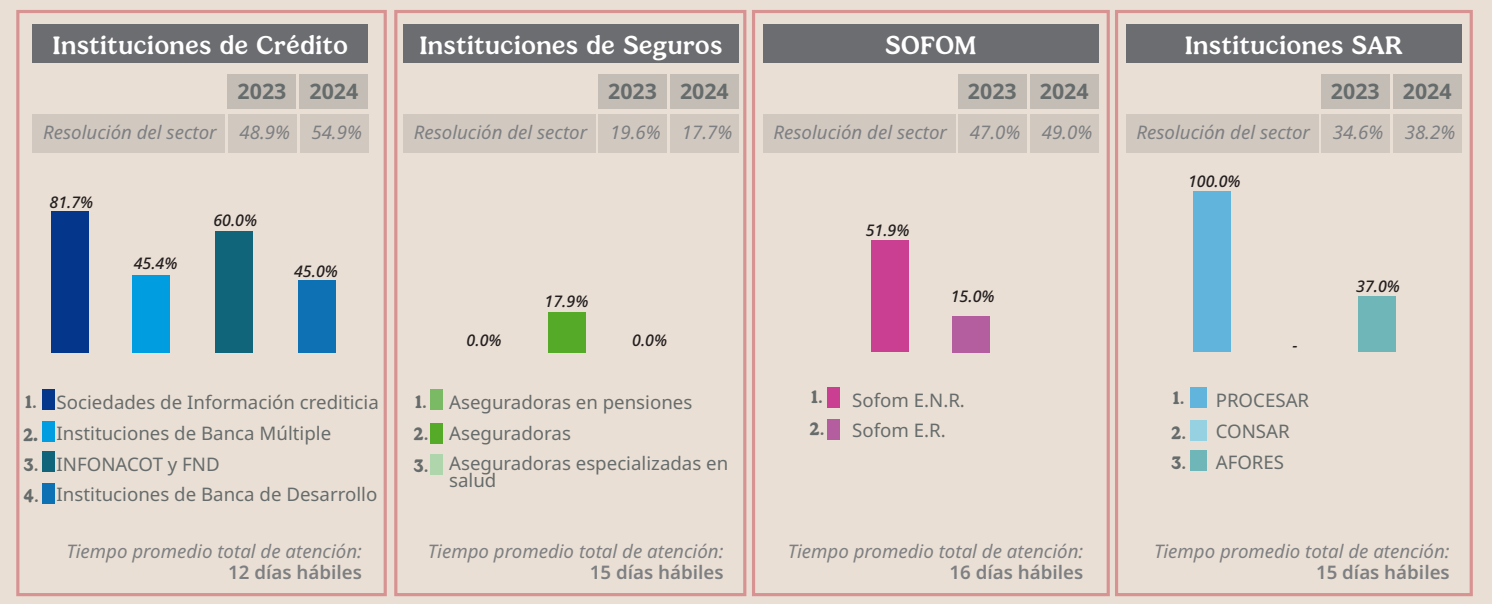
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	255	11.5	● Reporte de crédito especial	366	16.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	333	15.0
● Círculo de Crédito	190	8.6	● Tarjeta de crédito	330	14.9	● Consumos no reconocidos	191	8.6
● Trans Unión de México	179	8.1	● Crédito personal	252	11.4	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	139	6.3
● Banco Santander México	156	7.0	● Cuenta de nómina	231	10.4	● Cargos no reconocidos en la cuenta	130	5.9
● Banco Nacional de México	146	6.6	● Vida - Individual	160	7.2	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	128	5.8
● HSBC México	106	4.8	● Tarjeta de débito	141	6.4	● Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	96	4.3
● Grupo Nacional Provincial	90	4.1	● Daños - Automóviles	125	5.6	● Negativa en el pago de la indemnización	94	4.2
● Banco Mercantil del Norte	85	3.8	● Banca móvil	96	4.3	● Transferencia electrónica no reconocida	85	3.8
● Banco Azteca	81	3.6	● Crédito de nómina	79	3.6	● Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	84	3.8
● BanCoppel	78	3.5	● Cuenta de ahorro	73	3.3	● La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	82	3.7
Otras Instituciones	854	38.5	Otros productos	367	16.5	Otras causas	858	38.6
Total	2,220	100.0	Total	2,220	100.0	Total	2,220	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Chiapas

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	8,268	4	2,112	0	197	0	0	0	0	10,581	72.5%
Instituciones SAR	1,813	0	154	0	12	0	0	0	0	1,979	13.6%
Instituciones de seguros	657	0	413	0	115	0	0	0	0	1,185	8.1%
No Financieras	369	0	0	0	0	0	0	0	0	369	2.5%
SOFOM ¹	233	0	110	0	11	0	0	0	0	354	2.4%
EACP ²	67	0	46	0	7	0	0	0	0	120	0.8%
CONDUSEF	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0.1%
Bursátil	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.02%
Total	11,419	4	2,836	0	342	0	0	0	0	14,601	100.0%
Variación 2024vs2023	-2.7%	-71.4%	-1.3%	-	-15.6%	-	-	-	-	-2.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Círculo de Crédito	5,008	43.9	● Reporte de crédito especial	5,560	48.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE) de	5,032	44.1
● Procesar	1,534	13.4	● Consulta a la BND SAR	1,534	13.4	● Consulta a través del NSS	1,482	13.0
● Trans Unión de México	989	8.7	● Información sobre productos y servicios financieros	1,329	11.6	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,412	12.4
● BBVA México	483	4.2	● Tarjeta de débito	674	5.9	● Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	392	3.4
● Banco Mercantil del Norte	300	2.6	● Tarjeta de crédito	488	4.3	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	320	2.8
● Banco Nacional de México	296	2.6	● Daños - Automóviles	241	2.1	● Consumos vía internet no reconocidos	278	2.4
● Banco Azteca	295	2.6	● Información sobre productos y servicios no financieros	202	1.8	● Negativa en el pago de la indemnización	254	2.2
● Banco Santander México	225	2.0	● Reporte de crédito	191	1.7	● Consumos no reconocidos	222	1.9
● BanCoppel	195	1.7	● Crédito personal	190	1.7	● Transferencia electrónica no reconocida	211	1.8
● Grupo Nacional Provincial	126	1.1	● Vida - Individual	184	1.6	● Actualización de historial crediticio no realizada	141	1.2
Otras instituciones	1,968	17.2	Otros productos	826	7.2	Otras causas	1,675	14.7
Total	11,419	100.0	Total	11,419	100.0	Total	11,419	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.

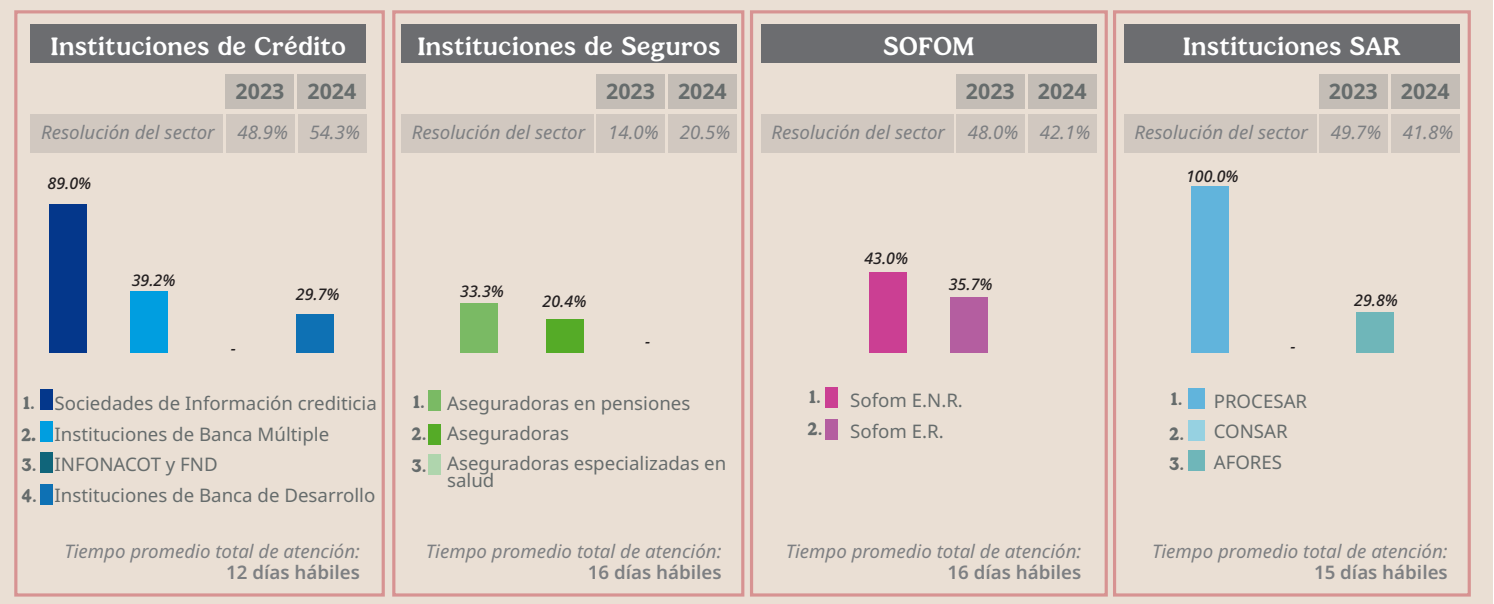
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
Trans Unión de México	495	15.6	Tarjeta de débito	710	22.3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	382	12.0
BBVA México	339	10.7	Reporte de crédito especial	514	16.2	Negativa en el pago de la indemnización	314	9.9
Banco Nacional de México	225	7.1	Tarjeta de crédito	474	14.9	Consumos vía internet no reconocidos	277	8.7
Banco Mercantil del Norte	216	6.8	Daños - Automóviles	268	8.4	Consumos no reconocidos	248	7.8
Círculo de Crédito	205	6.4	Reporte de crédito	190	6.0	Transferencia electrónica no reconocida	241	7.6
Banco Azteca	194	6.1	Vida - Individual	189	5.9	Actualización de historial crediticio no realizada	128	4.0
Banco Santander México	160	5.0	Crédito personal	161	5.1	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	122	3.8
BanCoppel	147	4.6	Cuenta de ahorro	94	3.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	118	3.7
Grupo Nacional Provincial	131	4.1	Cuenta de cheques	73	2.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	106	3.3
HSBC México	96	3.0	Retiros totales	73	2.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	105	3.3
Otras Instituciones	974	30.6	Otros productos	436	13.7	Otras causas	1,141	35.9
Total	3,182	100.0	Total	3,182	100.0	Total	3,182	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Chihuahua

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	10,706	1	4,790	0	478	0	0	0	0	15,975	72.8%
Instituciones de seguros	1,302	0	1,056	0	270	0	0	0	0	2,628	12.0%
Instituciones SAR	1,808	0	464	0	38	0	0	0	0	2,310	10.5%
SOFOM ¹	290	1	229	0	26	0	0	0	0	546	2.5%
No Financieras	348	0	0	0	0	0	0	0	0	348	1.6%
EACP ²	68	0	56	0	5	0	0	0	0	129	0.6%
CONDUSEF	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.1%
Bursátil	5	0	1	0	1	0	0	0	0	7	0.03%
Instituciones de Fianzas	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.01%
OAAC ³	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.005%
Total	14,540	2	6,597	0	819	0	0	0	0	21,958	100.0%
Variación 2024vs2023	-9.5%	-81.8%	-25.3%	-	10.1%	-	-	-	-	-14.4%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	5,939	40.8	Reporte de crédito especial	6,490	44.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,550	31.3
Procesar	1,200	8.3	Tarjeta de débito	1,427	9.8	Consulta a través del NSS	1,187	8.2
BBVA México	898	6.2	Tarjeta de crédito	1,416	9.7	Eliminación de historial crediticio no realizada	833	5.7
Círculo de Crédito	648	4.5	Consulta a la BNDSAR	1,200	8.3	Transferencia electrónica no reconocida	521	3.6
Banco Santander México	522	3.6	Daños - Automóviles	837	5.8	Negativa en el pago de la indemnización	508	3.5
Banco Nacional de México	485	3.3	Crédito personal	508	3.5	Consumos vía internet no reconocidos	497	3.4
Banco Mercantil del Norte	403	2.8	Retiros totales	265	1.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	450	3.1
HSBC México	365	2.5	Información sobre productos y servicios financieros	261	1.8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	392	2.7
Banco Invex	330	2.3	Vida - Individual	228	1.6	Actualización de historial crediticio no realizada	390	2.7
Banco Azteca	325	2.2	Cuenta de nómina	209	1.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	380	2.6
Otras instituciones	3,425	23.6	Otros productos	1,699	11.7	Otras causas	4,832	33.2
Total	14,540	100.0	Total	14,540	100.0	Total	14,540	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.

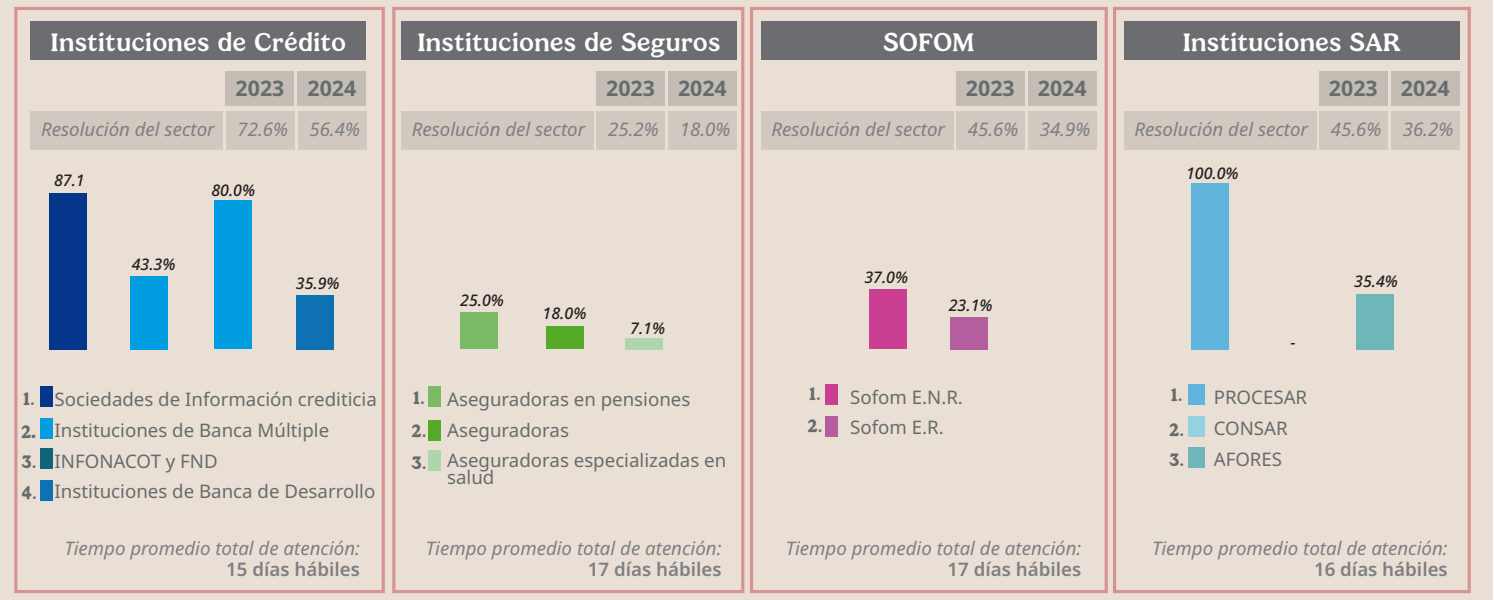
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	927	12.5	● Reporte de crédito especial	1,464	19.7	● Eliminación de historial crediticio no realizada	718	9.7
● BBVA México	824	11.1	● Tarjeta de débito	1,447	19.5	● Transferencia electrónica no reconocida	583	7.9
● Círculo de Crédito	494	6.7	● Tarjeta de crédito	1,366	18.4	● Consumos vía internet no reconocidos	564	7.6
● Banco Santander México	483	6.5	● Daños - Automóviles	860	11.6	● Negativa en el pago de la indemnización	499	6.7
● Banco Nacional de México	479	6.5	● Crédito personal	429	5.8	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	416	5.6
● Banco Mercantil del Norte	382	5.1	● Vida - Individual	232	3.1	● Actualización de historial crediticio no realizada	355	4.8
● HSBC México	357	4.8	● Retiros totales	212	2.9	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	315	4.2
● Banco Invex	325	4.4	● Cuenta de nómina	182	2.5	● Consumos no reconocidos	313	4.2
● Banco Azteca	282	3.8	● Cuenta de cheques	121	1.6	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	310	4.2
● BanCoppel	264	3.6	● Cajero automático	113	1.5	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	224	3.0
Otras Instituciones	2,601	35.1	Otros productos	992	13.4	Otras causas	3,121	42.1
Total	7,418	100.0	Total	7,418	100.0	Total	7,418	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Ciudad Juárez

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,552	0	1,531	0	214	0	0	0	0	8,297	40.5%
CONDUSEF	6,209	0	0	0	0	0	0	0	0	6,209	30.3%
Instituciones SAR	5,049	0	151	0	7	0	0	0	0	5,207	25.4%
Instituciones de seguros	305	0	238	0	50	0	0	0	0	593	2.9%
SOFOM ¹	71	0	62	0	8	0	0	0	0	141	0.7%
EACP ²	18	0	16	0	1	0	0	0	0	35	0.2%
No Financieras	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.02%
Total	18,209	0	1,998	0	280	0	0	0	0	20,487	100.0%
Variación 2024vs2023	6.9%	-100.0%	-9.0%	-	11.1%	-	-	-	-	5.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Procesar	4,886	26.8	● Reporte de crédito especial	5,166	28.4	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	5,681	31.2
● Círculo de Crédito	2,771	15.2	● Consulta a la BNDSAR	4,886	26.8	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,890	26.9
● Trans Unión de México	2,407	13.2	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,227	17.7	● Consulta a través del NSS	4,883	26.8
● BBVA México	312	1.7	● Servicio de Atención de CONDUSEF	2,965	16.3	● Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	303	1.7
● Banco Nacional de México	184	1.0	● Tarjeta de crédito	398	2.2	● Consumos no reconocidos	251	1.4
● Banco Santander México	176	1.0	● Tarjeta de débito	205	1.1	● Transferencia electrónica no reconocida	233	1.3
● Banco Mercantil del Norte	128	0.7	● Daños - Automóviles	198	1.1	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	186	1.0
● BanCoppel	127	0.7	● Cuenta de ahorro	181	1.0	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	182	1.0
● HSBC México	127	0.7	● Cuenta de nómina	136	0.7	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	160	0.9
● Banco Azteca	93	0.5	● Cajero automático	106	0.6	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	139	0.8
Otras instituciones	6,998	38.4	Otros productos	741	4.1	Otras causas	1,301	7.1
Total	18,209	100.0	Total	18,209	100.0	Total	18,209	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.

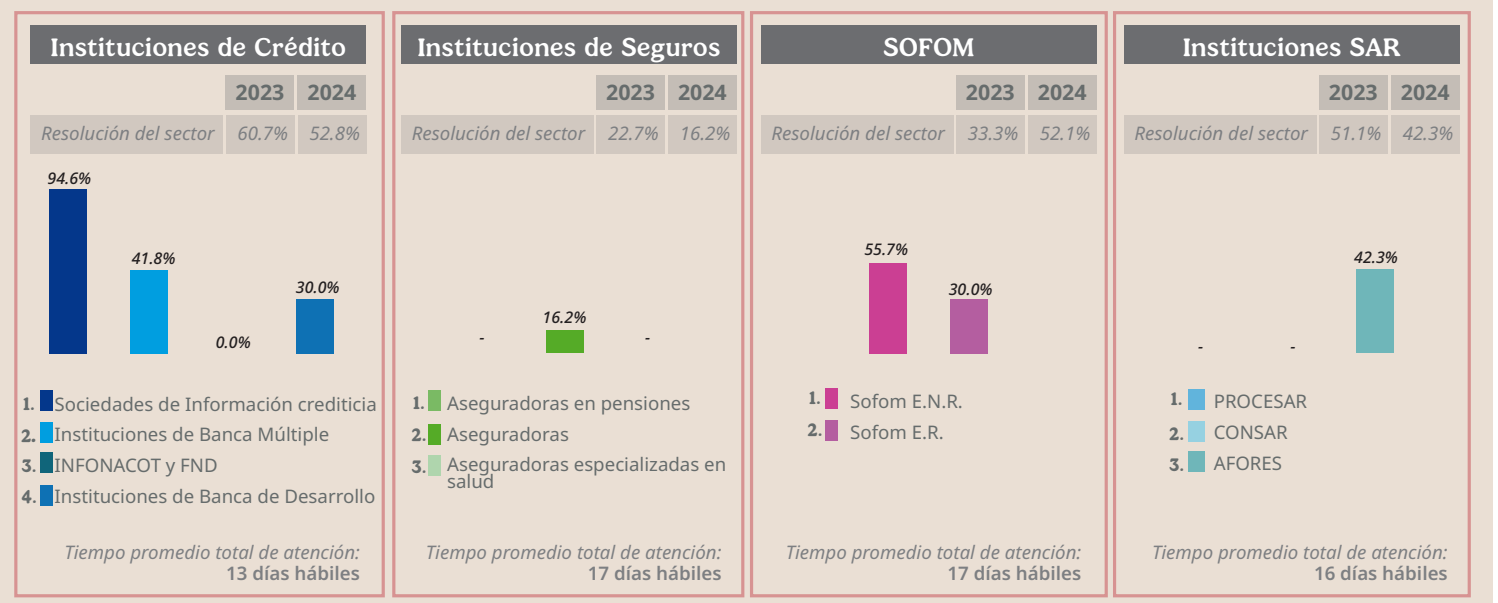
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	306	13.4	● Tarjeta de crédito	421	18.5	● Transferencia electrónica no reconocida	297	13.0
● Trans Unión de México	227	10.0	● Reporte de crédito especial	350	15.4	● Consumos no reconocidos	295	12.9
● Banco Nacional de México	197	8.6	● Daños - Automóviles	228	10.0	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	179	7.9
● Banco Santander México	183	8.0	● Tarjeta de débito	221	9.7	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	163	7.2
● BanCoppel	149	6.5	● Cuenta de ahorro	205	9.0	● Cargos no reconocidos en la cuenta	156	6.8
● Banco Mercantil del Norte	133	5.8	● Cuenta de nómina	146	6.4	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	101	4.4
● HSBC México	133	5.8	● Cajero automático	109	4.8	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	98	4.3
● Círculo de Crédito	116	5.1	● Cuenta de cheques	83	3.6	● Negativa en el pago de la indemnización	80	3.5
● Banco Invex	96	4.2	● Crédito personal	78	3.4	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	59	2.6
● Banco Azteca	83	3.6	● Cuenta básica para el público en genera	69	3.0	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	55	2.4
Otras Instituciones	655	28.8	Otros productos	368	16.2	Otras causas	795	34.9
Total	2,278	100.0	Total	2,278	100.0	Total	2,278	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Coahuila

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	4,875	0	2,157	0	251	0	0	0	0	7,283	46.6%
Instituciones SAR	3,749	0	487	0	37	0	0	0	0	4,273	27.3%
CONDUSEF	2,149	0	0	0	0	0	0	0	0	2,149	13.7%
Instituciones de seguros	653	0	513	0	113	0	0	0	0	1,279	8.2%
SOFOM ¹	263	0	193	0	16	0	0	0	0	472	3.0%
No Financieras	94	0	0	0	0	0	0	0	0	94	0.6%
EACP ²	45	0	28	0	3	0	0	0	0	76	0.5%
Bursátil	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.01%
OAC ³	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.01%
Total	11,830	0	3,379	0	421	0	0	0	0	15,630	100.0%
Variación 2024vs2023	7.3%	-100.0%	-1.3%	-	-9.5%	-	-	-	-	4.7%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Procesar	3,245	27.4	● Consulta a la BNDSAR	3,245	27.4	● Consulta a través del NSS	3,179	26.9
● Trans Unión de México	2,346	19.8	● Reporte de crédito especial	2,431	20.5	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,393	20.2
● BBVA México	475	4.0	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,207	10.2	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	2,007	17.0
● Banco Nacional de México	365	3.1	● Servicio de Atención de CONDUSEF	934	7.9	● Consumos no reconocidos	508	4.3
● Banco Mercantil del Norte	347	2.9	● Tarjeta de crédito	849	7.2	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	284	2.4
● Banco Santander México	251	2.1	● Tarjeta de débito	845	7.1	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	246	2.1
● HSBC México	228	1.9	● Daños - Automóviles	397	3.4	● Transferencia electrónica no reconocida	238	2.0
● BanCoppel	158	1.3	● Retiros totales	184	1.6	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	212	1.8
● Banco Invex	137	1.2	● Crédito personal	173	1.5	● Consumos vía internet no reconocidos	170	1.4
● Scotiabank Inverlat	134	1.1	● Cuenta de nómina	161	1.4	● Negativa en el pago de la indemnización	164	1.4
Otras instituciones	4,144	35.0	Otros productos	1,404	11.9	Otras causas	2,429	20.5
Total	11,830	100.0	Total	11,830	100.0	Total	11,830	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.

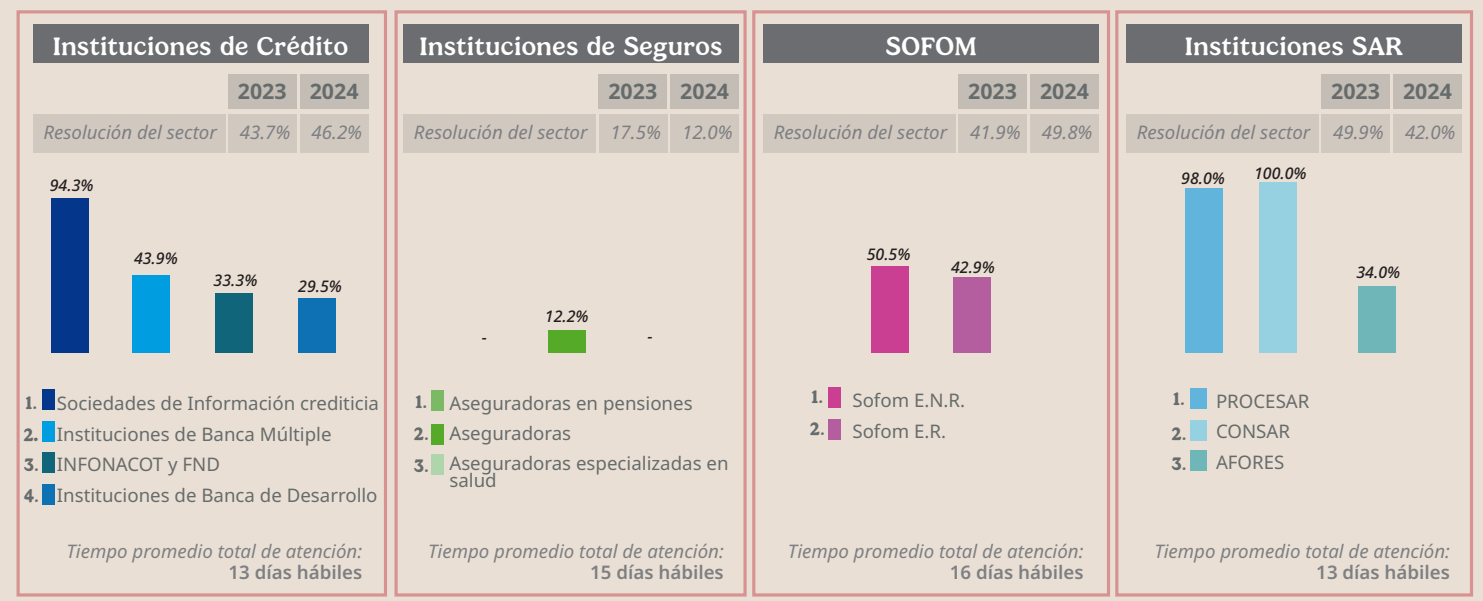
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	411	10.8	● Tarjeta de débito	818	21.5	● Consumos no reconocidos	553	14.6
● Banco Nacional de México	373	9.8	● Tarjeta de crédito	812	21.4	● Transferencia electrónica no reconocida	260	6.8
● Banco Mercantil del Norte	335	8.8	● Daños - Automóviles	380	10.0	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	230	6.1
● Banco Santander México	247	6.5	● Cuenta de nómina	168	4.4	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	184	4.8
● HSBC México	240	6.3	● Retiros totales	168	4.4	● Consumos vía internet no reconocidos	169	4.4
● BanCoppel	151	4.0	● Cajero automático	140	3.7	● Negativa en el pago de la indemnización	165	4.3
● Scotiabank Inverlat	135	3.6	● Crédito personal	125	3.3	● Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto	159	4.2
● Banco Invex	127	3.3	● Reporte de crédito especial	124	3.3	● Incumplimiento con los términos del contrato	138	3.6
● Afore XXI Banorte	108	2.8	● Cuenta de ahorro	106	2.8	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	136	3.6
● Banco Azteca	99	2.6	● Cuenta de cheques	102	2.7	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	114	3.0
Otras Instituciones	1,574	41.4	Otros productos	857	22.6	Otras causas	1,692	44.5
Total	3,800	100.0	Total	3,800	100.0	Total	3,800	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Colima

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,065	1	1,701	0	381	0	0	0	0	8,148	76.2%
Instituciones SAR	689	0	107	0	17	0	0	0	0	813	7.6%
Instituciones de seguros	315	0	254	0	78	0	0	0	0	647	6.0%
CONDUSEF	546	0	0	0	0	0	0	0	0	546	5.1%
SOFOM ¹	225	0	189	0	11	0	0	0	0	425	4.0%
EACP ²	50	0	45	0	10	0	0	0	0	105	1.0%
No Financieras	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0.1%
Bursátil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
OAAC ³	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	7,905	1	2,296	0	497	0	0	0	0	10,699	100.0%
Variación 2024vs2023	33.6%	-75.0%	-42.5%	-	0.0%	-	-	-	-	2.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	4,412	55.8	● Reporte de crédito especial	3,227	40.8	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,763	35.0
● Procesar	539	6.8	● Información sobre productos y servicios financieros	1,823	23.1	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,043	25.8
● Círculo de Crédito	323	4.1	● Consulta a la BND SAR	539	6.8	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	486	6.1
● BBVA México	275	3.5	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	531	6.7	● Actualización de historial crediticio no realizada	381	4.8
● Banco Nacional de México	229	2.9	● Tarjeta de crédito	420	5.3	● Consulta a través del NSS	366	4.6
● Banco Santander México	143	1.8	● Tarjeta de débito	354	4.5	● Consumos no reconocidos	267	3.4
● Banco Mercantil del Norte	131	1.7	● Crédito personal	142	1.8	● Incumplimiento con los términos del contrato	111	1.4
● Banco Invex	115	1.5	● Vida - Individual	126	1.6	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	105	1.3
● BanCoppel	102	1.3	● Daños - Automóviles	122	1.5	● Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	94	1.2
● HSBC México	97	1.2	● Cuenta de nómina	93	1.2	● Transferencia electrónica no reconocida	87	1.1
● Otras instituciones	1,539	19.5	● Otros productos	528	6.7	● Otras causas	1,202	15.2
Total	7,905	100.0	Total	7,905	100.0	Total	7,905	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.

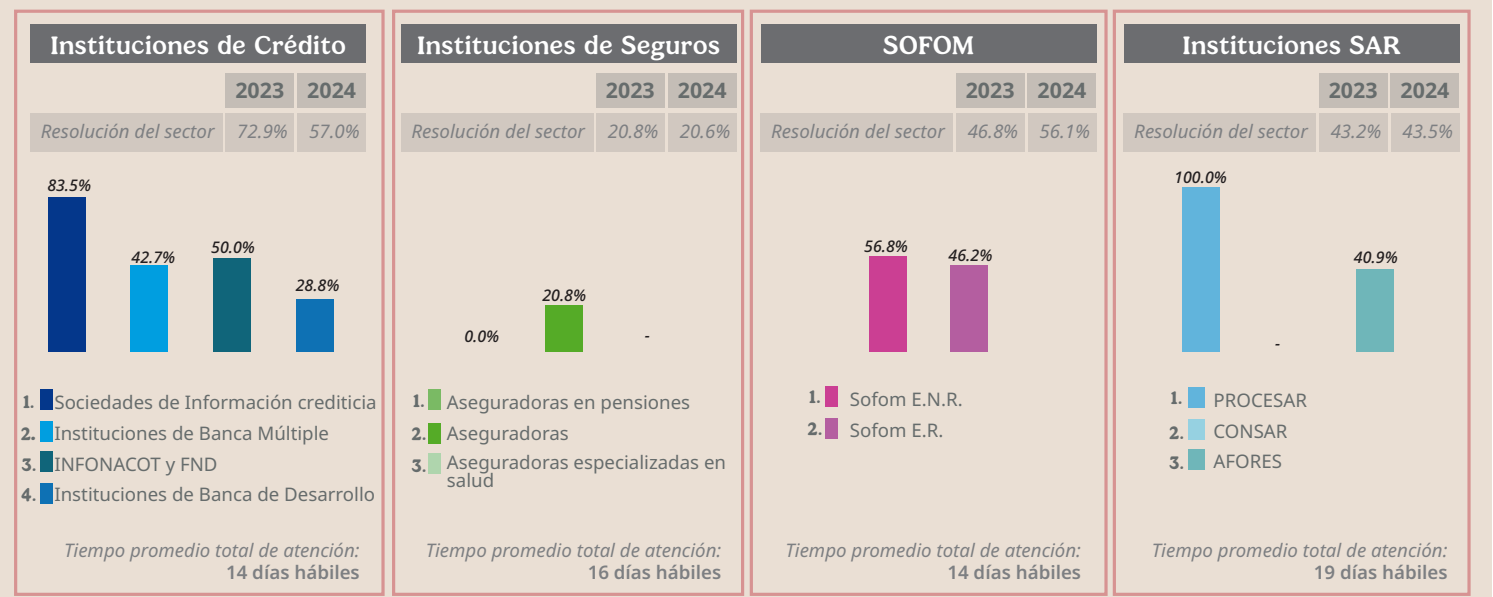
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	380	13.6	● Reporte de crédito especial	619	22.2	● Consumos no reconocidos	405	14.5
● BBVA México	289	10.3	● Tarjeta de crédito	522	18.7	● Actualización de historial crediticio no realizada	390	14.0
● Banco Nacional de México	284	10.2	● Tarjeta de débito	463	16.6	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	179	6.4
● Círculo de Crédito	232	8.3	● Daños - Automóviles	159	5.7	● Transferencia electrónica no reconocida	150	5.4
● Banco Santander México	175	6.3	● Crédito personal	158	5.7	● Incumplimiento con los términos del contrato	121	4.3
● Banco Mercantil del Norte	139	5.0	● Vida - Individual	136	4.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	119	4.3
● BanCoppel	114	4.1	● Cuenta de cheques	124	4.4	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	112	4.0
● HSBC México	114	4.1	● Cuenta de nómina	111	4.0	● Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	96	3.4
● Banco Invex	113	4.0	● Crédito para adultos mayores	87	3.1	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	94	3.4
● Banco Azteca	93	3.3	● Cuenta de ahorro	73	2.6	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	91	3.3
Otras Instituciones	861	30.8	Otros productos	342	12.2	Otras causas	1,037	37.1
Total	2,794	100.0	Total	2,794	100.0	Total	2,794	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Durango

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,684	0	1,842	0	193	0	0	0	0	8,719	73.8%
Instituciones SAR	1,224	0	162	0	5	0	0	0	0	1,391	11.8%
Instituciones de seguros	488	0	252	0	76	0	0	0	0	816	6.9%
SOFOM ¹	445	0	296	0	18	0	0	0	0	759	6.4%
EACP ²	51	0	32	0	4	0	0	0	0	87	0.7%
No Financieras	40	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.3%
Instituciones de Fianzas	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.02%
Total	8,933	0	2,584	0	297	0	0	0	0	11,814	100.0%
Variación 2024vs2023	-0.1%	-100.0%	-12.5%	-	-8.9%	-	-	-	-	-3.4%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	3,903	43.7	● Reporte de crédito especial	4,700	52.6	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,731	41.8
● Procesar	938	10.5	● Consulta a la BNDSAR	938	10.5	● Consulta a través del NSS	911	10.2
● Círculo de Crédito	778	8.7	● Tarjeta de crédito	786	8.8	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	475	5.3
● Banco Santander México	385	4.3	● Tarjeta de débito	277	3.1	● Actualización de historial crediticio no realizada	402	4.5
● BBVA México	352	3.9	● Banca móvil	242	2.7	● Consumos no reconocidos	285	3.2
● Banco Mercantil del Norte	221	2.5	● Cuenta de nómina	225	2.5	● Transferencia electrónica no reconocida	230	2.6
● Banco Nacional de México	194	2.2	● Crédito de nómina	220	2.5	● Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	225	2.5
● Banco Azteca	173	1.9	● Crédito personal	219	2.5	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	218	2.4
● BanCoppel	164	1.8	● Daños - Automóviles	215	2.4	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	189	2.1
● HSBC México	163	1.8	● Cajero automático	151	1.7	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	187	2.1
● Otras instituciones	1,662	18.6	● Otros productos	960	10.7	● Otras causas	2,080	23.3
Total	8,933	100.0	Total	8,933	100.0	Total	8,933	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.

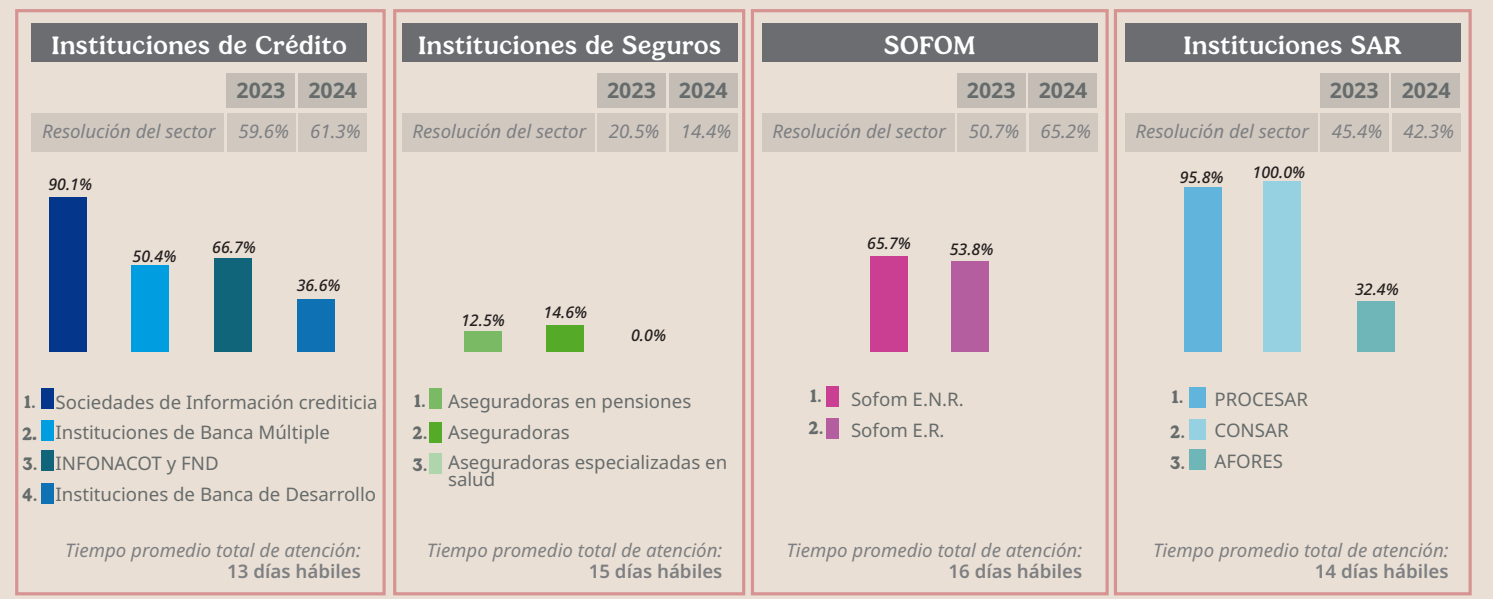
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	337	11.7	● Tarjeta de crédito	573	19.9	● Actualización de historial crediticio no realizada	282	9.8
● Banco Santander México	304	10.6	● Reporte de crédito especial	543	18.8	● Consumos no reconocidos	218	7.6
● BBVA México	269	9.3	● Tarjeta de débito	222	7.7	● Transferencia electrónica no reconocida	176	6.1
● Círculo de Crédito	202	7.0	● Cuenta de nómina	191	6.6	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	155	5.4
● Banco Mercantil del Norte	179	6.2	● Banca móvil	187	6.5	● Negativa en el pago de la indemnización	137	4.8
● Banco Nacional de México	153	5.3	● Daños - Automóviles	172	6.0	● Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	128	4.4
● HSBC México	137	4.8	● Crédito de nómina	151	5.2	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	124	4.3
● BanCoppel	123	4.3	● Cajero automático	131	4.5	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	124	4.3
● Préstamos Felices en 15 Minutos	95	3.3	● Crédito personal	113	3.9	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	109	3.8
● Banco Azteca	92	3.2	● Vida - Individual	109	3.8	● Consumos vía internet no reconocidos	95	3.3
Otras Instituciones	990	34.4	Otros productos	489	17.0	Otras causas	1,333	46.3
Total	2,881	100.0	Total	2,881	100.0	Total	2,881	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Estado de México

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,579	6	3,144	0	467	0	0	0	0	9,196	48.5%
CONDUSEF	6,774	0	0	0	0	0	0	0	0	6,774	35.8%
Instituciones de seguros	919	1	520	0	101	0	0	0	0	1,541	8.1%
SOFOM ¹	382	6	233	0	11	0	0	0	0	632	3.3%
Instituciones SAR	378	3	155	0	10	0	0	0	0	546	2.9%
EACP ²	123	0	63	0	5	0	0	0	0	191	1.0%
No Financieras	57	0	0	0	0	0	0	0	0	57	0.3%
Bursátil	6	0	1	0	1	0	0	0	0	8	0.04%
OAC ³	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.01%
Instituciones de Fianzas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	14,221	16	4,116	0	595	0	0	0	0	18,948	100.0%
Variación 2024vs2023	-27.5%	-30.4%	-27.5%	-	-3.1%	-	-	-	-	-26.9%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,077	7.6	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	6,558	46.1	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	6,607	46.5
● Banco Azteca	781	5.5	● Tarjeta de débito	2,016	14.2	● Consumos no reconocidos	995	7.0
● Banco Nacional de México	769	5.4	● Tarjeta de crédito	1,348	9.5	● Transferencia electrónica no reconocida	613	4.3
● Banco Mercantil del Norte	547	3.8	● Reporte de crédito especial	812	5.7	● Consumos vía internet no reconocidos	377	2.7
● Trans Unión de México	481	3.4	● Daños - Automóviles	531	3.7	● Negativa en el pago de la indemnización	350	2.5
● Banco Santander México	429	3.0	● Crédito personal	429	3.0	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	349	2.5
● Círculo de Crédito	406	2.9	● Cuenta de nómina	261	1.8	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	315	2.2
● HSBC México	289	2.0	● Cajero automático	241	1.7	● Incumplimiento con los términos del contrato	303	2.1
● BanCoppel	231	1.6	● Información sobre productos y servicios financieros	226	1.6	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	263	1.8
● Banco Invex	189	1.3	● Servicio de Atención de CONDUSEF	212	1.5	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	233	1.6
Otras instituciones	9,022	63.4	Otros productos	1,587	11.2	Otras causas	3,816	26.8
Total	14,221	100.0	Total	14,221	100.0	Total	14,221	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.

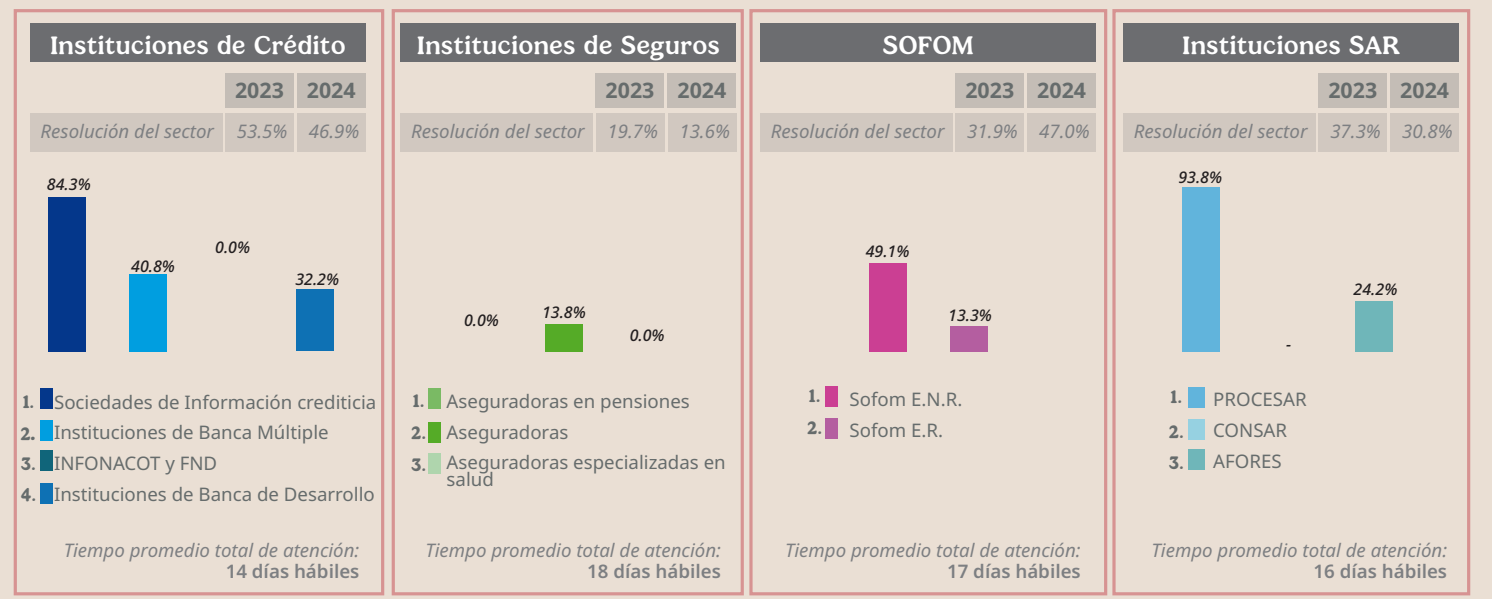
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
BBVA México	687	14.5	Tarjeta de débito	1,419	30.0	Consumos no reconocidos	791	16.7
Banco Nacional de México	529	11.2	Tarjeta de crédito	921	19.5	Transferencia electrónica no reconocida	498	10.5
Banco Azteca	492	10.4	Reporte de crédito especial	424	9.0	Negativa en el pago de la indemnización	246	5.2
Banco Mercantil del Norte	423	8.9	Daños - Automóviles	419	8.9	Consumos vía internet no reconocidos	236	5.0
Banco Santander México	291	6.2	Crédito personal	246	5.2	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	199	4.2
Trans Unión de México	247	5.2	Cuenta de nómina	196	4.1	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	199	4.2
Círculo de Crédito	217	4.6	Cajero automático	182	3.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	191	4.0
HSBC México	197	4.2	Cuenta de cheques	121	2.6	Incumplimiento con los términos del contrato	159	3.4
BanCoppel	155	3.3	Crédito de nómina	116	2.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	156	3.3
Banco Invex	141	3.0	Cuenta de ahorro	109	2.3	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	153	3.2
Otras Instituciones	1,348	28.5	Otros productos	574	12.1	Otras causas	1,899	40.2
Total	4,727	100.0	Total	4,727	100.0	Total	4,727	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Guanajuato

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	9,583	0	4,435	0	616	0	0	0	0	14,634	72.9%
Instituciones de seguros	1,250	0	932	0	241	0	0	0	0	2,423	12.1%
Instituciones SAR	969	0	270	0	51	0	0	0	0	1,290	6.4%
CONDUSEF	833	0	0	0	0	0	0	0	0	833	4.1%
SOFOM ¹	304	0	201	0	33	0	0	0	0	538	2.7%
EACP ²	159	0	105	0	16	0	0	0	0	280	1.4%
No Financieras	74	0	0	0	0	0	0	0	0	74	0.4%
Bursátil	6	0	4	0	2	0	0	0	0	12	0.1%
OAAC ³	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.005%
Total	13,179	0	5,947	0	959	0	0	0	0	20,085	100.0%
Variación 2024vs2023	-2.2%	-100.0%	-1.3%	-	3.6%	-	-	-	-	-1.9%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	2,894	22.0	● Reporte de crédito especial	4,972	37.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,296	25.0
● Círculo de Crédito	2,187	16.6	● Tarjeta de crédito	1,562	11.9	● Actualización de historial crediticio no realizada	938	7.1
● BBVA México	1,049	8.0	● Tarjeta de débito	1,448	11.0	● Consumos no reconocidos	887	6.7
● Banco Nacional de México	860	6.5	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	811	6.2	● Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	720	5.5
● Procesar	572	4.3	● Daños - Automóviles	651	4.9	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	573	4.3
● Banco Santander México	509	3.9	● Consulta a la BND SAR	572	4.3	● Consulta a través del NSS	564	4.3
● Banco Mercantil del Norte	430	3.3	● Información sobre productos y servicios financieros	485	3.7	● Negativa en el pago de la indemnización	446	3.4
● Banco Invex	350	2.7	● Cajero automático	436	3.3	● Consumos vía internet no reconocidos	405	3.1
● HSBC México	315	2.4	● Crédito personal	412	3.1	● Transferencia electrónica no reconocida	355	2.7
● Banco Azteca	306	2.3	● Vida - Individual	208	1.6	● Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	339	2.6
Otras instituciones	3,707	28.1	Otros productos	1,622	12.3	Otras causas	4,656	35.3
Total	13,179	100.0	Total	13,179	100.0	Total	13,179	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.

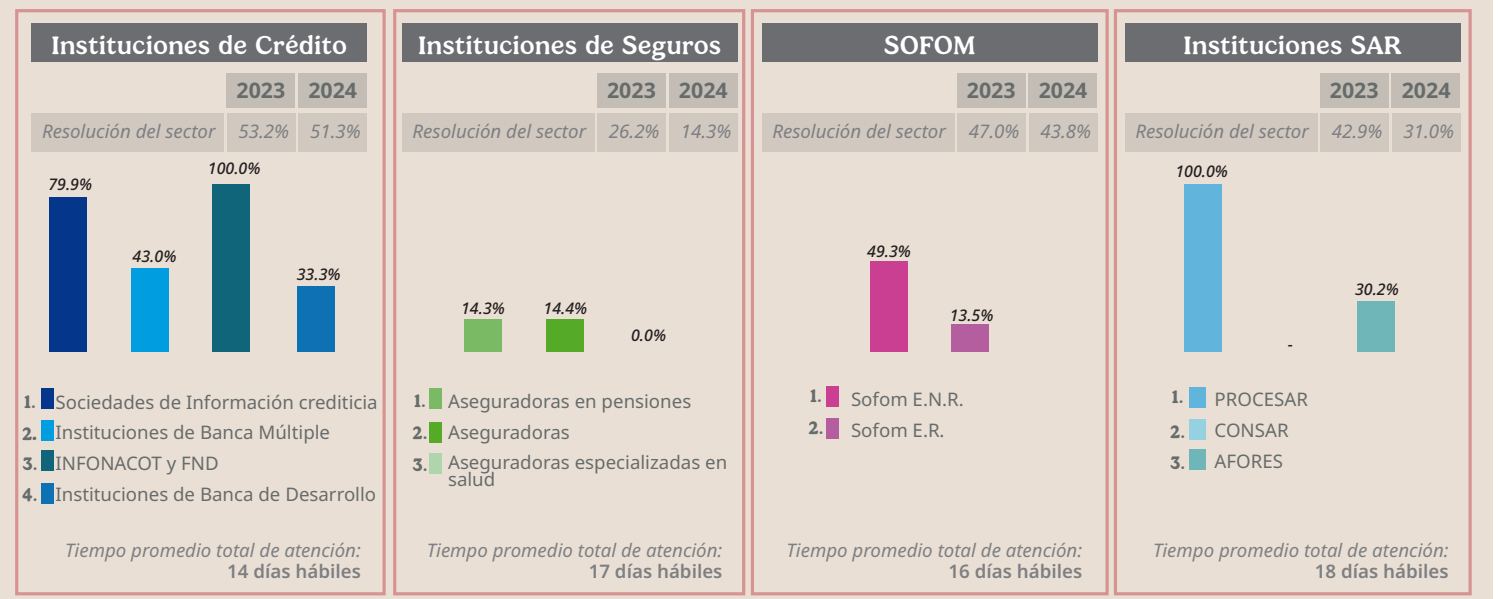
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	872	12.6	● Tarjeta de crédito	1,452	21.0	● Consumos no reconocidos	851	12.3
● Banco Nacional de México	782	11.3	● Tarjeta de débito	1,330	19.3	● Negativa en el pago de la indemnización	496	7.2
● Trans Unión de México	629	9.1	● Reporte de crédito especial	1,141	16.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	485	7.0
● Círculo de Crédito	532	7.7	● Daños - Automóviles	608	8.8	● Consumos vía internet no reconocidos	412	6.0
● Banco Santander México	433	6.3	● Cajero automático	361	5.2	● Transferencia electrónica no reconocida	372	5.4
● Banco Mercantil del Norte	389	5.6	● Crédito personal	313	4.5	● Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	331	4.8
● Banco Invex	307	4.4	● Vida - Individual	205	3.0	● Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	280	4.1
● HSBC México	281	4.1	● Vida - Grupo	174	2.5	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	266	3.9
● BanCoppel	223	3.2	● Banca móvil	161	2.3	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	203	2.9
● Banco Azteca	211	3.1	● Retiros totales	147	2.1	● Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	198	2.9
Otras Instituciones	2,247	32.5	Otros productos	1,014	14.7	Otras causas	3,012	43.6
Total	6,906	100.0	Total	6,906	100.0	Total	6,906	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Guerrero

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	2,696	15	1,752	0	221	0	0	0	0	4,684	58.8%
Instituciones de seguros	673	0	565	0	142	0	0	0	0	1,380	17.3%
CONDUSEF	1,079	0	0	0	0	0	0	0	0	1,079	13.5%
Instituciones SAR	560	0	49	0	7	0	0	0	0	616	7.7%
SOFOM ¹	66	3	53	0	14	0	0	0	0	136	1.7%
EACP ²	32	0	26	0	2	0	0	0	0	60	0.8%
No Financieras	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0.1%
Bursátil	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.04%
OAAC ³	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.03%
Total	5,120	18	2,446	0	386	0	0	0	0	7,970	100.0%
Variación 2024vs2023	-8.8%	125.0%	-20.5%	-	7.2%	-	-	-	-	-12.0%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	816	15.9	Reporte de crédito especial	1,076	21.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,036	20.2
Procesar	508	9.9	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	855	16.7	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	694	13.6
Banco Nacional de México	434	8.5	Tarjeta de débito	746	14.6	Consulta a través del NSS	508	9.9
Círculo de Crédito	289	5.6	Consulta a la BNDSAR	508	9.9	Consumos no reconocidos	363	7.1
BBVA México	266	5.2	Tarjeta de crédito	403	7.9	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	353	6.9
Banco Azteca	191	3.7	Daños - Automóviles	399	7.8	Negativa en el pago de la indemnización	230	4.5
Banco Santander México	172	3.4	Servicio de Atención de CONDUSEF	193	3.8	Transferencia electrónica no reconocida	211	4.1
BanCoppel	125	2.4	Cuenta de nómina	133	2.6	Consumos vía internet no reconocidos	202	3.9
HSBC México	123	2.4	Cuenta de ahorro	114	2.2	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	145	2.8
BBVA Seguros México	103	2.0	Vida - Individual	75	1.5	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	122	2.4
Otras instituciones	2,093	40.9	Otros productos	618	12.1	Otras causas	1,256	24.5
Total	5,120	100.0	Total	5,120	100.0	Total	5,120	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.

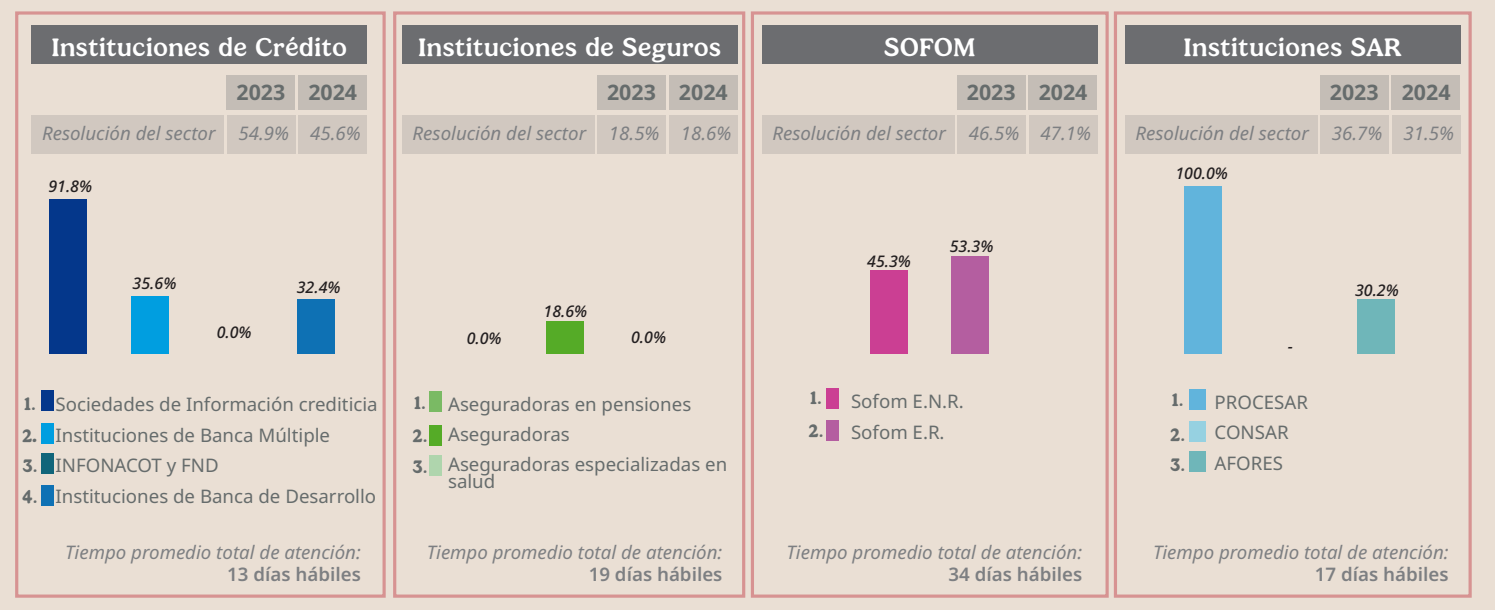
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
● Banco Nacional de México	455	16.0	● Tarjeta de débito	771	27.1	● Consumos no reconocidos	397	13.9
● BBVA México	271	9.5	● Daños - Automóviles	452	15.9	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	281	9.9
● Círculo de Crédito	260	9.1	● Tarjeta de crédito	416	14.6	● Negativa en el pago de la indemnización	260	9.1
● Banco Azteca	198	6.9	● Reporte de crédito especial	318	11.2	● Transferencia electrónica no reconocida	247	8.7
● Banco Santander México	179	6.3	● Cuenta de nómina	151	5.3	● Consumos vía internet no reconocidos	203	7.1
● HSBC México	136	4.8	● Cuenta de ahorro	113	4.0	● Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	169	5.9
● BanCoppel	129	4.5	● Daños - Diversos misceláneos	76	2.7	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	120	4.2
● BBVA Seguros México	106	3.7	● Vida - Individual	73	2.6	● Incumplimiento con los términos del contrato	106	3.7
● Quálitas Compañía de Seguros	99	3.5	● Crédito personal	64	2.2	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	92	3.2
● Banco Mercantil del Norte	96	3.4	● Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	54	1.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	71	2.5
Otras Instituciones	921	32.3	Otros productos	362	12.7	Otras causas	904	31.7
Total	2,850	100.0	Total	2,850	100.0	Total	2,850	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Hidalgo

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,424	0	2,450	0	442	0	0	0	0	8,316	62.9%
Instituciones de seguros	989	0	517	0	125	0	0	0	0	1,631	12.3%
Instituciones SAR	1,106	0	163	0	16	0	0	0	0	1,285	9.7%
CONDUSEF	1,081	0	0	0	0	0	0	0	0	1,081	8.2%
SOFOM ¹	390	1	207	0	23	0	0	0	0	621	4.7%
EACP ²	94	0	49	0	8	0	0	0	0	151	1.1%
No Financieras	125	0	0	0	0	0	0	0	0	125	0.9%
Bursátil	6	0	3	0	0	0	0	0	0	9	0.1%
Instituciones de Fianzas	4	0	1	0	1	0	0	0	0	6	0.05%
Total	9,219	1	3,390	0	615	0	0	0	0	13,225	100.0%
Variación 2024vs2023	-12.8%	-93.8%	-20.9%	-	-6.0%	-	-	-	-	-14.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	1,066	11.6	Reporte de crédito especial	1,406	15.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,028	11.2
BBVA México	893	9.7	Tarjeta de crédito	1,190	12.9	Consumos no reconocidos	991	10.7
Procesar	750	8.1	Tarjeta de débito	1,130	12.3	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	927	10.1
Banco Nacional de México	663	7.2	Consulta a la BND SAR	750	8.1	Consulta a través del NSS	740	8.0
Banco Azteca	563	6.1	Cuenta de ahorro	616	6.7	Transferencia electrónica no reconocida	459	5.0
Banco Santander México	515	5.6	Servicio de Atención de CONDUSEF	615	6.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	425	4.6
Círculo de Crédito	424	4.6	Daños - Automóviles	582	6.3	Actualización de historial crediticio no realizada	409	4.4
BanCoppel	346	3.8	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	464	5.0	Negativa en el pago de la indemnización	264	2.9
HSBC México	252	2.7	Crédito personal	363	3.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	233	2.5
Banco Mercantil del Norte	251	2.7	Vida - Individual	247	2.7	Consumos vía internet no reconocidos	226	2.5
Otras instituciones	3,496	37.9	Otros productos	1,856	20.1	Otras causas	3,517	38.1
Total	9,219	100.0	Total	9,219	100.0	Total	9,219	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.

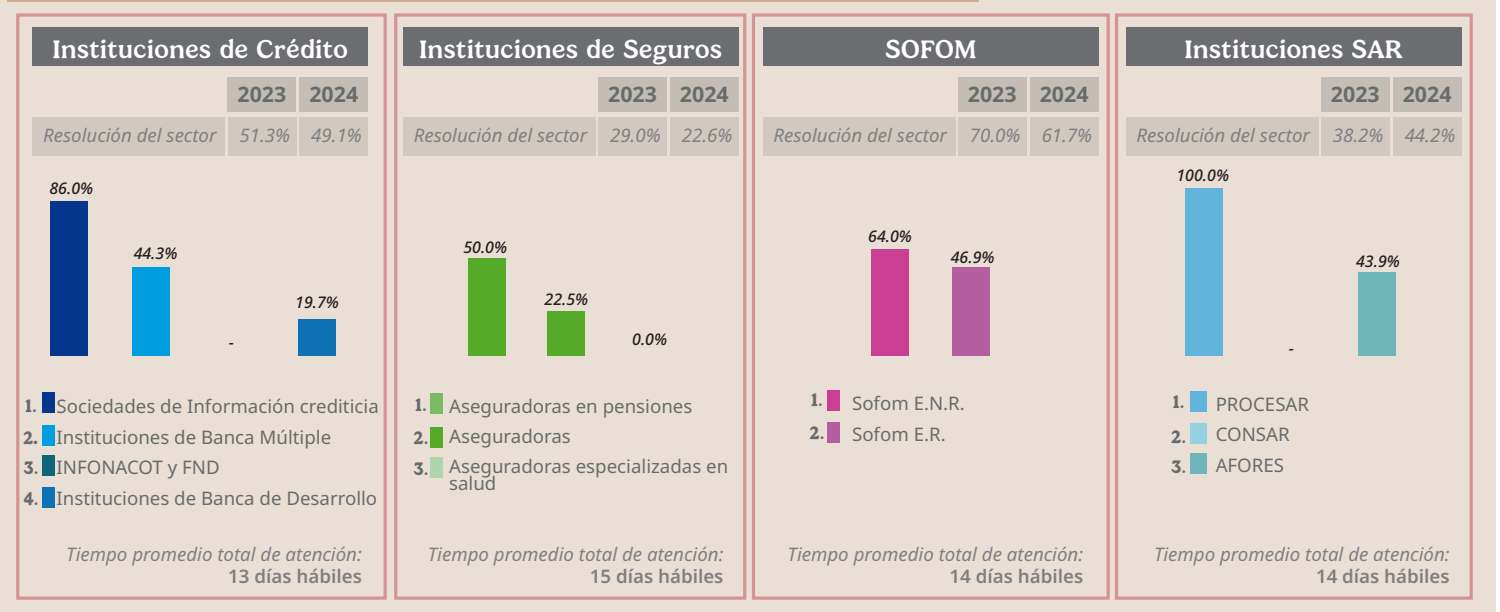
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
● BBVA México	583	14.6	● Tarjeta de crédito	760	19.0	● Consumos no reconocidos	598	14.9
● Banco Nacional de México	455	11.4	● Tarjeta de débito	723	18.0	● Transferencia electrónica no reconocida	376	9.4
● Banco Santander México	340	8.5	● Daños - Automóviles	401	10.0	● Cargos no reconocidos en la cuenta	292	7.3
● Banco Azteca	325	8.1	● Cuenta de ahorro	396	9.9	● Actualización de historial crediticio no realizada	225	5.6
● BanCoppel	229	5.7	● Reporte de crédito especial	306	7.6	● Consumos vía internet no reconocidos	203	5.1
● Trans Unión de México	188	4.7	● Crédito personal	184	4.6	● Negativa en el pago de la indemnización	192	4.8
● HSBC México	168	4.2	● Cajero automático	142	3.5	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	134	3.3
● Banco Mercantil del Norte	159	4.0	● Vida - Individual	138	3.4	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	124	3.1
● Círculo de Crédito	154	3.8	● Cuenta de nómina	134	3.3	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	121	3.0
● Banco Invex	109	2.7	● Cuenta de cheques	123	3.1	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	116	2.9
Otras Instituciones	1,296	32.4	Otros productos	699	17.4	Otras causas	1,625	40.6
Total	4,006	100.0	Total	4,006	100.0	Total	4,006	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Jalisco

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	14,566	6	9,047	0	1,509	0	0	0	0	25,128	73.1%
Instituciones de seguros	2,362	0	1,841	0	559	0	0	0	0	4,762	13.9%
Instituciones SAR	1,831	0	603	0	57	0	0	0	0	2,491	7.3%
SOFOM ¹	640	0	509	0	64	0	0	0	0	1,213	3.5%
EACP ²	263	0	213	0	34	0	0	0	0	510	1.5%
No Financieras	117	0	0	0	0	0	0	0	0	117	0.3%
CONDUSEF	108	0	0	0	0	0	0	0	0	108	0.3%
Bursátil	6	0	5	0	3	0	0	0	0	14	0.04%
Instituciones de Fianzas	5	0	2	0	3	0	0	0	0	10	0.03%
OAAC ³	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.01%
Total	19,900	6	12,221	0	2,229	0	0	0	0	34,356	100.0%
Variación 2024vs2023	-25.7%	-93.6%	-23.0%	-	-16.5%	-	-	-	-	-24.4%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	3,540	17.8	● Tarjeta de crédito	4,253	21.4	● Consumos no reconocidos	3,196	16.1
● BBVA México	2,212	11.1	● Reporte de crédito especial	3,708	18.6	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,127	15.7
● Banco Nacional de México	1,751	8.8	● Tarjeta de débito	3,250	16.3	● Consulta a través del NSS	1,084	5.4
● Banco Santander México	1,235	6.2	● Daños - Automóviles	1,460	7.3	● Negativa en el pago de la indemnización	1,078	5.4
● Banco Mercantil del Norte	1,168	5.9	● Consulta a la BNDSAR	1,092	5.5	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,023	5.1
● Procesar	1,092	5.5	● Información sobre productos y servicios financieros	958	4.8	● Transferencia electrónica no reconocida	961	4.8
● Banco Invex	1,052	5.3	● Crédito personal	803	4.0	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	585	2.9
● HSBC México	772	3.9	● Cuenta de ahorro	681	3.4	● Incumplimiento con los términos del contrato	566	2.8
● Banco Azteca	647	3.3	● Cuenta de nómina	438	2.2	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	535	2.7
● BanCoppel	566	2.8	● Cuenta de cheques	361	1.8	● Actualización de historial crediticio no realizada	476	2.4
Otras instituciones	5,865	29.5	Otros productos	2,896	14.6	Otras causas	7,269	36.5
Total	19,900	100.0	Total	19,900	100.0	Total	19,900	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.

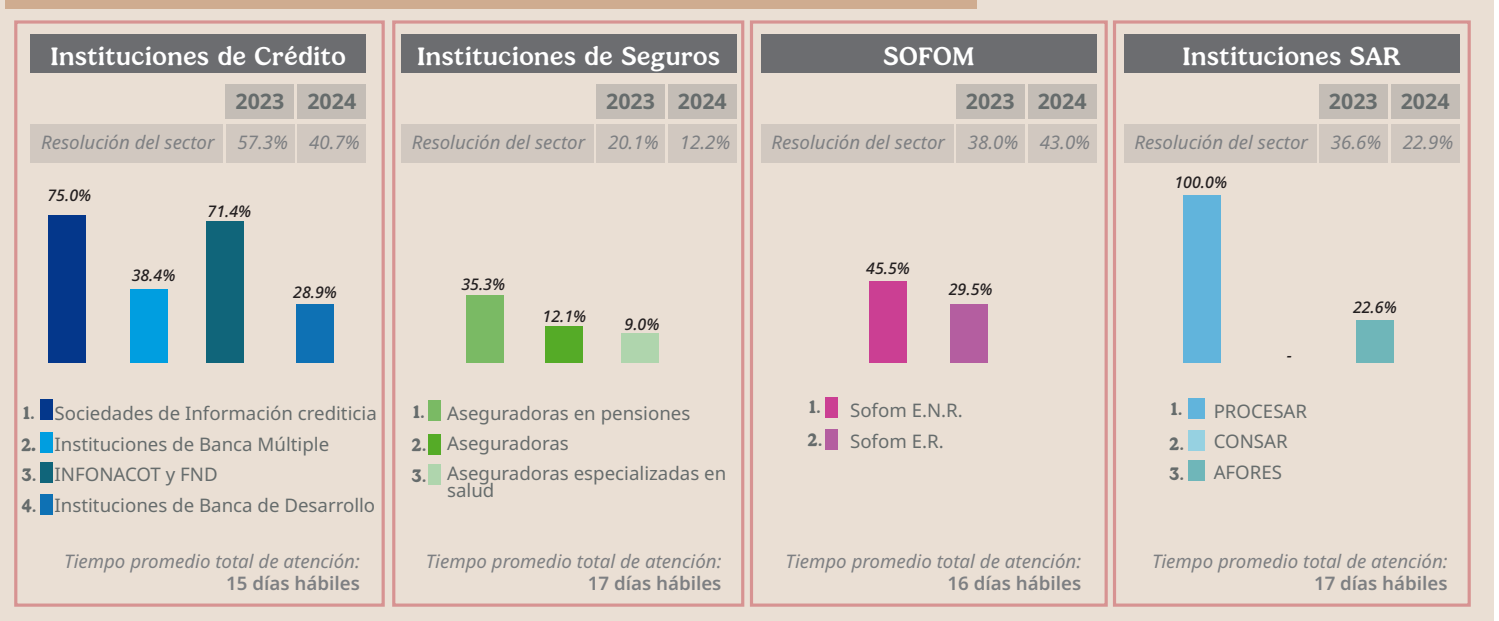
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,812	12.5	● Tarjeta de crédito	4,192	29.0	● Consumos no reconocidos	3,521	24.4
● Banco Nacional de México	1,761	12.2	● Tarjeta de débito	3,315	22.9	● Negativa en el pago de la indemnización	1,181	8.2
● Banco Santander México	1,164	8.1	● Daños - Automóviles	1,541	10.7	● Transferencia electrónica no reconocida	1,014	7.0
● Banco Mercantil del Norte	1,140	7.9	● Crédito personal	701	4.8	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	559	3.9
● Banco Invex	981	6.8	● Reporte de crédito especial	692	4.8	● Incumplimiento con los términos del contrato	488	3.4
● HSBC México	760	5.3	● Cuenta de ahorro	632	4.4	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	475	3.3
● Banco Azteca	571	3.9	● Cuenta de nómina	449	3.1	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	413	2.9
● BanCoppel	558	3.9	● Cuenta de cheques	336	2.3	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	404	2.8
● Trans Unión de México	515	3.6	● Vida - Individual	325	2.2	● Actualización de historial crediticio no realizada	399	2.8
● Banco del Bienestar	305	2.1	● Retiros totales	320	2.2	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	373	2.6
Otras Instituciones	4,889	33.8	Otros productos	1,953	13.5	Otras causas	5,629	38.9
Total	14,456	100.0	Total	14,456	100.0	Total	14,456	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Metropolitana Central

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	25,611	1	16,619	0	3,247	0	0	0	0	45,478	49.5%
CONDUSEF	28,423	0	0	0	0	0	0	0	0	28,423	30.9%
Instituciones de seguros	6,281	0	4,086	0	1,417	0	0	0	0	11,784	12.8%
Instituciones SAR	1,651	0	880	0	207	0	0	0	0	2,738	3.0%
SOFOM ¹	1,057	0	639	0	134	0	0	0	0	1,830	2.0%
EACP ²	571	0	385	0	48	0	0	0	0	1,004	1.1%
No Financieras	500	0	0	0	0	0	0	0	0	500	0.5%
Bursátil	79	0	48	0	11	0	0	0	0	138	0.2%
Instituciones de Fianzas	19	0	5	0	12	0	0	0	0	36	0.04%
OAAC ³	6	0	1	0	2	0	0	0	0	9	0.01%
Total	64,198	1	22,663	0	5,078	0	0	0	0	94,940	100.0%
Variación 2024vs2023	16.8%	-99.1%	-9.9%	-	-19.0%	-	-	-	-	6.3%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	5,549	8.6	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	16,602	25.9	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	26,759	41.7
● Banco Nacional de México	4,129	6.4	● Servicio de Atención de CONDUSEF	11,804	18.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,236	6.6
● Banco Santander México	2,283	3.6	● Tarjeta de crédito	6,584	10.3	● Consumos no reconocidos	3,844	6.0
● Banco Mercantil del Norte	2,194	3.4	● Tarjeta de débito	4,332	6.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,428	3.8
● HSBC México	2,166	3.4	● Información sobre productos y servicios financieros	4,050	6.3	● Transferencia electrónica no reconocida	2,211	3.4
● Banco Azteca	2,140	3.3	● Daños - Automóviles	3,074	4.8	● Negativa en el pago de la indemnización	2,109	3.3
● Trans Unión de México	1,924	3.0	● Reporte de crédito especial	2,802	4.4	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	1,520	2.4
● Banco Invex	1,179	1.8	● Cuenta de ahorro	2,303	3.6	● Cargos no reconocidos en la cuenta	1,374	2.1
● Círculo de Crédito	1,005	1.6	● Cuenta de cheques	1,427	2.2	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	1,253	2.0
● Grupo Nacional Provincial	993	1.5	● Crédito personal	1,166	1.8	● Consumos vía internet no reconocidos	1,160	1.8
● Otras instituciones	40,636	63.3	● Otros productos	10,054	15.7	● Otras causas	17,304	27.0
Total	64,198	100.0	Total	64,198	100.0	Total	64,198	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.

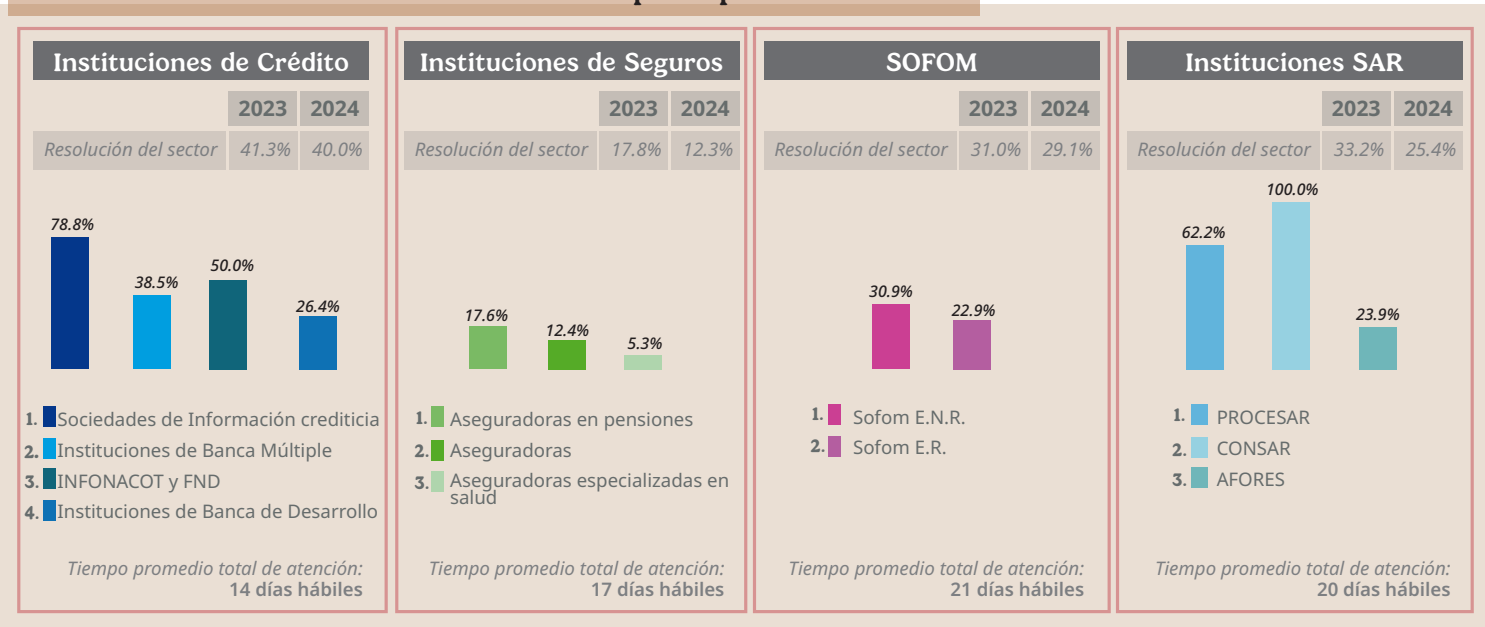
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	4,388	15.8	● Tarjeta de crédito	6,367	23.0	● Consumos no reconocidos	4,040	14.6
● Banco Nacional de México	3,600	13.0	● Tarjeta de débito	4,068	14.7	● Transferencia electrónica no reconocida	2,378	8.6
● Banco Santander México	1,974	7.1	● Daños - Automóviles	3,084	11.1	● Negativa en el pago de la indemnización	2,212	8.0
● HSBC México	1,960	7.1	● Cuenta de ahorro	2,202	7.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	1,343	4.8
● Banco Mercantil del Norte	1,892	6.8	● Cuenta de cheques	1,403	5.1	● Consumos vía internet no reconocidos	1,162	4.2
● Banco Azteca	1,677	6.0	● Cuenta de nómina	1,052	3.8	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	1,127	4.1
● Banco Invex	1,007	3.6	● Banca móvil	944	3.4	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	941	3.4
● Grupo Nacional Provincial	845	3.0	● Crédito personal	927	3.3	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	934	3.4
● Scotiabank Inverlat	791	2.9	● Cajero automático	887	3.2	● Incumplimiento con los términos del contrato	859	3.1
● Quálitas Compañía de Seguros	595	2.1	● Vida - Individual	758	2.7	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	781	2.8
Otras Instituciones	9,013	32.5	Otros productos	6,050	21.8	Otras causas	11,965	43.1
Total	27,742	100.0	Total	27,742	100.0	Total	27,742	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Metropolitana Metro

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	10,674	1	6,168	0	1,112	0	0	0	0	17,955	57.9%
CONDUSEF	6,969	0	0	0	0	0	0	0	0	6,969	22.5%
Instituciones de seguros	2,163	0	1,297	0	350	0	0	0	0	3,810	12.3%
Instituciones SAR	627	0	309	0	46	0	0	0	0	982	3.2%
SOFOM ¹	524	0	288	0	55	0	0	0	0	867	2.8%
EACP ²	193	0	114	0	13	0	0	0	0	320	1.0%
No Financieras	59	0	0	0	0	0	0	0	0	59	0.2%
Bursátil	11	0	7	0	1	0	0	0	0	19	0.1%
Instituciones de Fianzas	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.01%
Total	21,222	1	8,183	0	1,578	0	0	0	0	30,984	100.0%
Variación 2024vs2023	6.7%	-99.2%	-13.5%	-	-15.5%	-	-	-	-	-1.1%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Credito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	2,205	10.4	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	6,955	32.8	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	4,781	22.5
● Banco Nacional de México	1,620	7.6	● Tarjeta de crédito	2,512	11.8	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,335	11.0
● Banco Azteca	1,318	6.2	● Información sobre productos y servicios financieros	2,123	10.0	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	2,135	10.1
● Banco Mercantil del Norte	996	4.7	● Tarjeta de débito	1,435	6.8	● Cargos no reconocidos	1,651	7.8
● Banco Santander México	909	4.3	● Cuenta de ahorro	1,133	5.3	● Transferencia electrónica no reconocida	845	4.0
● HSBC México	868	4.1	● Daños - Automóviles	1,128	5.3	● Negativa en el pago de la indemnización	716	3.4
● Banco Inxev	494	2.3	● Banca móvil	893	4.2	● Cargos no reconocidos en la cuenta	525	2.5
● Círculo de Crédito	446	2.1	● Cajero automático	831	3.9	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	490	2.3
● BanCoppel	406	1.9	● Reporte de crédito especial	666	3.1	● Consumos vía internet no reconocidos	481	2.3
● Trans Unión de México	388	1.8	● Crédito personal	562	2.6	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	451	2.1
● Otras instituciones	11,572	54.5	● Otros productos	2,984	14.1	● Otras causas	6,812	32.1
Total	21,222	100.0	Total	21,222	100.0	Total	21,222	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.

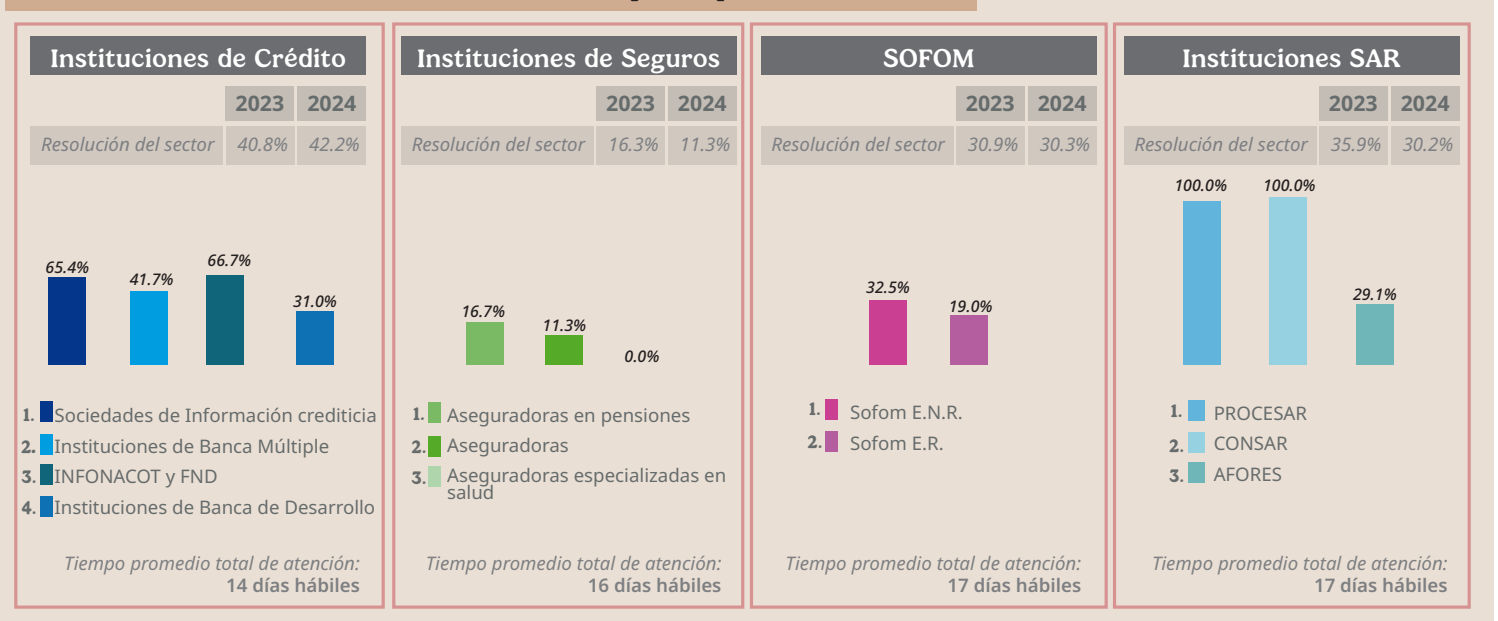
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,444	14.8	● Tarjeta de crédito	2,245	23.0	● Consumos no reconocidos	1,635	16.7
● Banco Nacional de México	1,232	12.6	● Tarjeta de débito	1,306	13.4	● Transferencia electrónica no reconocida	805	8.2
● Banco Azteca	878	9.0	● Daños - Automóviles	1,066	10.9	● Negativa en el pago de la indemnización	616	6.3
● Banco Mercantil del Norte	722	7.4	● Banca móvil	820	8.4	● Consumos vía internet no reconocidos	427	4.4
● Banco Santander México	678	6.9	● Cuenta de ahorro	783	8.0	● Cargos no reconocidos en la cuenta	397	4.1
● HSBC México	638	6.5	● Cajero automático	709	7.3	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	369	3.8
● Banco Invex	407	4.2	● Crédito personal	401	4.1	● Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	358	3.7
● BanCoppel	299	3.1	● Cuenta de cheques	319	3.3	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	351	3.6
● Grupo Nacional Provincial	296	3.0	● Cuenta de nómina	307	3.1	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	348	3.6
● Scotiabank Inverlat	227	2.3	● Vida - Individual	270	2.8	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	304	3.1
Otras Instituciones	2,941	30.1	Otros productos	1,536	15.7	Otras causas	4,152	42.5
Total	9,762	100.0	Total	9,762	100.0	Total	9,762	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Metropolitana Oriente

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	8,939	0	5,026	0	756	0	0	0	0	14,721	65.9%
Instituciones de seguros	2,224	0	1,041	0	288	0	0	0	0	3,553	15.9%
CONDUSEF	2,184	0	0	0	0	0	0	0	0	2,184	9.8%
SOFOM ¹	476	0	249	0	34	0	0	0	0	759	3.4%
Instituciones SAR	518	0	194	0	36	0	0	0	0	748	3.3%
EACP ²	186	0	111	0	8	0	0	0	0	305	1.4%
No Financieras	36	0	0	0	0	0	0	0	0	36	0.2%
Bursátil	15	0	4	0	2	0	0	0	0	21	0.1%
Instituciones de Fianzas	4	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.02%
Total	14,582	0	6,625	0	1,125	0	0	0	0	22,332	100.0%
Variación 2024vs2023	4.9%	-100.0%	1.8%	-	-2.6%	-	-	-	-	3.5%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,642	11.3	● Información sobre productos y servicios financieros	3,738	25.6	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,998	27.4
● Banco Azteca	1,617	11.1	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF ¹	2,149	14.7	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,305	8.9
● Banco Nacional de México	1,530	10.5	● Tarjeta de crédito	1,535	10.5	● Consumos no reconocidos	996	6.8
● Banco Mercantil del Norte	704	4.8	● Tarjeta de débito	1,300	8.9	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	802	5.5
● Banco Santander México	691	4.7	● Cuenta de ahorro	969	6.6	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	759	5.2
● HSBC México	666	4.6	● Daños - Automóviles	936	6.4	● Negativa en el pago de la indemnización	665	4.6
● BanCoppel	452	3.1	● Cajero automático	885	6.1	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	499	3.4
● Grupo Nacional Provincial	413	2.8	● Crédito personal	556	3.8	● Transferencia electrónica no reconocida	486	3.3
● Banco Invex	395	2.7	● Reporte de crédito especial	455	3.1	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	381	2.6
● Círculo de Crédito	309	2.1	● Banca móvil	422	2.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	366	2.5
Otras instituciones	6,163	42.3	Otros productos	1,637	11.2	Otras causas	4,325	29.7
Total	14,582	100.0	Total	14,582	100.0	Total	14,582	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.

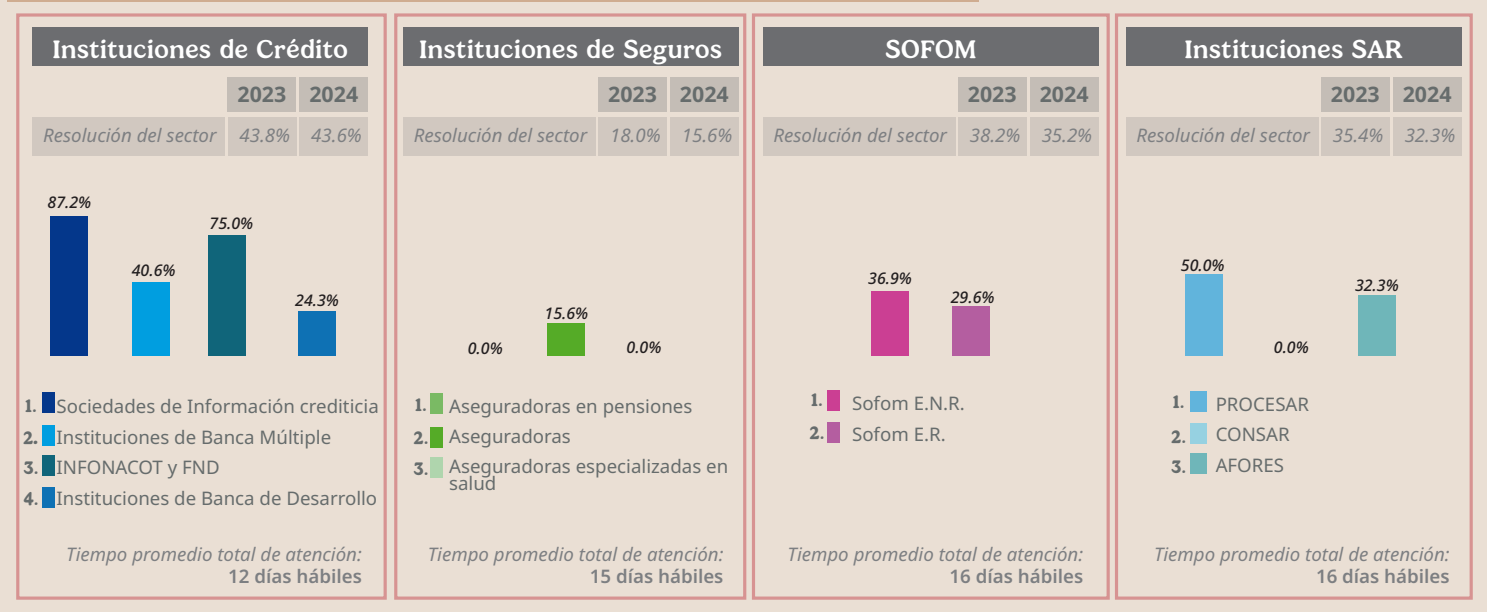
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,083	14.0	● Tarjeta de crédito	1,425	18.4	● Consumos no reconocidos	960	12.4
● Banco Nacional de México	1,083	14.0	● Tarjeta de débito	1,218	15.7	● El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	716	9.2
● Banco Azteca	960	12.4	● Daños - Automóviles	886	11.4	● Negativa en el pago de la indemnización	642	8.3
● Banco Santander México	453	5.8	● Cuenta de ahorro	807	10.4	● Transferencia electrónica no reconocida	463	6.0
● Banco Mercantil del Norte	418	5.4	● Cajero automático	759	9.8	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	449	5.8
● HSBC México	417	5.4	● Banca móvil	453	5.8	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	335	4.3
● Círculo de Crédito	283	3.7	● Crédito personal	440	5.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	326	4.2
● Banco Invex	262	3.4	● Reporte de crédito especial	391	5.0	● Cargos no reconocidos en la cuenta	321	4.1
● BanCoppel	255	3.3	● Cuenta de nómina	224	2.9	● Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	287	3.7
● Grupo Nacional Provincial	249	3.2	● Vida - Individual	188	2.4	● Consumos vía internet no reconocidos	261	3.4
Otras Instituciones	2,287	29.5	Otros productos	959	12.4	Otras causas	2,990	38.6
Total	7,750	100.0	Total	7,750	100.0	Total	7,750	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Michoacán

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,494	5	2,993	0	524	0	0	0	0	10,016	75.7%
Instituciones de seguros	781	0	578	0	174	0	0	0	0	1,533	11.6%
Instituciones SAR	840	0	137	0	18	0	0	0	0	995	7.5%
SOFOM ¹	169	0	105	0	18	0	0	0	0	292	2.2%
CONDUSEF	177	0	0	0	0	0	0	0	0	177	1.3%
EACP ²	87	0	67	0	6	0	0	0	0	160	1.2%
No Financieras	53	0	0	0	0	0	0	0	0	53	0.4%
Bursátil	2	0	1	0	3	0	0	0	0	6	0.05%
Instituciones de Fianzas	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.02%
Total	8,604	5	3,882	0	744	0	0	0	0	13,235	100.0%
Variación 2024vs2023	-8.4%	-44.4%	-32.2%	-	-13.7%	-	-	-	-	-17.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Credito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	2,248	26.1	Reporte de crédito especial	2,808	32.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,612	30.4
BBVA México	972	11.3	Tarjeta de crédito	1,158	13.5	Consumos no reconocidos	831	9.7
Banco Nacional de México	726	8.4	Tarjeta de débito	1,024	11.9	Consulta a través del NSS	655	7.6
Procesar	659	7.7	Consulta a la BNDSAR	659	7.7	Transferencia electrónica no reconocida	495	5.8
Círculo de Crédito	610	7.1	Cuenta de ahorro	479	5.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	468	5.4
Banco Santander México	385	4.5	Daños - Automóviles	450	5.2	Negativa en el pago de la indemnización	320	3.7
Banco Azteca	352	4.1	Información sobre productos y servicios financieros	443	5.1	Consumos vía internet no reconocidos	249	2.9
Banco Mercantil del Norte	273	3.2	Crédito personal	257	3.0	Actualización de historial crediticio no realizada	246	2.9
BanCoppel	244	2.8	Cajero automático	154	1.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	200	2.3
HSBC México	187	2.2	Vida - Individual	122	1.4	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	159	1.8
Otras instituciones	1,948	22.6	Otros productos	1,050	12.2	Otras causas	2,369	27.5
Total	8,604	100.0	Total	8,604	100.0	Total	8,604	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.

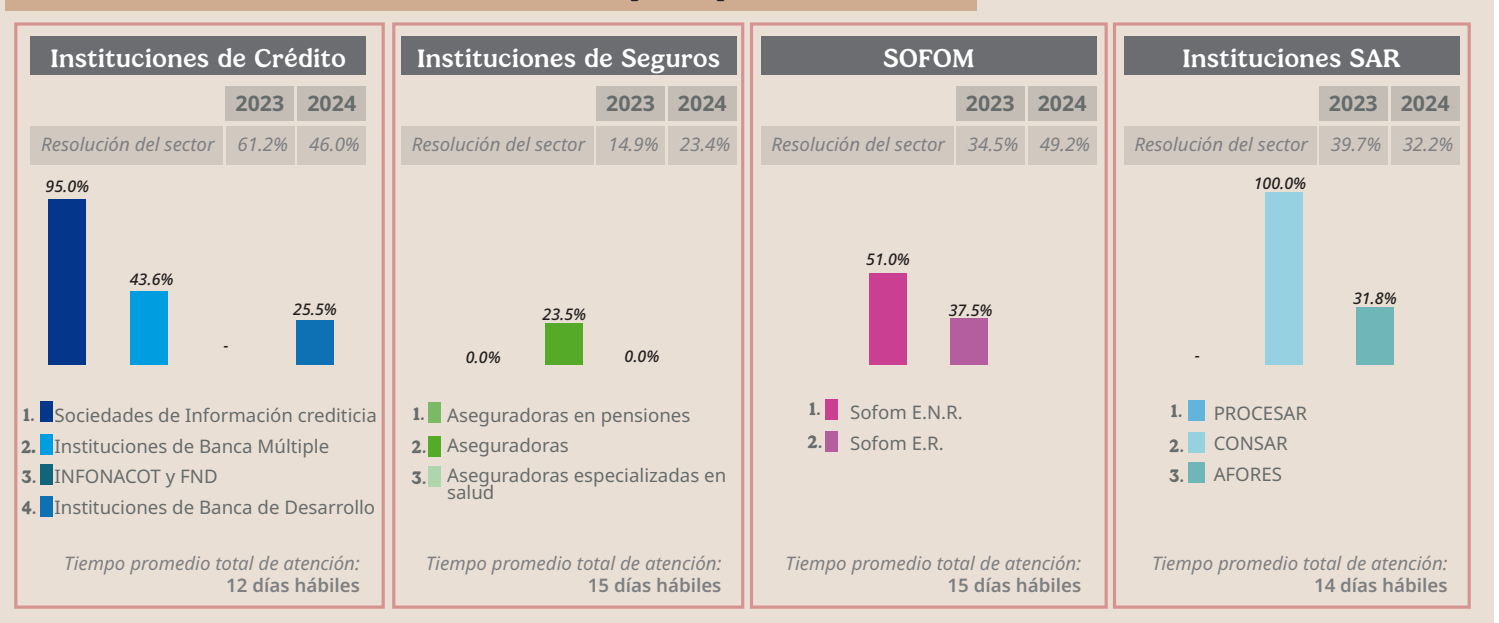
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
BBVA México	847	18.3	Tarjeta de crédito	1,129	24.4	Consumos no reconocidos	891	19.2
Banco Nacional de México	703	15.2	Tarjeta de débito	1,115	24.1	Transferencia electrónica no reconocida	586	12.7
Banco Santander México	419	9.0	Daños - Automóviles	495	10.7	Negativa en el pago de la indemnización	354	7.6
Banco Azteca	287	6.2	Cuenta de ahorro	470	10.1	Consumos vía internet no reconocidos	258	5.6
Banco Mercantil del Norte	233	5.0	Crédito personal	220	4.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	220	4.8
BanCoppel	220	4.8	Reporte de crédito especial	180	3.9	Actualización de historial crediticio no realizada	202	4.4
HSBC México	175	3.8	Cuenta de cheques	140	3.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	154	3.3
Banco Invex	148	3.2	Cajero automático	139	3.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	137	3.0
Grupo Nacional Provincial	101	2.2	Vida - Individual	109	2.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	121	2.6
Quálitas Compañía de Seguros	101	2.2	Banca móvil	98	2.1	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	118	2.5
Otras Instituciones	1,397	30.2	Otros productos	536	11.6	Otras causas	1,590	34.3
Total	4,631	100.0	Total	4,631	100.0	Total	4,631	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Morelos

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	4,742	0	2,790	0	305	0	0	0	0	7,837	59.7%
CONDUSEF	2,869	0	0	0	0	0	0	0	0	2,869	21.9%
Instituciones de seguros	670	0	590	0	89	0	0	0	0	1,349	10.3%
SOFOM ¹	233	0	215	0	22	0	0	0	0	470	3.6%
Instituciones SAR	308	0	143	0	8	0	0	0	0	459	3.5%
EACP ²	64	0	56	0	4	0	0	0	0	124	0.9%
No Financieras	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.1%
Bursátil	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0.03%
Total	8,899	0	3,796	0	428	0	0	0	0	13,123	100.0%
Variación 2024vs2023	-16.3%	-100.0%	-18.3%	-	-24.9%	-	-	-	-	-17.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	1,425	16.0	Servicio de Atención de CONDUSEF	2,299	25.8	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	2,851	32.0
Círculo de Crédito	836	9.4	Reporte de crédito especial	2,258	25.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,841	20.7
Banco Nacional de México	548	6.2	Tarjeta de crédito	829	9.3	Consumos no reconocidos	713	8.0
BBVA México	479	5.4	Tarjeta de débito	814	9.1	Transferencia electrónica no reconocida	234	2.6
Banco Azteca	323	3.6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF ¹	567	6.4	Incumplimiento con los términos del contrato	183	2.1
Banco Mercantil del Norte	251	2.8	Daños - Automóviles	381	4.3	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	179	2.0
Banco Santander México	234	2.6	Crédito personal	294	3.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	169	1.9
Procesar	171	1.9	Cajero automático	225	2.5	Consulta a través del NSS	153	1.7
BanCoppel	168	1.9	Consulta a la BNSAR	171	1.9	Negativa en el pago de la indemnización	131	1.5
HSBC México	166	1.9	Banca móvil	154	1.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	126	1.4
Otras instituciones	4,298	48.3	Otros productos	907	10.2	Otras causas	2,319	26.1
Total	8,899	100.0	Total	8,899	100.0	Total	8,899	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.

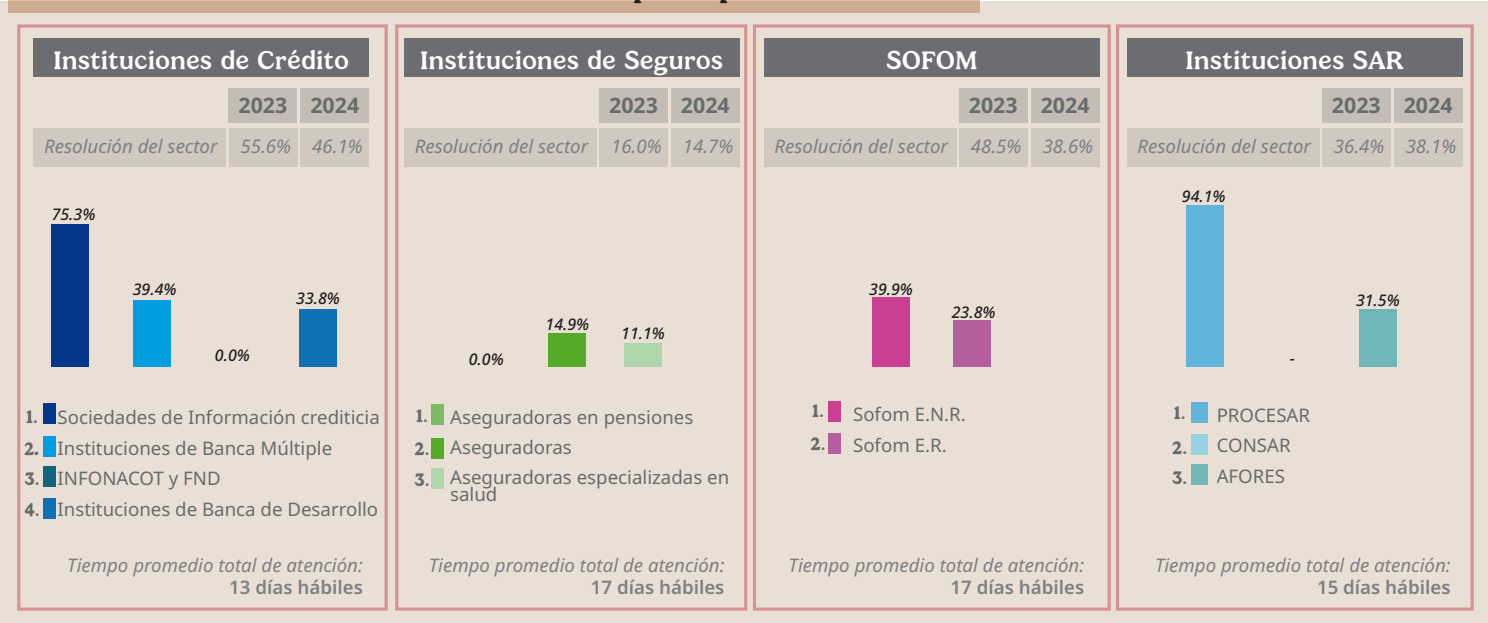
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
581	13.8	Banco Nacional de México	876	20.7	Tarjeta de débito	786	18.6	Consumos no reconocidos
479	11.3	BBVA México	863	20.4	Tarjeta de crédito	252	6.0	Transferencia electrónica no reconocida
339	8.0	Banco Azteca	530	12.5	Reporte de crédito especial	180	4.3	Incumplimiento con los términos del contrato
311	7.4	Trans Unión de México	410	9.7	Daños - Automóviles	173	4.1	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
262	6.2	Banco Mercantil del Norte	291	6.9	Crédito personal	173	4.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
237	5.6	Banco Santander México	238	5.6	Cajero automático	141	3.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
221	5.2	Círculo de Crédito	143	3.4	Banca móvil	140	3.3	Negativa en el pago de la indemnización
180	4.3	HSBC México	131	3.1	Cuenta de nómina	133	3.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
173	4.1	BanCoppel	81	1.9	Vida - Individual	126	3.0	Inconformidad con el monto de la indemnización
110	2.6	Quálitas Compañía de Seguros	66	1.6	Cuenta de ahorro	103	2.4	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
1,331	31.5	Otras Instituciones	595	14.1	Otros productos	2,017	47.8	Otras causas
Total	4,224	100.0	Total	4,224	100.0	Total	4,224	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Nayarit

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,450	0	1,930	0	247	0	0	0	0	7,627	75.1%
Instituciones SAR	683	0	155	0	16	0	0	0	0	854	8.4%
Instituciones de seguros	386	0	365	0	81	0	0	0	0	832	8.2%
SOFOM ¹	224	0	220	0	26	0	0	0	0	470	4.6%
CONDUSEF	312	0	0	0	0	0	0	0	0	312	3.1%
EACP ²	29	0	29	0	3	0	0	0	0	61	0.6%
No Financieras	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.03%
Bursátil	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.02%
Total	7,088	0	2,700	0	373	0	0	0	0	10,161	100.0%
Variación 2024vs2023	14.3%	-100.0%	-0.3%	-	-16.4%	-	-	-	-	8.5%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Credito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	3,360	47.4	Reporte de crédito especial	3,928	55.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,442	48.6
Círculo de Crédito	574	8.1	Tarjeta de crédito	576	8.1	Consulta a través del NSS	519	7.3
Procesar	519	7.3	Consulta a la BND SAR	519	7.3	Actualización de historial crediticio no realizada	369	5.2
BBVA México	406	5.7	Cuenta de ahorro	306	4.3	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	218	3.1
Banco Nacional de México	181	2.6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	302	4.3	Consumos no reconocidos	191	2.7
BanCoppel	175	2.5	Crédito personal	281	4.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	150	2.1
Banco Mercantil del Norte	165	2.3	Tarjeta de débito	198	2.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	149	2.1
Banco Azteca	149	2.1	Vida - Individual	196	2.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	145	2.0
Banco Santander México	148	2.1	Daños - Automóviles	126	1.8	Consumos vía internet no reconocidos	142	2.0
Banco Invex	113	1.6	Cuenta de nómina	112	1.6	Transferencia electrónica no reconocida	124	1.7
Otras instituciones	1,298	18.3	Otros productos	544	7.7	Otras causas	1,639	23.1
Total	7,088	100.0	Total	7,088	100.0	Total	7,088	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.

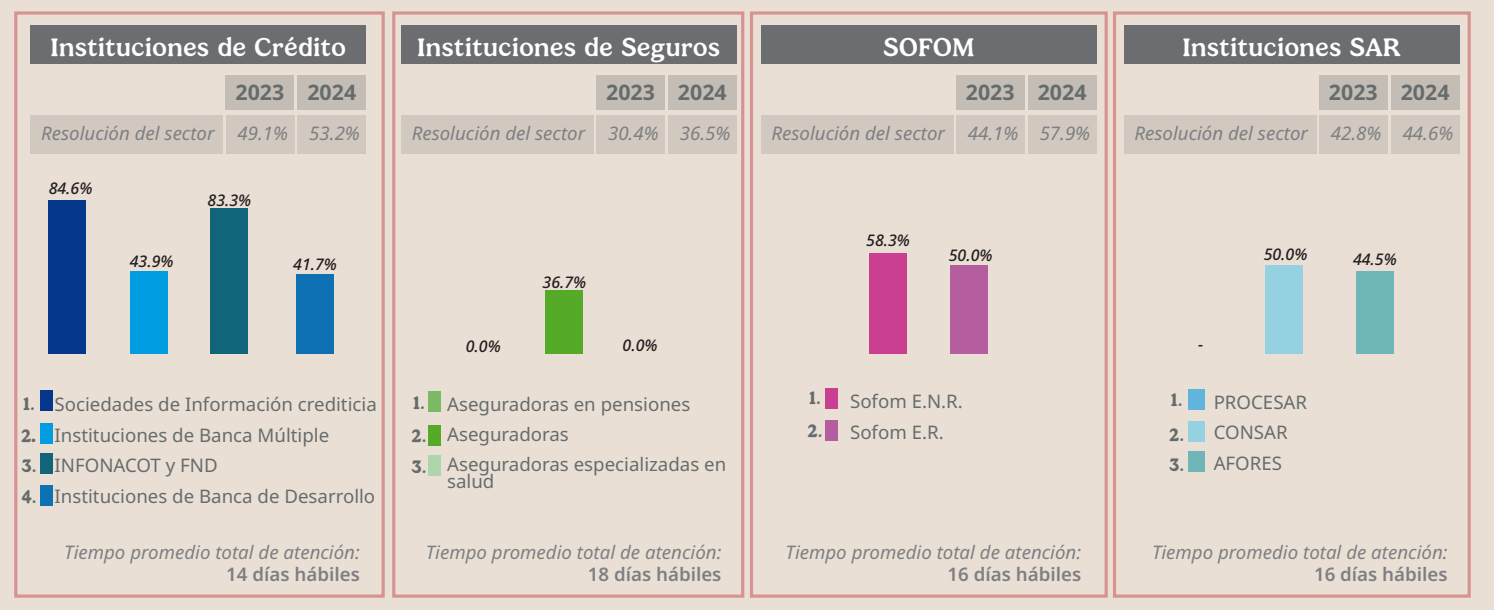
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	449	14.6	● Tarjeta de crédito	643	20.9	● Actualización de historial crediticio no realizada	372	12.1
● Trans Unión de México	264	8.6	● Reporte de crédito especial	485	15.8	● Consumos no reconocidos	222	7.2
● Círculo de Crédito	217	7.1	● Cuenta de ahorro	387	12.6	● Cargos no reconocidos en la cuenta	190	6.2
● Banco Nacional de México	213	6.9	● Crédito personal	313	10.2	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	167	5.4
● BanCoppel	192	6.2	● Vida - Individual	225	7.3	● Consumos vía internet no reconocidos	163	5.3
● Banco Mercantil del Norte	179	5.8	● Tarjeta de débito	220	7.2	● Transferencia electrónica no reconocida	161	5.2
● Banco Santander México	174	5.7	● Daños - Automóviles	160	5.2	● Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	151	4.9
● Banco Azteca	166	5.4	● Cuenta de nómina	140	4.6	● Negativa en el pago de la indemnización	118	3.8
● Banco Invex	128	4.2	● Retiros totales	91	3.0	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	106	3.4
● MetLife México	112	3.6	● Cajero automático	52	1.7	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	106	3.4
Otras Instituciones	979	31.9	Otros productos	357	11.6	Otras causas	1,317	42.9
Total	3,073	100.0	Total	3,073	100.0	Total	3,073	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Nuevo León

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	10,306	3	4,635	0	927	0	0	0	0	15,871	48.9%
CONDUSEF	5,946	0	0	0	0	0	0	0	0	5,946	18.3%
Instituciones SAR	5,207	0	365	0	33	0	0	0	0	5,605	17.3%
Instituciones de seguros	1,967	0	1,162	0	357	0	0	0	0	3,486	10.7%
SOFOM ¹	496	0	261	0	48	0	0	0	0	805	2.5%
No Financieras	495	0	0	0	0	0	0	0	0	495	1.5%
EACP ²	127	0	81	0	2	0	0	0	0	210	0.6%
Bursátil	11	0	6	0	2	0	0	0	0	19	0.1%
Instituciones de Fianzas		0	4	0	1	0	0	0	0	9	0.03%
Total	24,559	3	6,514	0	1,370	0	0	0	0	32,446	100.0%
Variación 2024vs2023	25.5%	-88.9%	2.8%	-	-1.2%	-	-	-	-	18.7%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Procesar	4,377	17.8	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF ¹	5,141	20.9	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	5,618	22.9
● Trans Unión de México	2,909	11.8	● Consulta a la BNDSAR	4,377	17.8	● Consulta a través del NSS	4,234	17.2
● Banco Mercantil del Norte	1,683	6.9	● Reporte de crédito especial	2,793	11.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,881	11.7
● BBVA México	1,308	5.3	● Tarjeta de crédito	2,144	8.7	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,504	10.2
● Banco Nacional de México	1,019	4.1	● Información sobre productos y servicios financieros	1,913	7.8	● Consumos no reconocidos	1,875	7.6
● Banco Santander México	762	3.1	● Tarjeta de débito	1,912	7.8	● Transferencia electrónica no reconocida	568	2.3
● HSBC México	525	2.1	● Daños - Automóviles	1,078	4.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	424	1.7
● BanCoppel	390	1.6	● Servicio de Atención de CONDUSEF	802	3.3	● Cargos no reconocidos en la cuenta	398	1.6
● Banco Invex	353	1.4	● Cuenta de nómina	597	2.4	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	383	1.6
● Banco Azteca	283	1.2	● Crédito personal	459	1.9	● Negativa en el pago de la indemnización	377	1.5
Otras instituciones	10,950	44.6	Otros productos	3,343	13.6	Otras causas	5,297	21.6
Total	24,559	100.0	Total	24,559	100.0	Total	24,559	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.

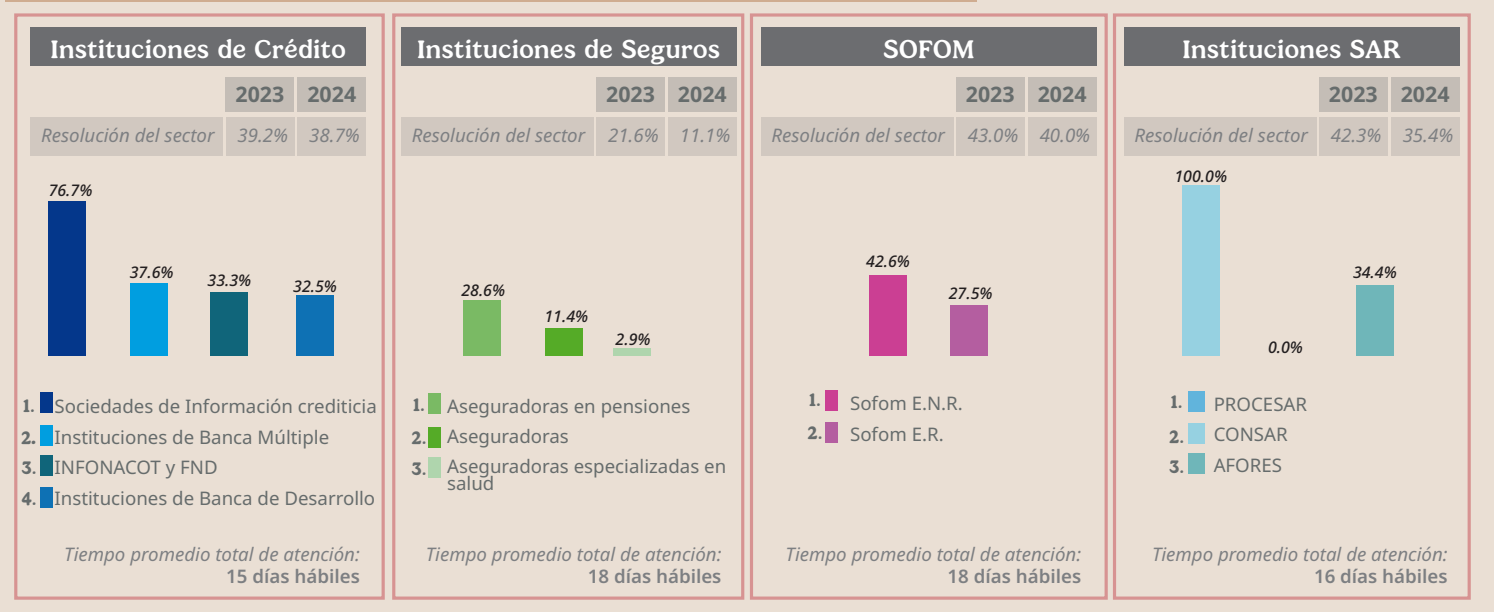
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
Banco Mercantil del Norte	1,268	16.1	Tarjeta de crédito	1,885	23.9	Consumos no reconocidos	1,902	24.1
BBVA México	905	11.5	Tarjeta de débito	1,721	21.8	Transferencia electrónica no reconocida	538	6.8
Banco Nacional de México	796	10.1	Daños - Automóviles	969	12.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	411	5.2
Banco Santander México	574	7.3	Cuenta de nómina	570	7.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	376	4.8
HSBC México	405	5.1	Crédito personal	332	4.2	Negativa en el pago de la indemnización	365	4.6
BanCoppel	296	3.8	Cuenta de cheques	319	4.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	332	4.2
Banco Invex	268	3.4	Cuenta de ahorro	252	3.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	295	3.7
Banco Regional	230	2.9	Vida - Individual	189	2.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	283	3.6
Grupo Nacional Provincial	205	2.6	Retiros totales	164	2.1	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	274	3.5
Banco Azteca	170	2.2	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	155	2.0	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	256	3.2
Otras Instituciones	2,770	35.1	Otros productos	1,331	16.9	Otras causas	2,855	36.2
Total	7,887	100.0	Total	7,887	100.0	Total	7,887	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Oaxaca

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,149	0	2,607	0	388	0	0	0	0	8,144	71.4%
Instituciones de seguros	979	0	564	0	123	0	0	0	0	1,666	14.6%
Instituciones SAR	529	0	191	0	23	0	0	0	0	743	6.5%
SOFOM ¹	404	0	217	0	33	0	0	0	0	654	5.7%
EACP ²	69	0	40	0	4	0	0	0	0	113	1.0%
No Financieras	54	0	0	0	0	0	0	0	0	54	0.5%
OAAC ³	12	0	5	0	5	0	0	0	0	22	0.2%
Instituciones de Fianzas	3	0	2	0	1	0	0	0	0	6	0.1%
CONDUSEF	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.04%
Bursátil	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.02%
Total	7,205	0	3,626	0	577	0	0	0	0	11,408	100.0%
Variación 2024vs2023	-6.9%	-100.0%	-5.1%	-	7.2%	-	-	-	-	-5.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular y ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	1,302	18.1	Reporte de crédito especial	1,533	21.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,217	16.9
Banco Azteca	675	9.4	Tarjeta de débito	897	12.4	Consumos no reconocidos	875	12.1
Banco Santander México	655	9.1	Tarjeta de crédito	849	11.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	585	8.1
BBVA México	558	7.7	Cuenta de ahorro	630	8.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	526	7.3
Banco Nacional de México	544	7.6	Crédito personal	552	7.7	Negativa en el pago de la indemnización	507	7.0
Banco Mercantil del Norte	357	5.0	Vida - Individual	513	7.1	Actualización de historial crediticio no realizada	405	5.6
BanCoppel	302	4.2	Daños - Automóviles	358	5.0	Transferencia electrónica no reconocida	305	4.2
MetLife México	272	3.8	Crédito de nómina	299	4.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	284	3.9
Círculo de Crédito	230	3.2	Cuenta de nómina	278	3.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	236	3.3
HSBC México	222	3.1	Cuenta de cheques	213	3.0	Incumplimiento con los términos del contrato	228	3.2
Otras instituciones	2,088	29.0	Otros productos	1,083	15.0	Otras causas	2,037	28.3
Total	7,205	100.0	Total	7,205	100.0	Total	7,205	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.

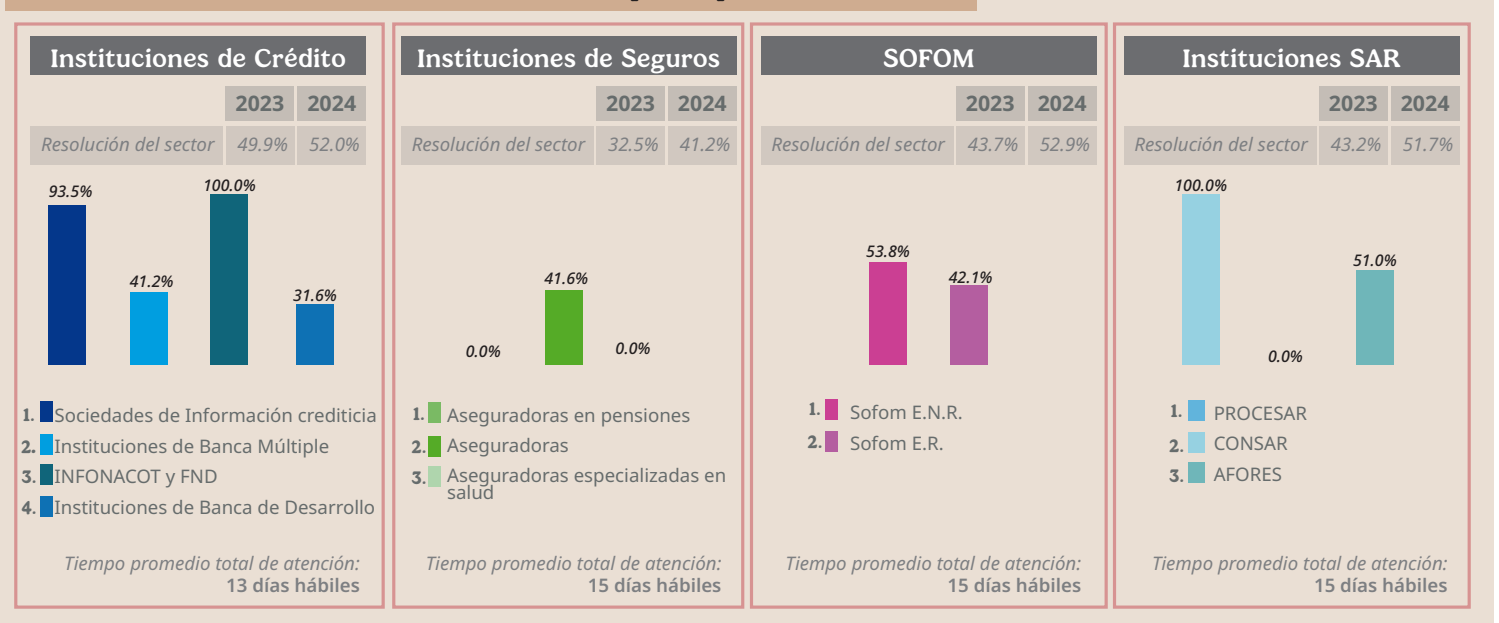
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
Banco Santander México	453	10.8	Tarjeta de crédito	621	14.8	Consumos no reconocidos	532	12.7
Trans Unión de México	438	10.4	Tarjeta de débito	576	13.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	363	8.6
Banco Azteca	422	10.0	Reporte de crédito especial	549	13.1	Negativa en el pago de la indemnización	338	8.0
BBVA México	376	8.9	Cuenta de ahorro	389	9.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	326	7.8
Banco Nacional de México	356	8.5	Crédito personal	354	8.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	324	7.7
Banco Mercantil del Norte	256	6.1	Vida - Individual	352	8.4	Transferencia electrónica no reconocida	255	6.1
BanCoppel	208	4.9	Daños - Automóviles	247	5.9	Actualización de historial crediticio no realizada	229	5.4
MetLife México	179	4.3	Cuenta de nómina	191	4.5	Incumplimiento con los términos del contrato	208	4.9
HSBC México	157	3.7	Crédito de nómina	185	4.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	167	4.0
Círculo de Crédito	107	2.5	Cuenta de cheques	177	4.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	165	3.9
Otras Instituciones	1,251	29.8	Otros productos	562	13.4	Otras causas	1,296	30.8
Total	4,203	100.0	Total	4,203	100.0	Total	4,203	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Puebla

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	7,909	3	4,487	0	751	0	0	0	0	13,150	58.2%
CONDUSEF	3,551	0	0	0	0	0	0	0	0	3,551	15.7%
Instituciones de seguros	1,622	5	1,117	0	285	0	0	0	0	3,029	13.4%
Instituciones SAR	1,481	0	375	0	29	0	0	0	0	1,885	8.3%
SOFOM ¹	318	34	225	0	43	0	0	0	0	620	2.7%
EACP ²	117	1	93	0	11	0	0	0	0	222	1.0%
No Financieras	80	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0.4%
Bursátil	12	2	6	0	4	0	0	0	0	24	0.1%
Instituciones de Fianzas	7	1	0	0	3	0	0	0	0	11	0.05%
OAAC ³	7	0	1	0	0	0	0	0	0	8	0.04%
Total	15,104	46	6,304	0	1,126	0	0	0	0	22,580	100.0%
Variación 2024vs2023	-14.3%	130.0%	-17.0%	-	-18.2%	-	-	-	-	-15.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular y ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	1,416	9.4	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,307	21.9	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,430	22.7
● Procesar	1,046	6.9	● Información sobre productos y servicios financieros	2,972	19.7	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,118	20.6
● Banco Santander México	997	6.6	● Tarjeta de débito	1,774	11.7	● Consulta a través del NSS	1,028	6.8
● Banco Nacional de México	949	6.3	● Tarjeta de crédito	1,484	9.8	● Consumos no reconocidos	933	6.2
● Trans Unión de México	679	4.5	● Consulta a la BNDSAR	1,045	6.9	● Negativa en el pago de la indemnización	656	4.3
● Banco Mercantil del Norte	646	4.3	● Daños - Automóviles	817	5.4	● Transferencia electrónica no reconocida	654	4.3
● HSBC México	586	3.9	● Reporte de crédito especial	540	3.6	● Consumos vía internet no reconocidos	382	2.5
● Banco Azteca	581	3.8	● Cuenta de nómina	353	2.3	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	344	2.3
● BanCoppel	422	2.8	● Crédito personal	314	2.1	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	316	2.1
● Banco Invex	351	2.3	● Cajero automático	262	1.7	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	313	2.1
● Otras instituciones	7,431	49.2	● Otros productos	2,236	14.8	● Otras causas	3,930	26.0
Total	15,104	100.0	Total	15,104	100.0	Total	15,104	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.

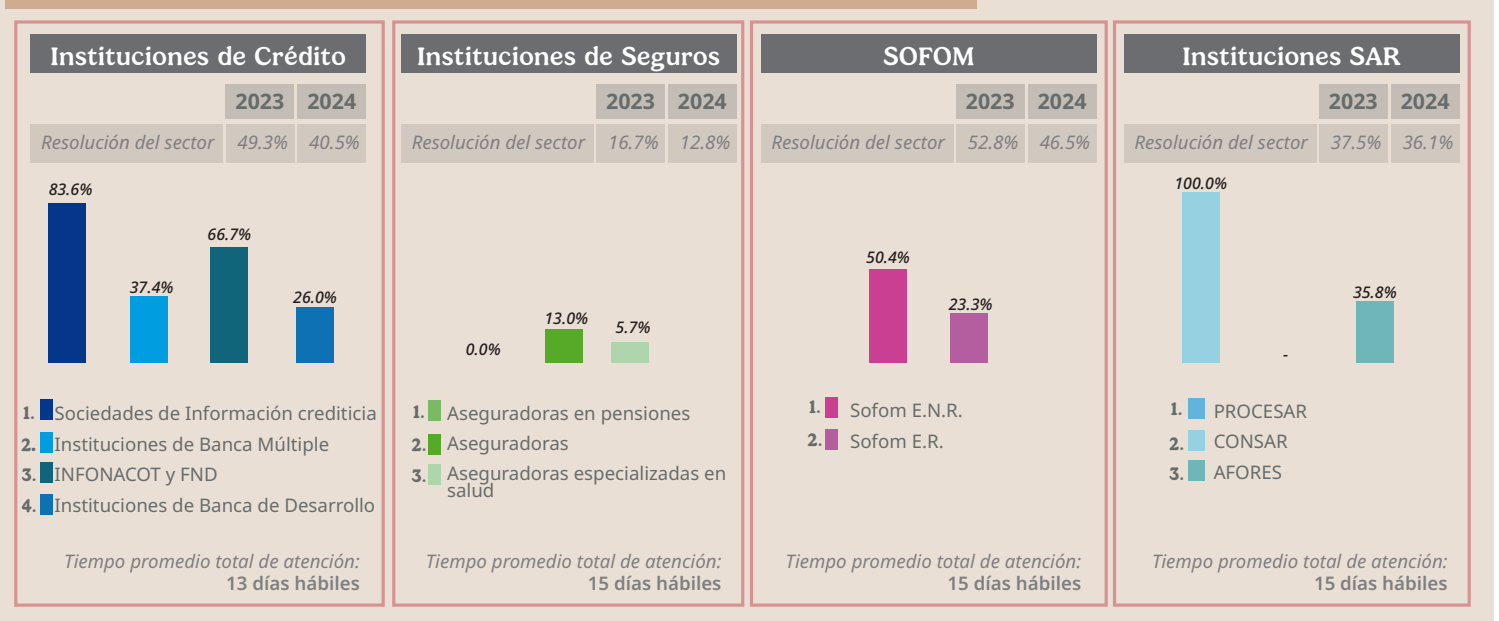
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
BBVA México	1,064	14.2	Tarjeta de débito	1,986	26.6	Consumos no reconocidos	1,062	14.2
Banco Santander México	802	10.7	Tarjeta de crédito	1,490	19.9	Transferencia electrónica no reconocida	805	10.8
Banco Nacional de México	753	10.1	Daños - Automóviles	902	12.1	Negativa en el pago de la indemnización	776	10.4
HSBC México	461	6.2	Cuenta de nómina	368	4.9	Consumos vía internet no reconocidos	414	5.5
Banco Mercantil del Norte	451	6.0	Crédito personal	315	4.2	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	313	4.2
Banco Azteca	397	5.3	Reporte de crédito especial	265	3.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	312	4.2
BanCoppel	351	4.7	Cuenta de cheques	263	3.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	265	3.5
Banco Invex	242	3.2	Cajero automático	258	3.5	Actualización de historial crediticio no realizada	243	3.3
Trans Unión de México	201	2.7	Vida - Individual	214	2.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	228	3.0
Grupo Nacional Provincial	192	2.6	Retiros totales	154	2.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	218	2.9
Otras Instituciones	2,562	34.3	Otros productos	1,261	16.9	Otras causas	2,840	38.0
Total	7,476	100.0	Total	7,476	100.0	Total	7,476	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Querétaro

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	7,102	0	3,435	0	531	0	0	0	0	11,068	70.9%
Instituciones de seguros	1,481	1	699	0	139	0	0	0	0	2,320	14.9%
Instituciones SAR	980	0	191	0	10	0	0	0	0	1,181	7.6%
SOFOM ¹	258	0	93	0	14	0	0	0	0	365	2.3%
EACP ²	236	0	97	0	8	0	0	0	0	341	2.2%
No Financieras	219	0	0	0	0	0	0	0	0	219	1.4%
CONDUSEF	101	0	0	0	0	0	0	0	0	101	0.6%
Bursátil	8	0	3	0	1	0	0	0	0	12	0.1%
Instituciones de Fianzas	4	0	0	0	2	0	0	0	0	6	0.04%
Total	10,389	1	4,518	0	705	0	0	0	0	15,613	100.0%
Variación 2024vs2023	3.2%	-94.7%	-11.5%	-	6.0%	-	-	-	-	-1.5%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
BBVA México	1,218	11.7	Información sobre productos y servicios financieros	3,910	37.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,030	38.8
Procesar	992	9.5	Tarjeta de crédito	1,275	12.3	Consumos no reconocidos	613	5.9
Banco Santander México	988	9.5	Reporte de crédito especial	927	8.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	435	4.2
Banco Nacional de México	636	6.1	Daños - Automóviles	668	6.4	Negativa en el pago de la indemnización	356	3.4
Trans Unión de México	567	5.5	Tarjeta de débito	641	6.2	Transferencia electrónica no reconocida	349	3.4
Banco Mercantil del Norte	520	5.0	Cuenta básica para el público en general	603	5.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	316	3.0
HSBC México	513	4.9	Consulta a la BNDSAR	332	3.2	Eliminación de historial crediticio no realizada	300	2.9
Banco Azteca	445	4.3	Información sobre productos y servicios no financieros	186	1.8	Consumos vía internet no reconocidos	285	2.7
BanCoppel	340	3.3	Cuenta básica de nómina	183	1.8	Consulta a través del NSS	277	2.7
Banco Invex	332	3.2	Cuenta de cheques	157	1.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	191	1.8
Otras instituciones	3,838	36.9	Otros productos	1,507	14.5	Otras causas	3,237	31.2
Total	10,389	100.0	Total	10,389	100.0	Total	10,389	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.

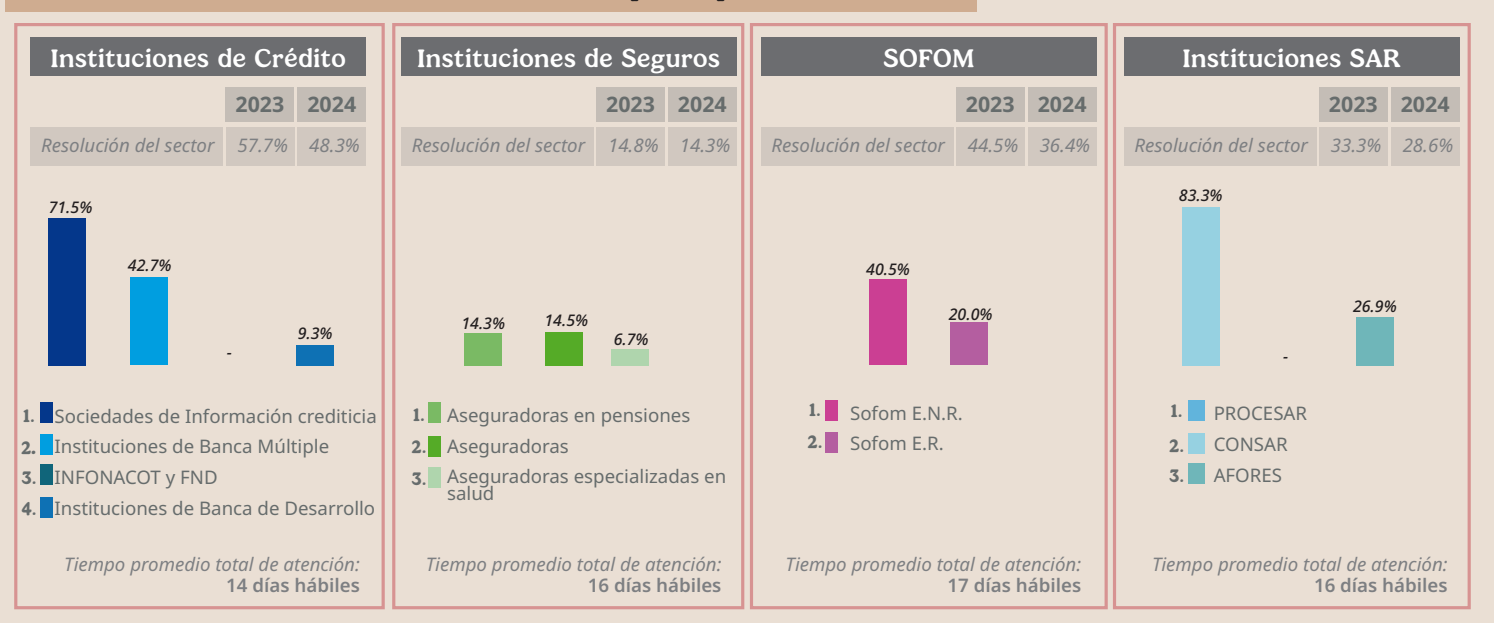
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	655	12.5	● Tarjeta de crédito	1,167	22.3	● Consumos no reconocidos	665	12.7
● Banco Nacional de México	604	11.6	● Reporte de crédito especial	742	14.2	● Cargos no reconocidos en la cuenta	452	8.7
● Trans Unión de México	431	8.3	● Cuenta básica para el público en general	604	11.6	● Transferencia electrónica no reconocida	406	7.8
● Banco Mercantil del Norte	381	7.3	● Tarjeta de débito	568	10.9	● Negativa en el pago de la indemnización	314	6.0
● Banco Santander México	334	6.4	● Daños - Automóviles	562	10.8	● Eliminación de historial crediticio no realizada	275	5.3
● HSBC México	326	6.2	● Cuenta básica de nómina	177	3.4	● Consumos vía internet no reconocidos	265	5.1
● Círculo de Crédito	299	5.7	● Cuenta de cheques	168	3.2	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	160	3.1
● Banco Invex	237	4.5	● Banca móvil	165	3.2	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	152	2.9
● Banco Azteca	160	3.1	● Crédito personal	120	2.3	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	144	2.8
● Scotiabank Inverlat	142	2.7	● Retiros totales	105	2.0	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	139	2.7
Otras Instituciones	1,655	31.7	Otros productos	846	16.2	Otras causas	2,252	43.1
Total	5,224	100.0	Total	5,224	100.0	Total	5,224	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Quintana Roo

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	9,354	2	3,584	0	434	0	0	0	0	13,374	57.4%
CONDUSEF	6,740	0	0	0	0	0	0	0	0	6,740	28.9%
Instituciones de seguros	892	1	555	0	144	0	0	0	0	1,592	6.8%
Instituciones SAR	608	1	248	0	19	0	0	0	0	876	3.8%
SOFOM ¹	183	4	135	0	16	0	0	0	0	338	1.5%
EACP ²	100	0	81	0	11	0	0	0	0	192	0.8%
No Financieras	167	0	0	0	0	0	0	0	0	167	0.7%
Bursátil	5	0	3	0	1	0	0	0	0	9	0.04%
Instituciones de Fianzas	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0.02%
Total	18,051	8	4,608	0	625	0	0	0	0	23,292	100.0%
Variación 2024vs2023	124.0%	0.0%	26.1%	-	7.9%	-	-	-	-	89.4%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	4,243	23.5	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	6,548	36.3	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	4,720	26.1
● Círculo de Crédito	1,342	7.4	● Reporte de crédito especial	4,954	27.4	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,095	22.7
● BBVA México	645	3.6	● Información sobre productos y servicios financieros	1,349	7.5	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,374	7.6
● Banco Santander México	505	2.8	● Tarjeta de crédito	1,011	5.6	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	1,049	5.8
● Banco Nacional de México	464	2.6	● Tarjeta de débito	990	5.5	● Consumos no reconocidos	721	4.0
● Banco Azteca	369	2.0	● Daños - Automóviles	455	2.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	522	2.9
● HSBC México	367	2.0	● Cuenta de cheques	446	2.5	● Consulta sobre el Buró de Entidades Financieras	482	2.7
● Banco Mercantil del Norte	343	1.9	● Consulta a la BNDSAR	297	1.6	● Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	458	2.5
● Banco Invex	305	1.7	● Crédito personal	283	1.6	● Eliminación de historial crediticio no realizada	335	1.9
● Procesar	298	1.7	● Cajero automático	165	0.9	● Transferencia electrónica no reconocida	264	1.5
Otras instituciones	9,170	50.8	Otros productos	1,553	8.6	Otras causas	4,031	22.3
Total	18,051	100.0	Total	18,051	100.0	Total	18,051	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.

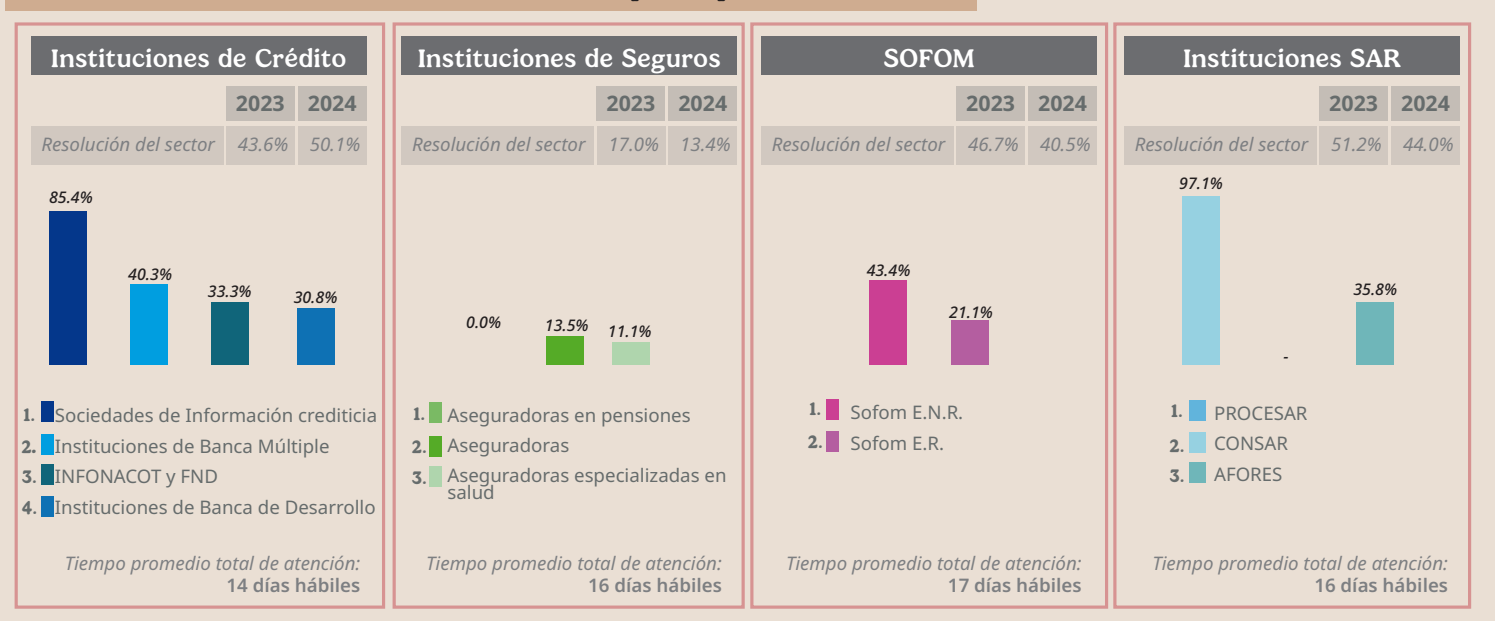
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	558	10.6	● Tarjeta de crédito	964	18.4	● Consumos no reconocidos	742	14.2
● Círculo de Crédito	445	8.5	● Tarjeta de débito	946	18.0	● Actualización de historial crediticio no realizada	435	8.3
● Trans Unión de México	421	8.0	● Reporte de crédito especial	882	16.8	● Eliminación de historial crediticio no realizada	312	6.0
● Banco Santander México	418	8.0	● Daños - Automóviles	478	9.1	● Transferencia electrónica no reconocida	284	5.4
● Banco Nacional de México	393	7.5	● Cuenta de cheques	473	9.0	● Cargos no reconocidos en la cuenta	206	3.9
● HSBC México	322	6.1	● Crédito personal	267	5.1	● Negativa en el pago de la indemnización	205	3.9
● Banco Azteca	301	5.7	● Cajero automático	170	3.2	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	200	3.8
● Banco Mercantil del Norte	282	5.4	● Cuenta de nómina	128	2.4	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	199	3.8
● Banco Invex	263	5.0	● Crédito hipotecario	98	1.9	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	163	3.1
● BanCoppel	222	4.2	● Vida - Individual	92	1.8	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	137	2.6
Otras Instituciones	1,616	30.8	Otros productos	743	14.2	Otras causas	2,358	45.0
Total	5,241	100.0	Total	5,241	100.0	Total	5,241	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / San Luis Potosí

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	7,805	1	2,484	0	495	0	0	0	0	10,785	76.3%
Instituciones de seguros	623	0	500	0	155	0	0	0	0	1,278	9.0%
Instituciones SAR	717	0	266	0	58	0	0	0	0	1,041	7.4%
CONDUSEF	566	0	0	0	0	0	0	0	0	566	4.0%
SOFOM ¹	192	0	155	0	17	0	0	0	0	364	2.6%
EACP ²	38	0	25	0	6	0	0	0	0	69	0.5%
No Financieras	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0.2%
Bursátil	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.02%
Instituciones de Fianzas	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.02%
OAAC ³	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.02%
Total	9,974	1	4,608	0	625	0	0	0	0	23,292	100.0%
Variación 2024vs2023	5.6%	-90.0%	-41.4%	-	17.1%	-	-	-	-	-11.3%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular y ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Círculo de Crédito	2,825	28.3	● Reporte de crédito especial	5,197	52.1	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,518	45.3
● Trans Unión de México	2,637	26.4	● Tarjeta de crédito	646	6.5	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	512	5.1
● Banco Mercantil del Norte	486	4.9	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	559	5.6	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	504	5.1
● BBVA México	442	4.4	● Información sobre productos y servicios financieros	499	5.0	● Consumos no reconocidos	447	4.5
● Procesar	408	4.1	● Consulta a la BNSAR	408	4.1	● Consulta a través del NSS	407	4.1
● Banco Nacional de México	378	3.8	● Tarjeta de débito	367	3.7	● Actualización de historial crediticio no realizada	363	3.6
● Banco Santander México	223	2.2	● Daños - Automóviles	365	3.7	● Cargos no reconocidos en la cuenta	285	2.9
● Banco Azteca	188	1.9	● Cuenta de ahorro	300	3.0	● Información con el tiempo para el pago de la indemnización	264	2.6
● HSBC México	163	1.6	● Cuenta de nómina	195	2.0	● Transferencia electrónica no reconocida	245	2.5
● BanCoppel	108	1.1	● Cuenta de cheques	192	1.9	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	241	2.4
Otras instituciones	2,116	21.2	Otros productos	1,246	12.5	Otras causas	2,188	21.9
Total	9,974	100.0	Total	9,974	100.0	Total	9,974	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.

Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Banco Mercantil del Norte	510	12.2	Reporte de crédito especial	731	17.5	Consumos no reconocidos	481	11.5
BBVA México	405	9.7	Tarjeta de crédito	654	15.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	341	8.2
Banco Nacional de México	386	9.3	Daños - Automóviles	416	10.0	Actualización de historial crediticio no realizada	333	8.0
Círculo de Crédito	372	8.9	Tarjeta de débito	345	8.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	293	7.0
Trans Unión de México	344	8.3	Cuenta de ahorro	323	7.8	Transferencia electrónica no reconocida	270	6.5
Banco Santander México	216	5.2	Cuenta de cheques	227	5.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	253	6.1
Banco Azteca	168	4.0	Cuenta de nómina	205	4.9	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	206	4.9
HSBC México	158	3.8	Banca móvil	192	4.6	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	158	3.8
BanCoppel	101	2.4	Retiros totales	177	4.2	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	146	3.5
Banco Invex	86	2.1	Cajero automático	132	3.2	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	138	3.3
Otras Instituciones	1,420	34.1	Otros productos	764	18.3	Otras causas	1,547	37.1
Total	4,166	100.0	Total	4,166	100.0	Total	4,166	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 de los principales sectores

Sector	2023	2024	Tiempo promedio total de atención
Instituciones de Crédito	75.8%	55.4%	15 días hábiles
Instituciones de Seguros	25.6%	24.1%	17 días hábiles
SOFOM	46.8%	50.3%	18 días hábiles
Instituciones SAR	57.6%	61.8%	15 días hábiles

Sector	2023	2024
Instituciones de Crédito	82.5%	70.0%
Instituciones de Seguros	40.0%	11.8%
SOFOM	55.3%	18.2%
Instituciones SAR	-	61.8%

Sector	2023	2024
Instituciones de Crédito	1. Sociedades de Información crediticia	4. Instituciones de Banca de Desarrollo
Instituciones de Seguros	1. Aseguradoras en pensiones	3. Aseguradoras especializadas en salud
SOFOM	1. Sofom E.N.R.	2. Sofom E.R.
Instituciones SAR	1. PROCESAR	3. AFORES

Unidades de Atención a Usuarios / Sinaloa

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	11,429	0	4,185	0	664	0	0	0	0	16,278	73.2%
Instituciones de seguros	1,587	0	952	0	443	0	0	0	0	2,982	13.4%
Instituciones SAR	1,677	0	268	0	19	0	0	0	0	1,964	8.8%
SOFOM ¹	254	0	154	0	35	0	0	0	0	443	2.0%
CONDUSEF	387	0	0	0	0	0	0	0	0	387	1.7%
EACP ²	81	0	53	0	8	0	0	0	0	142	0.6%
No Financieras	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0.1%
Instituciones de Fianzas	15	0	0	0	8	0	0	0	0	23	0.1%
Total	15,458	0	5,612	0	1,177	0	0	0	0	22,247	100.0%
Variación 2024vs2023	20.2%	-100.0%	-15.9%	-	8.2%	-	-	-	-	7.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	3,896	25.2	● Reporte de crédito especial	5,141	33.3	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,211	27.2
● Círculo de Crédito	1,388	9.0	● Tarjeta de débito	2,173	14.1	● Consumos no reconocidos	1,963	12.7
● Procesar	1,236	8.0	● Tarjeta de crédito	2,038	13.2	● Consulta a través del NSS	1,217	7.9
● BanCoppel	1,184	7.7	● Consulta a la BNDSAR	1,235	8.0	● Actualización de historial crediticio no realizada	801	5.2
● BBVA México	1,054	6.8	● Daños - Automóviles	1,099	7.1	● Negativa en el pago de la indemnización	699	4.5
● Banco Nacional de México	808	5.2	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	372	2.4	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	549	3.6
● Banco Mercantil del Norte	730	4.7	● Cuenta de nómina	331	2.1	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	495	3.2
● Banco Invex	538	3.5	● Crédito personal	329	2.1	● Cargos no reconocidos en la cuenta	374	2.4
● Banco Azteca	511	3.3	● Cajero automático	306	2.0	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	331	2.1
● Banco Santander México	503	3.3	● Información sobre productos y servicios financieros	276	1.8	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	297	1.9
Otras instituciones	3,610	23.4	Otros productos	2,158	14.0	Otras causas	4,521	29.2
Total	15,458	100.0	Total	15,458	100.0	Total	15,458	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.

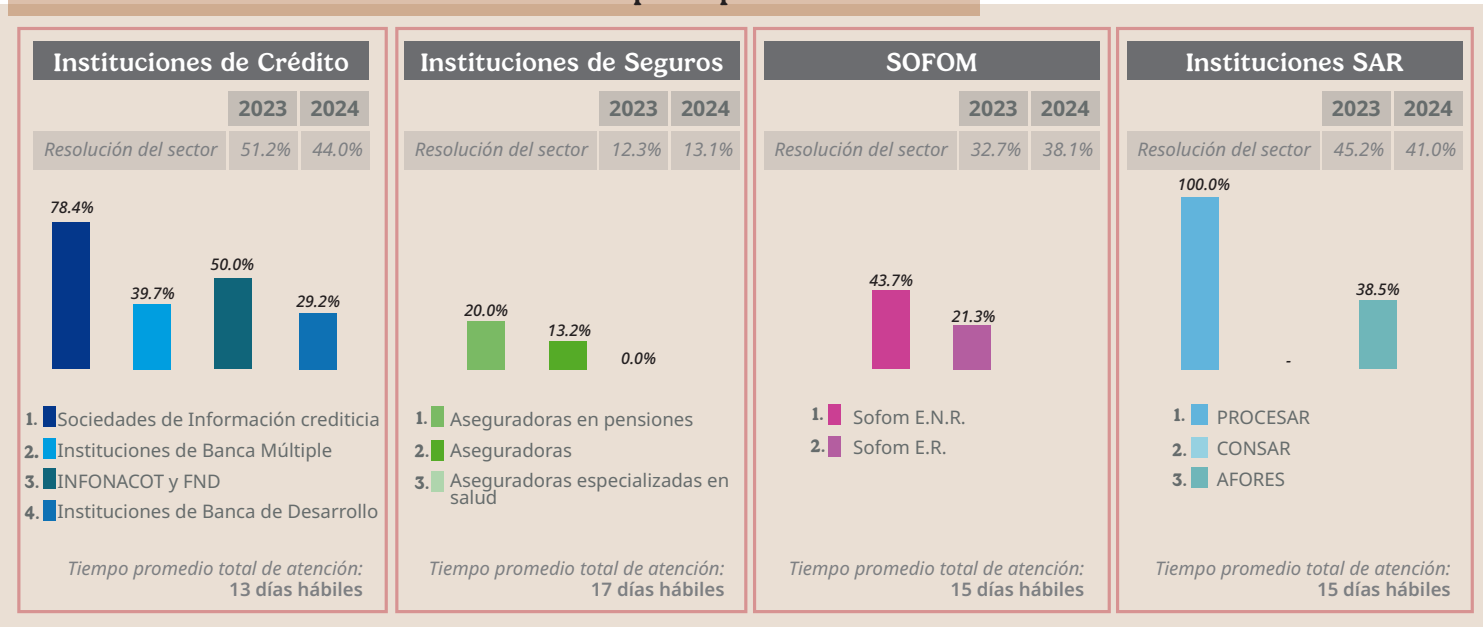
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
BanCoppel	882	13.0	Tarjeta de débito	1,697	25.0	Consumos no reconocidos	1,620	23.9
BBVA México	773	11.4	Tarjeta de crédito	1,544	22.7	Negativa en el pago de la indemnización	636	9.4
Banco Nacional de México	662	9.8	Daños - Automóviles	978	14.4	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	367	5.4
Banco Mercantil del Norte	598	8.8	Reporte de crédito especial	442	6.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	354	5.2
Banco Santander México	398	5.9	Cuenta de nómina	287	4.2	Actualización de historial crediticio no realizada	295	4.3
Banco Invex	330	4.9	Crédito personal	221	3.3	Tranferencia electrónica no reconocida	290	4.3
Trans Unión de México	296	4.4	Cajero automático	208	3.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	256	3.8
Quálitas Compañía de Seguros	221	3.3	Vida - Individual	168	2.5	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	253	3.7
Banco Azteca	217	3.2	Cuenta de cheques	156	2.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	206	3.0
HSBC México	199	2.9	Retiros totales	154	2.3	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	183	2.7
Otras Instituciones	2,213	32.6	Otros productos	934	13.8	Otras causas	2,329	34.3
Total	6,789	100.0	Total	6,789	100.0	Total	6,789	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Sonora

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	3,912	5	3,511	0	297	0	0	0	0	7,725	61.0%
Instituciones SAR	2,064	0	479	0	29	0	0	0	0	2,572	20.3%
Instituciones de seguros	828	0	765	0	219	0	0	0	0	1,812	14.3%
SOFOM ¹	175	1	156	0	25	0	0	0	0	357	2.8%
EACP ²	44	0	33	0	1	0	0	0	0	78	0.6%
No Financieras	61	0	0	0	0	0	0	0	0	61	0.5%
CONDUSEF	40	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.3%
Bursátil	7	0	7	0	2	0	0	0	0	16	0.1%
Instituciones de Fianzas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.01%
Total	7,131	6	4,951	0	574	0	0	0	0	12,662	100.0%
Variación 2024vs2023	14.3%	-76.0%	20.3%	-	-6.4%	-	-	-	-	15.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Credito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Procesar	1,582	22.2	Consulta a la BND SAR	1,582	22.2	Consulta a través del NSS	1,570	22.0
Trans Unión de México	1,250	17.5	Reporte de crédito especial	1,318	18.5	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,087	15.2
BBVA México	588	8.2	Tarjeta de débito	1,029	14.4	Consumos vía internet no reconocidos	394	5.5
Banco Nacional de México	383	5.4	Tarjeta de crédito	853	12.0	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	361	5.1
Banco Santander México	293	4.1	Daños - Automóviles	411	5.8	Transferencia electrónica no reconocida	341	4.8
HSBC México	261	3.7	Retiros totales	282	4.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	235	3.3
Banco Invex	234	3.3	Vida - Individual	174	2.4	Consumos no reconocidos	232	3.3
Banco Mercantil del Norte	228	3.2	Cajero automático	151	2.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	215	3.0
BanCoppel	204	2.9	Crédito personal	151	2.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	169	2.4
Banco Azteca	172	2.4	Cuenta de cheques	91	1.3	Negativa en el pago de la indemnización	159	2.2
Otras instituciones	1,936	27.1	Otros productos	1,089	15.3	Otras causas	2,368	33.2
Total	7,131	100.0	Total	7,131	100.0	Total	7,131	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.

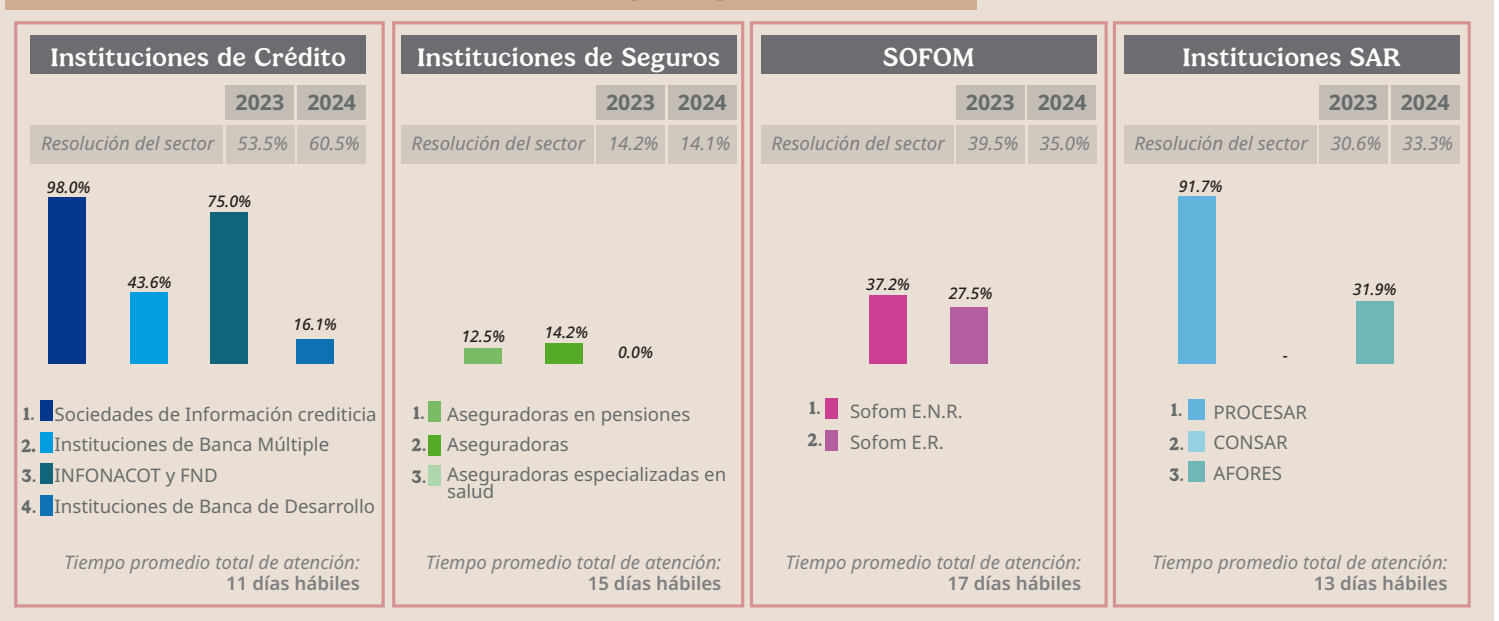
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	1,109	20.1	Reporte de crédito especial	1,163	21.0	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,078	19.5
BBVA México	591	10.7	Tarjeta de débito	1,096	19.8	Consumos vía internet no reconocidos	419	7.6
Banco Nacional de México	401	7.3	Tarjeta de crédito	889	16.1	Transferencia electrónica no reconocida	400	7.2
Banco Santander México	304	5.5	Daños - Automóviles	476	8.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	371	6.7
HSBC México	279	5.0	Retiros totales	287	5.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	282	5.1
Banco Invex	252	4.6	Vida - Individual	218	3.9	Consumos no reconocidos	259	4.7
Banco Mercantil del Norte	226	4.1	Crédito personal	159	2.9	Negativa en el pago de la indemnización	223	4.0
BanCoppel	211	3.8	Cajero automático	145	2.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	216	3.9
Grupo Nacional Provincial	183	3.3	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	105	1.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	161	2.9
Banco Azteca	168	3.0	Cuenta de cheques	104	1.9	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	152	2.7
Otras Instituciones	1,807	32.7	Otros productos	889	16.1	Otras causas	1,970	35.6
Total	5,531	100.0	Total	5,531	100.0	Total	5,531	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Tabasco

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,658	2	1,895	0	206	0	0	0	0	8,761	53.0%
CONDUSEF	4,384	0	0	0	0	0	0	0	0	4,384	26.5%
Instituciones SAR	1,465	1	139	0	13	0	0	0	0	1,618	9.8%
Instituciones de seguros	712	0	618	0	119	0	0	0	0	1,449	8.8%
SOFOM ¹	111	3	92	0	16	0	0	0	0	222	1.3%
EACP ²	41	1	33	0	3	0	0	0	0	78	0.5%
No Financieras	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.1%
Bursátil	5	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0.05%
Total	13,387	7	2,780	0	357	0	0	0	0	16,531	100.0%
Variación 2024vs2023	-0.2%	-50.0%	3.6%	-	-9.4%	-	-	-	-	0.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	3,911	29.2	● Reporte de crédito especial	4,339	32.4	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,959	29.6
● Procesar	1,317	9.8	● Servicio de Atención de CONDUSEF	2,474	18.5	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,733	27.9
● Círculo de Crédito	1,065	8.0	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,908	14.3	● Consulta a través del NSS	1,093	8.2
● BBVA México	419	3.1	● Consulta a la BNSAR	1,317	9.8	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	969	7.2
● Banco Nacional de México	347	2.6	● Información sobre productos y servicios financieros	682	5.1	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	636	4.8
● HSBC México	222	1.7	● Tarjeta de débito	484	3.6	● Consumos no reconocidos	413	3.1
● Banco Santander México	165	1.2	● Tarjeta de crédito	434	3.2	● Actualización de historial crediticio no realizada	209	1.6
● Grupo Nacional Provincial	162	1.2	● Daños - Automóviles	345	2.6	● Negativa en el pago de la indemnización	204	1.5
● Banco Mercantil del Norte	106	0.8	● Vida - Individual	230	1.7	● Transferencia electrónica no reconocida	187	1.4
● Banco Azteca	99	0.7	● Crédito personal	123	0.9	● Cargos no reconocidos en la cuenta	169	1.3
Otras instituciones	5,574	41.6	Otros productos	1,051	7.9	Otras causas	1,815	13.6
Total	13,387	100.0	Total	13,387	100.0	Total	13,387	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.

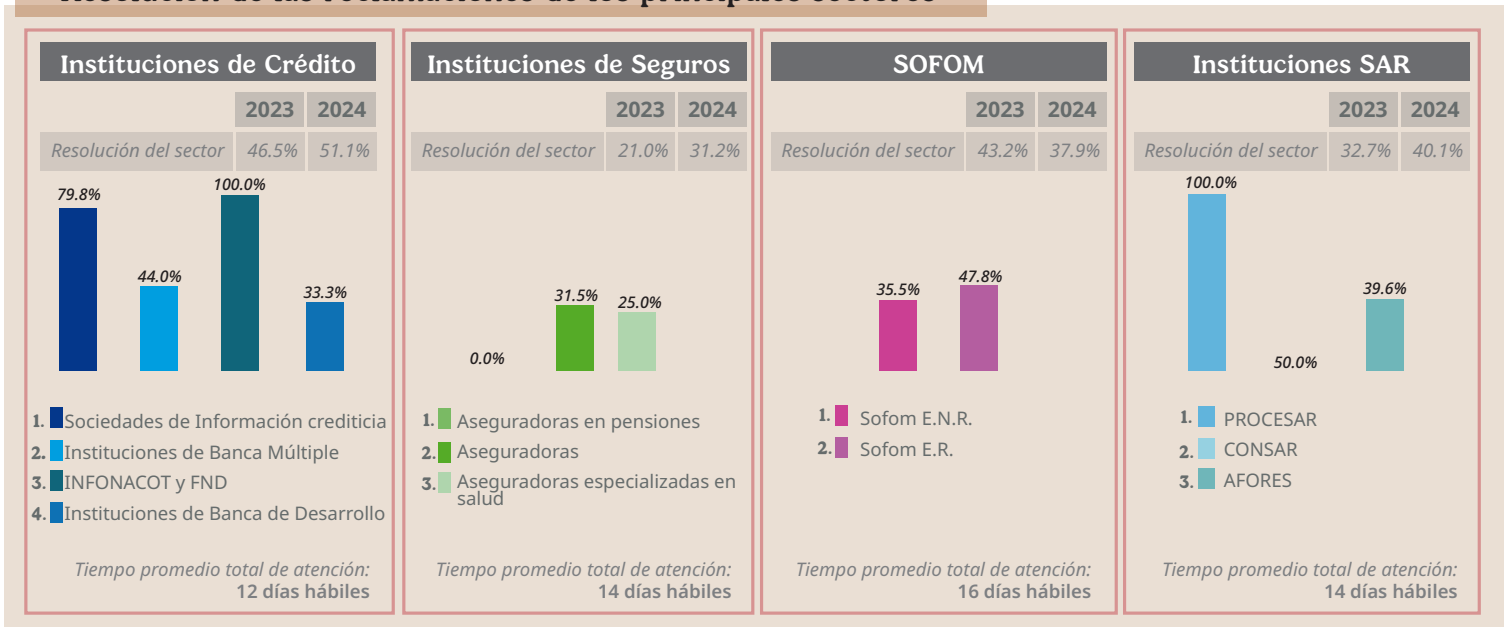
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	406	12.9	● Tarjeta de débito	509	16.2	● Consumos no reconocidos	445	14.2
● Banco Nacional de México	367	11.7	● Tarjeta de crédito	459	14.6	● Negativa en el pago de la indemnización	237	7.5
● Trans Unión de México	244	7.8	● Daños - Automóviles	384	12.2	● Transferencia electrónica no reconocida	205	6.5
● HSBC México	226	7.2	● Reporte de crédito especial	382	12.2	● Actualización de historial crediticio no realizada	203	6.5
● Banco Santander México	180	5.7	● Vida - Individual	233	7.4	● Cargos no reconocidos en la cuenta	177	5.6
● Grupo Nacional Provincial	165	5.2	● Crédito personal	116	3.7	● Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	153	4.9
● Círculo de Crédito	141	4.5	● Cajero automático	115	3.7	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	105	3.3
● Banco Mercantil del Norte	120	3.8	● Cuenta básica para el público en general	100	3.2	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	89	2.8
● Banco Azteca	99	3.1	● Cuenta de nómina	86	2.7	● Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	86	2.7
● MetLife México	85	2.7	● Retiros totales	68	2.2	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	85	2.7
Otras Instituciones	1,111	35.3	Otros productos	692	22.0	Otras causas	1,359	43.2
Total	3,144	100.0	Total	3,144	100.0	Total	3,144	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Tamaulipas

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	6,152	0	1,922	0	205	0	0	0	0	8,279	74.2%
Instituciones SAR	1,371	0	186	0	13	0	0	0	0	1,570	14.1%
Instituciones de seguros	475	0	354	0	77	0	0	0	0	906	8.1%
SOFOM ¹	161	1	146	0	8	0	0	0	0	316	2.8%
EACP ²	36	0	27	0	3	0	0	0	0	66	0.6%
No Financieras	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0.2%
Bursátil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	8,215	1	2,635	0	306	0	0	0	0	11,157	100.0%
Variación 2024vs2023	-17.7%	-83.3%	-3.0%	-	-2.2%	-	-	-	-	-14.3%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	2,875	35.0	● Reporte de crédito especial	3,234	39.4	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,919	35.5
● Procesar	1,171	14.3	● Consulta a la BNDSAR	1,171	14.3	● Consulta a través del NSS	1,165	14.2
● BBVA México	404	4.9	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,051	12.8	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,055	12.8
● Banco Mercantil del Norte	363	4.4	● Tarjeta de crédito	608	7.4	● Consumos no reconocidos	534	6.5
● Círculo de Crédito	341	4.2	● Tarjeta de débito	520	6.3	● Eliminación de historial crediticio no realizada	237	2.9
● Banco Nacional de México	317	3.9	● Daños - Automóviles	228	2.8	● Transferencia electrónica no reconocida	224	2.7
● Banco Santander México	246	3.0	● Crédito personal	186	2.3	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	126	1.5
● Banco Azteca	241	2.9	● Cuenta de nómina	111	1.4	● Negativa en el pago de la indemnización	125	1.5
● Ualá	235	2.9	● Crédito de nómina	103	1.3	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	118	1.4
● Banca Afirme	179	2.2	● Vida-Individual	103	1.3	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	107	1.3
● Otras instituciones	1,843	22.4	● Otros productos	900	11.0	● Otras causas	1,605	19.5
Total	8,215	100.0	Total	8,215	100.0	Total	8,215	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.

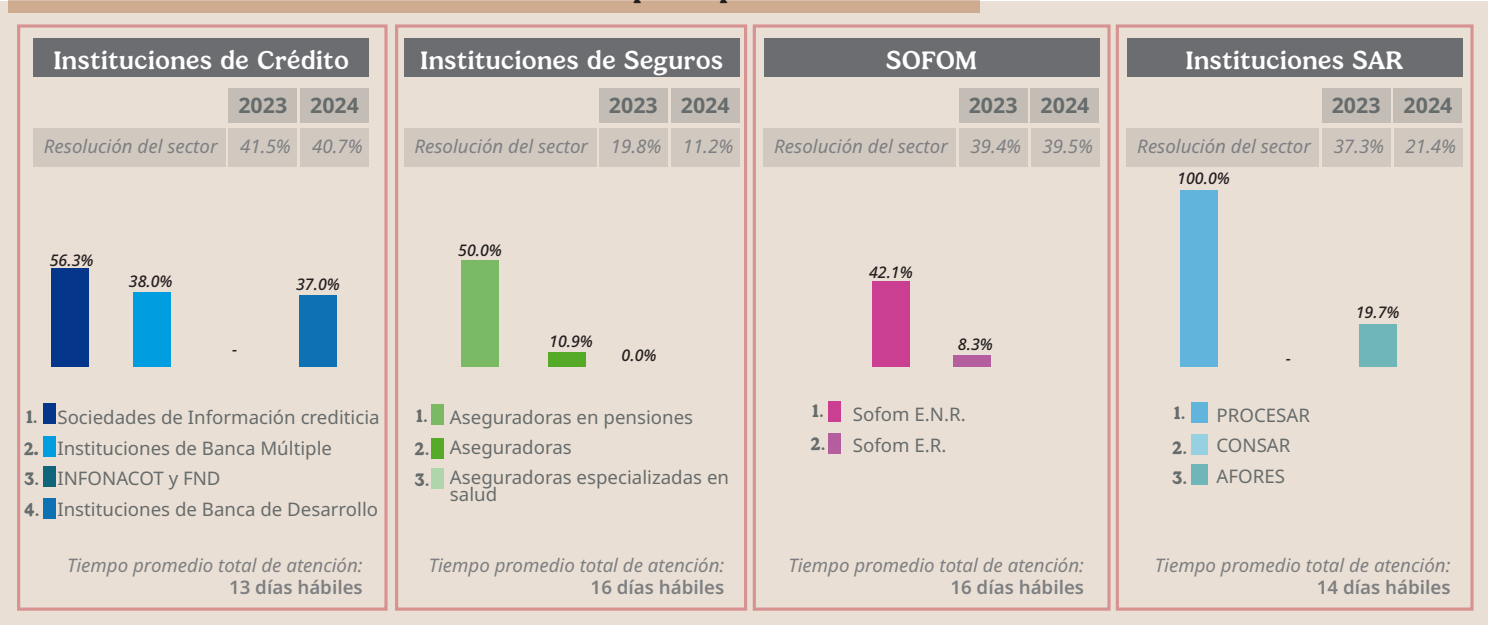
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	347	11.8	● Tarjeta de crédito	601	20.4	● Consumos no reconocidos	557	18.9
● Banco Mercantil del Norte	322	10.9	● Tarjeta de débito	532	18.1	● Transferencia electrónica no reconocida	245	8.3
● Banco Nacional de México	283	9.6	● Reporte de crédito especial	304	10.3	● Eliminación de historial crediticio no realizada	227	7.7
● Banco Santander México	229	7.8	● Daños - Automóviles	239	8.1	● Negativa en el pago de la indemnización	136	4.6
● HSBC México	156	5.3	● Crédito personal	175	5.9	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	113	3.8
● Círculo de Crédito	152	5.2	● Vida - Individual	111	3.8	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	113	3.8
● Trans Unión de México	142	4.8	● Crédito de nómina	105	3.6	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	105	3.6
● BanCoppel	132	4.5	● Cuenta de nómina	102	3.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	92	3.1
● Banco Azteca	99	3.4	● Banca por Internet	95	3.2	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	88	3.0
● Afore XXI Banorte	61	2.1	● Cajero automático	84	2.9	● Solicitud de entrega de recursos no atendida	81	2.8
Otras Instituciones	1,019	34.6	Otros productos	594	20.2	Otras causas	1,185	40.3
Total	2,942	100.0	Total	2,942	100.0	Total	2,942	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Tlaxcala

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	7,292	8	1,328	0	234	0	0	0	0	8,862	68.8%
Instituciones SAR	1,389	0	155	0	50	0	0	0	0	1,594	12.4%
CONDUSEF	1,107	0	0	0	0	0	0	0	0	1,107	8.6%
Instituciones de seguros	495	0	186	0	54	0	0	0	0	735	5.7%
No Financieras	263	0	0	0	0	0	0	0	0	263	2.0%
SOFOM ¹	178	0	57	0	11	0	0	0	0	246	1.9%
EACP ²	43	0	26	0	5	0	0	0	0	74	0.6%
Bursátil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	10,768	8	1,752	0	354	0	0	0	0	12,882	100.0%
Variación 2024vs2023	-0.5%	100.0%	7.3%	-	-39.0%	-	-	-	-	-1.2%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Trans Unión de México	4,408	40.9	Reporte de crédito especial	5,305	49.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,249	39.5
Procesar	1,071	9.9	Consulta a la BNDSAR	1,059	9.8	Consulta a través del NSS	901	8.4
Círculo de Crédito	886	8.2	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	956	8.9	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	809	7.5
Banco Santander México	387	3.6	Tarjeta de débito	669	6.2	Consumos no reconocidos	429	4.0
BBVA México	373	3.5	Tarjeta de crédito	484	4.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	408	3.8
Banco Azteca	274	2.5	Información no financiera	230	2.1	Actualización de historial crediticio no realizada	389	3.6
BanCoppel	198	1.8	Cuenta de nómina	206	1.9	Transferencia electrónica no reconocida	334	3.1
HSBC México	195	1.8	Daños - Automóviles	194	1.8	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	291	2.7
Banco Nacional de México	191	1.8	Crédito personal	191	1.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	243	2.3
Banco Mercantil del Norte	152	1.4	Vida - Individual	163	1.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	230	2.1
Otras instituciones	2,633	24.5	Otros productos	1,311	12.2	Otras causas	2,485	23.1
Total	10,768	100.0	Total	10,768	100.0	Total	10,768	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.

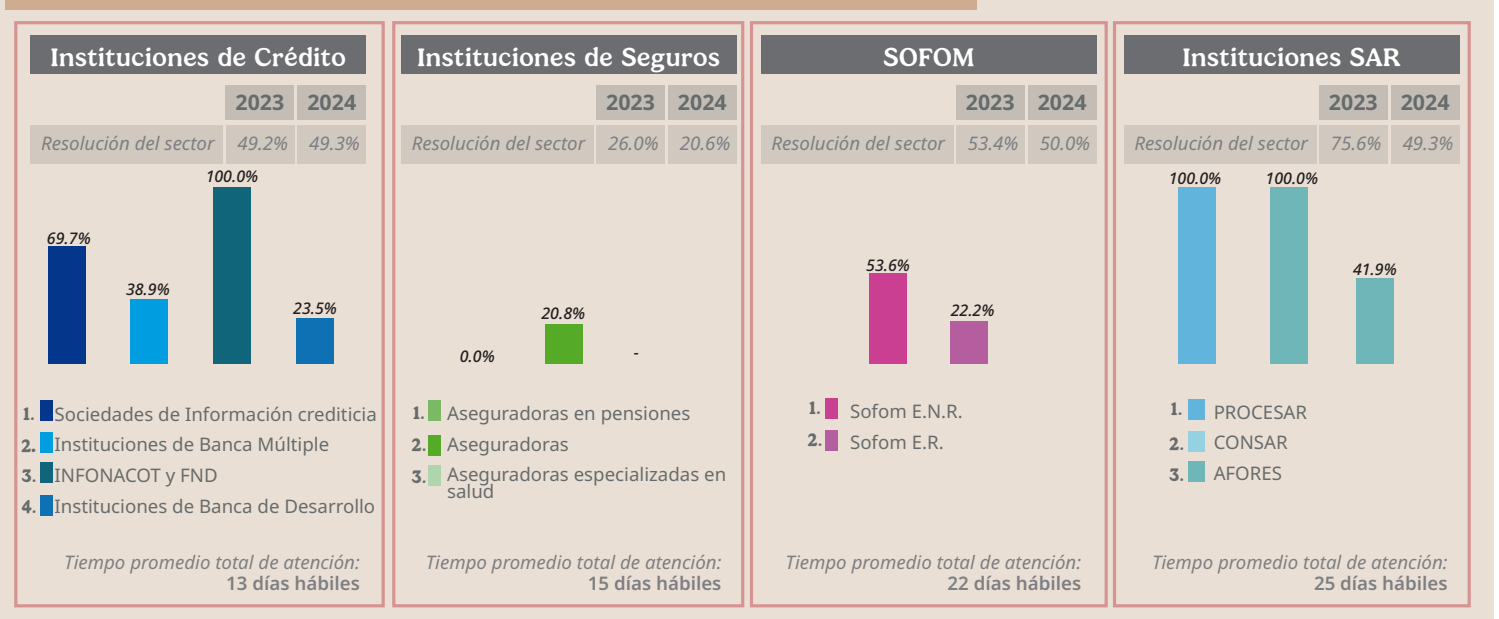
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Crédito de Crédito	273	12.9	● Reporte de crédito especial	540	25.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	244	11.5
● Trans Unión de México	268	12.7	● Tarjeta de débito	379	17.9	● Consumos no reconocidos	236	11.2
● Banco Santander México	219	10.4	● Tarjeta de crédito	264	12.5	● Transferencia electrónica no reconocida	203	9.6
● BBVA México	198	9.4	● Daños - Automóviles	119	5.6	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	124	5.9
● BanCoppel	125	5.9	● Cuenta de nómina	99	4.7	● Eliminación de historial crediticio no realizada	114	5.4
● Banco Azteca	115	5.4	● Cajero automático	86	4.1	● Negativa en el pago de la indemnización	88	4.2
● HSBC México	106	5.0	● Vida - Individual	86	4.1	● Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	78	3.7
● Banco Nacional de México	98	4.6	● Crédito personal	60	2.8	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	76	3.6
● Banco Mercantil del Norte	73	3.5	● Cuenta de cheques	55	2.6	● Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	68	3.2
● Grupo Nacional Provincial	45	2.1	● Unificación de cuentas	55	2.6	● Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	62	2.9
Otras Instituciones	594	28.1	Otros productos	371	17.5	Otras causas	821	38.8
Total	2,114	100.0	Total	2,114	100.0	Total	2,114	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Veracruz

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	5,895	0	3,639	0	471	0	0	0	0	10,005	50.8%
CONDUSEF	6,171	0	0	0	0	0	0	0	0	6,171	31.3%
Instituciones de seguros	1,124	0	810	0	160	0	0	0	0	2,094	10.6%
Instituciones SAR	558	0	200	0	17	0	0	0	0	775	3.9%
SOFOM ¹	254	0	170	0	15	0	0	0	0	439	2.2%
EACP ²	88	0	68	0	4	0	0	0	0	160	0.8%
No Financieras	35	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0.2%
Bursátil	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0.02%
Instituciones de Fianzas	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0.02%
OAAC ³	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	10,768	8	1,752	0	354	0	0	0	0	12,882	100.0%
Variación 2024vs2023	-11.3%	-100.0%	-19.9%	-	-23.3%	-	-	-	-	-14.1%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	1,994	14.1	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	3,162	22.4	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	5,596	39.6
● BBVA México	818	5.8	● Servicio de Atención de CONDUSEF	3,005	21.3	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,669	11.8
● Banco Nacional de México	731	5.2	● Reporte de crédito especial	2,125	15.0	● Consumos no reconocidos	630	4.5
● Banco Santander México	485	3.4	● Tarjeta de débito	1,653	11.7	● Consumos vía internet no reconocidos	571	4.0
● BanCoppel	368	2.6	● Tarjeta de crédito	1,119	7.9	● Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF	545	3.9
● Banco Mercantil del Norte	334	2.4	● Daños - Automóviles	611	4.3	● Negativa en el pago de la indemnización	452	3.2
● Procesar	293	2.1	● Información sobre productos y servicios financieros	367	2.6	● Transferencia electrónica no reconocida	440	3.1
● HSBC México	270	1.9	● Consulta a la BNDSAR	293	2.1	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	382	2.7
● Banco Azteca	248	1.8	● Cuenta de nómina	252	1.8	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	307	2.2
● Quálitas Compañía de Seguros	170	1.2	● Crédito personal	225	1.6	● Consulta a través del NSS	284	2.0
● Otras instituciones	8,419	59.6	● Otros productos	1,318	9.3	● Otras causas	3,254	23.0
Total	14,130	100.0	Total	14,130	100.0	Total	14,130	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.

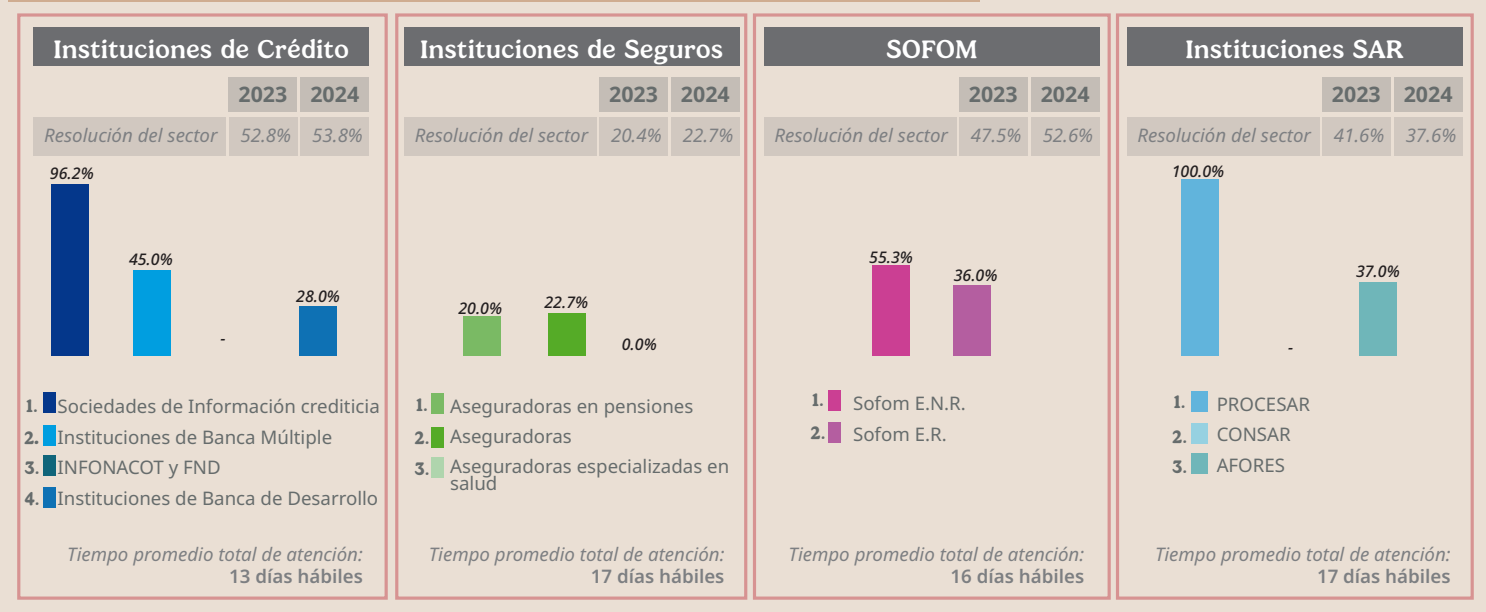
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● BBVA México	733	13.2	● Tarjeta de débito	1,615	29.1	● Consumos no reconocidos	699	12.6
● Banco Nacional de México	710	12.8	● Tarjeta de crédito	1,099	19.8	● Consumos vía internet no reconocidos	558	10.0
● Trans Unión de México	583	10.5	● Reporte de crédito especial	653	11.7	● Transferencia electrónica no reconocida	467	8.4
● Banco Santander México	461	8.3	● Daños - Automóviles	581	10.5	● Negativa en el pago de la indemnización	424	7.6
● BanCoppel	329	5.9	● Cuenta de nómina	241	4.3	● Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	302	5.4
● Banco Mercantil del Norte	314	5.6	● Crédito personal	183	3.3	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	226	4.1
● HSBC México	256	4.6	● Vida - Individual	180	3.2	● Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	219	3.9
● Banco Azteca	223	4.0	● Cajero automático	103	1.9	● Incumplimiento con los términos del contrato	215	3.9
● Quálitas Compañía de Seguros	141	2.5	● Retiros totales	100	1.8	● Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	177	3.2
● Grupo Nacional Provincial	135	2.4	● Crédito de nómina	97	1.7	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	177	3.2
Otras Instituciones	1,673	30.1	Otros productos	706	12.7	Otras causas	2,094	37.7
Total	5,558	100.0	Total	5,558	100.0	Total	5,558	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Vicepresidencia Jurídica

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de seguros	192,448	0	0	0	0	2,191	235	18	0	194,892	89.9%
Instituciones de crédito	6,778	0	0	0	0	6,540	2,008	1,351	122	16,799	7.7%
Instituciones Fintech	1,321	0	1,016	0	118	36	6	6	0	2,503	1.2%
No Financieras	2,083	0	0	0	0	0	0	0	0	2,083	1.0%
SOFOM ¹	36	0	0	0	0	176	36	12	0	260	0.1%
Instituciones SAR	10	0	0	0	0	119	9	0	0	138	0.1%
EACP ²	8	0	0	0	0	50	7	5	0	70	0.03%
Bursátil	6	0	0	0	0	12	6	0	0	24	0.01%
Instituciones de Fianzas	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20	0.01%
OAAC ³	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0.002%
CONDUSEF	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.001%
Total	202,692	0	1,016	0	118	9,149	2,307	1,392	122	216,796	100.0%
Variación 2024vs2023	-7.1%	-	39.8%	-	21.6%	-21.1%	-7.5%	-3.5%	-20.8%	-7.6%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
Seguros Inbursa	6,678	3.3	SIAB Vida	192,204	94.8	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	192,199	94.8
Seguros Ve Por Más	5,803	2.9	Cuentas Bancarias (BCD)	4,751	2.3	Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD	4,751	2.3
HIR Compañía de Seguros	5,135	2.5	Emisión y Depósito Mercantil de Fondos	1,113	0.5	Transferencia electrónica no reconocida	745	0.4
Seguros Argos	4,925	2.4	Tarjeta de débito	676	0.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	618	0.3
Aserta Seguros Vida	4,901	2.4	Tarjeta de crédito	384	0.2	Consumos no reconocidos	616	0.3
Seguros Atlas	4,881	2.4	Banca móvil	258	0.1	Transferencia electrónica no aplicada	204	0.1
Grupo Nacional Provincial	4,872	2.4	Cuenta de ahorro	241	0.1	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	195	0.1
Seguros Sura	4,864	2.4	Servicios Electrónicos (términos y condiciones de la plataforma)	187	0.1	Negativa en el pago de la indemnización	118	0.1
BBVA Seguros México	4,863	2.4	Daños - Automóviles	132	0.1	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	100	0.05
Seguros Banorte	4,858	2.4	Cuenta de nómina	127	0.1	Consumos vía internet no reconocidos	91	0.04
Otras instituciones	150,912	74.5	Otros productos	2,619	1.3	Otras causas	3,055	1.5
Total	202,692	100.0	Total	202,692	100.0	Total	202,692	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.

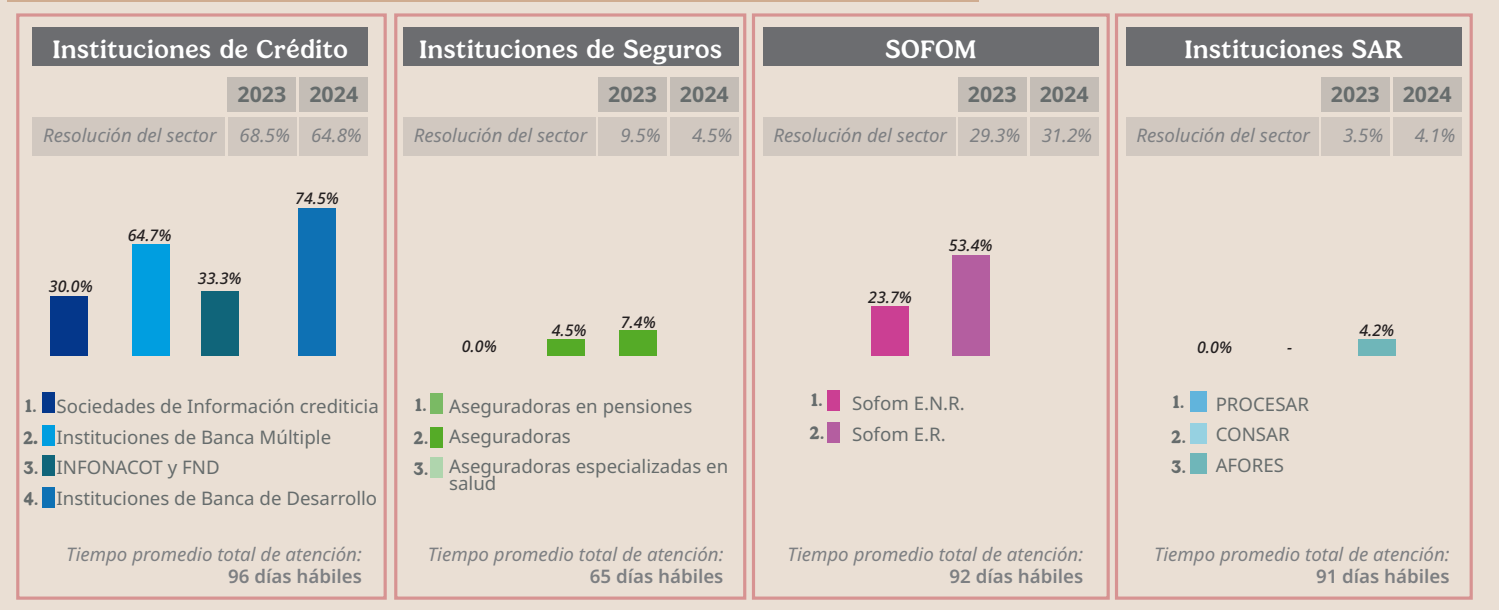
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
Banco Nacional de México	1,814	12.9	Tarjeta de débito	3,199	22.7	Transferencia electrónica no reconocida	3,077	21.8
BBVA México	1,535	10.9	Tarjeta de crédito	2,145	15.2	Consumos no reconocidos	2,957	21.0
Banco Azteca	1,318	9.3	Daños - Automóviles	1,325	9.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,389	9.8
Banco Santander México	1,298	9.2	Cuenta de ahorro	1,061	7.5	Negativa en el pago de la indemnización	1,254	8.9
Banco Mercantil del Norte	1,161	8.2	Banca móvil	992	7.0	Consumos vía internet no reconocidos	523	3.7
BanCoppel	813	5.8	Cuenta de cheques	895	6.3	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	359	2.5
HSBC México	809	5.7	Emisión y Depósito Mercantil de Fondos	733	5.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	347	2.5
MercadoLibre	619	4.4	Cuenta de nómina	581	4.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	335	2.4
Banco Invex	409	2.9	Crédito personal	413	2.9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	299	2.1
Compropago	329	2.3	Servicios Electrónicos (términos y condiciones de la plataforma)	412	2.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	296	2.1
Otras Instituciones	3,999	28.4	Otros productos	2,348	16.6	Otras causas	3,268	23.2
Total	14,104	100.0	Total	14,104	100.0	Total	14,104	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Yucatán

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	7,526	0	3,508	0	539	0	0	0	0	11,573	67.4%
Instituciones de seguros	1,058	0	744	0	250	0	0	0	0	2,052	11.9%
CONDUSEF	1,936	0	0	0	0	0	0	0	0	1,936	11.3%
Instituciones SAR	754	0	199	0	24	0	0	0	0	977	5.7%
SOFOM ¹	260	1	177	0	31	0	0	0	0	469	2.7%
EACP ²	88	0	65	0	5	0	0	0	0	158	0.9%
Bursátil	5	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0.05%
No Financieras	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.03%
Instituciones de Fianzas	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0.02%
Total	11,634	1	4,697	0	850	0	0	0	0	17,182	100.0%
Variación 2024vs2023	-13.9%	-92.9%	-22.4%	-	2.0%	-	-	-	-	-15.8%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	2,624	22.6	● Reporte de crédito especial	3,472	29.8	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,299	19.8
● Círculo de Crédito	855	7.3	● Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,724	14.8	● Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	1,418	12.2
● BBVA México	810	7.0	● Tarjeta de crédito	1,574	13.5	● Consumos vía internet no reconocidos	744	6.4
● Banco Nacional de México	590	5.1	● Tarjeta de débito	1,208	10.4	● Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	570	4.9
● Procesar	462	4.0	● Daños - Automóviles	627	5.4	● Actualización de historial crediticio no realizada	551	4.7
● Banco Santander México	434	3.7	● Información sobre productos y servicios financieros	543	4.7	● Consumos no reconocidos	514	4.4
● Banco Mercantil del Norte	402	3.5	● Consulta a la BNDSAR	462	4.0	● Consulta a través del NSS	456	3.9
● HSBC México	398	3.4	● Crédito personal	294	2.5	● Eliminación de historial crediticio no realizada	328	2.8
● Banco Invex	368	3.2	● Servicio de atención de CONDUSEF	186	1.6	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	308	2.6
● Banco Azteca	367	3.2	● Cuenta de nómina	168	1.4	● Negativa en el pago de la indemnización	236	2.0
Otras instituciones	4,324	37.2	Otros productos	1,376	11.8	Otras causas	4,210	36.2
Total	11,634	100.0	Total	11,634	100.0	Total	11,634	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.

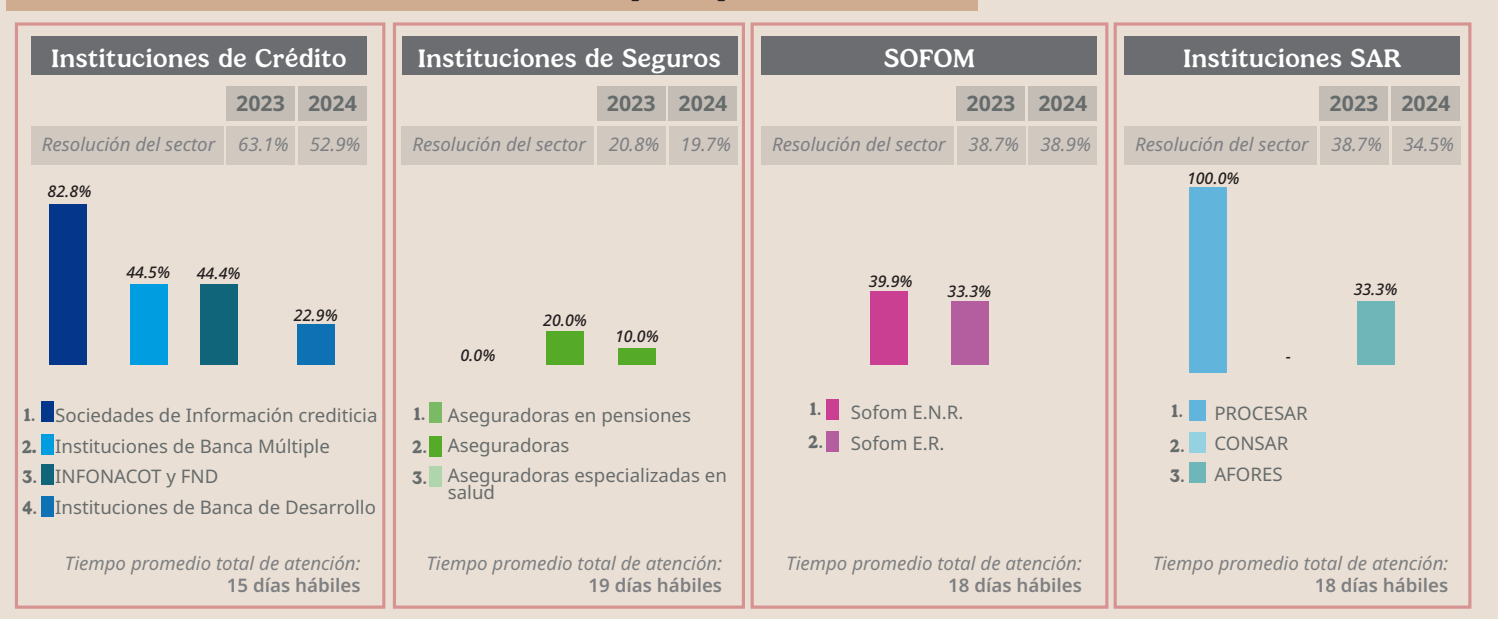
Reclamaciones



Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)		Asuntos	Part. (%)	
BBVA México	654	11.8	Tarjeta de crédito	1,409	25.4	Consumos vía internet no reconocidos	702	12.7
Trans Unión de México	506	9.1	Tarjeta de débito	1,038	18.7	Actualización de historial crediticio no realizada	461	8.3
Banco Nacional de México	494	8.9	Reporte de crédito especial	859	15.5	Cargos no reconocidos	440	7.9
Banco Mercantil del Norte	350	6.3	Daños - Automóviles	655	11.8	Eliminación de historial crediticio no realizada	292	5.3
HSBC México	340	6.1	Crédito personal	261	4.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	278	5.0
Banco Santander México	331	6.0	Vida - Individual	132	2.4	Negativa en el pago de la indemnización	262	4.7
Círculo de Crédito	331	6.0	Cuenta de nómina	129	2.3	Transferencia electrónica no reconocida	236	4.3
Banco Invex	306	5.5	Cuenta de cheques	126	2.3	Incumplimiento con los términos del contrato	207	3.7
Banco Azteca	236	4.3	Retiros totales	109	2.0	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	182	3.3
Scotiabank Inverlat	136	2.5	Cuenta de ahorro	103	1.9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	173	3.1
Otras Instituciones	1,864	33.6	Otros productos	727	13.1	Otras causas	2,315	41.7
Total	5,548	100.0	Total	5,548	100.0	Total	5,548	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 de los principales sectores



Unidades de Atención a Usuarios / Zacatecas

Sector	Asesorías	Reclamaciones								Total	Part. (%)
		GO	GE	GR	CO	DT	SDL	DL	AJP		
Instituciones de crédito	4,651	0	1,251	0	173	0	0	0	0	6,075	81.9%
Instituciones SAR	473	0	109	0	5	0	0	0	0	587	7.9%
Instituciones de seguros	229	0	202	0	43	0	0	0	0	474	6.4%
SOFOM ¹	112	0	102	0	11	0	0	0	0	225	3.0%
EACP ²	18	0	14	0	1	0	0	0	0	33	0.4%
No Financieras	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0.3%
Total	5,503	0	1,678	0	233	0	0	0	0	7,414	100.0%
Variación 2024vs2023	-33.6%	-100.0%	-15.7%	-	-1.7%	-	-	-	-	-29.5%	

¹Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, ²Entidades de Ahorro y Crédito Popular, ³Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Reclamaciones: Gestión Ordinaria (GO), Gestión Electrónica (GE), Gestión Redeco (GR), Conciliación (CO), Solicitud de Dictamen (DT), Solicitud para la Defensa Legal (SDL), Defensa Legal (DL) y Asesorías Jurídicas Penales (AJP).

Asesorías



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	3,541	64.3	● Reporte de crédito especial	3,649	66.3	● Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,334	60.6
● Procesar	358	6.5	● Tarjeta de crédito	392	7.1	● Consulta a través del NSS	355	6.5
● BBVA México	223	4.1	● Consulta a la BNDSAR	358	6.5	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	152	2.8
● Banco Mercantil del Norte	220	4.0	● Tarjeta de débito	166	3.0	● Consumos no reconocidos	135	2.5
● Banco Azteca	101	1.8	● Crédito personal	138	2.5	● Actualización de historial crediticio no realizada	128	2.3
● Círculo de Crédito	96	1.7	● Daños - Automóviles	101	1.8	● Eliminación de historial crediticio no realizada	105	1.9
● Banco Nacional de México	94	1.7	● Cajero automático	99	1.8	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	96	1.7
● BanCoppel	86	1.6	● Vida - Individual	87	1.6	● Transferencia electrónica no reconocida	88	1.6
● Banco Invex	83	1.5	● Banca móvil	79	1.4	● Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	66	1.2
● Banco Santander México	63	1.1	● Retiros totales	78	1.4	● Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	65	1.2
Otras instituciones	638	11.6	Otros productos	356	6.5	Otras causas	979	17.8
Total	5,503	100.0	Total	5,503	100.0	Total	5,503	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.

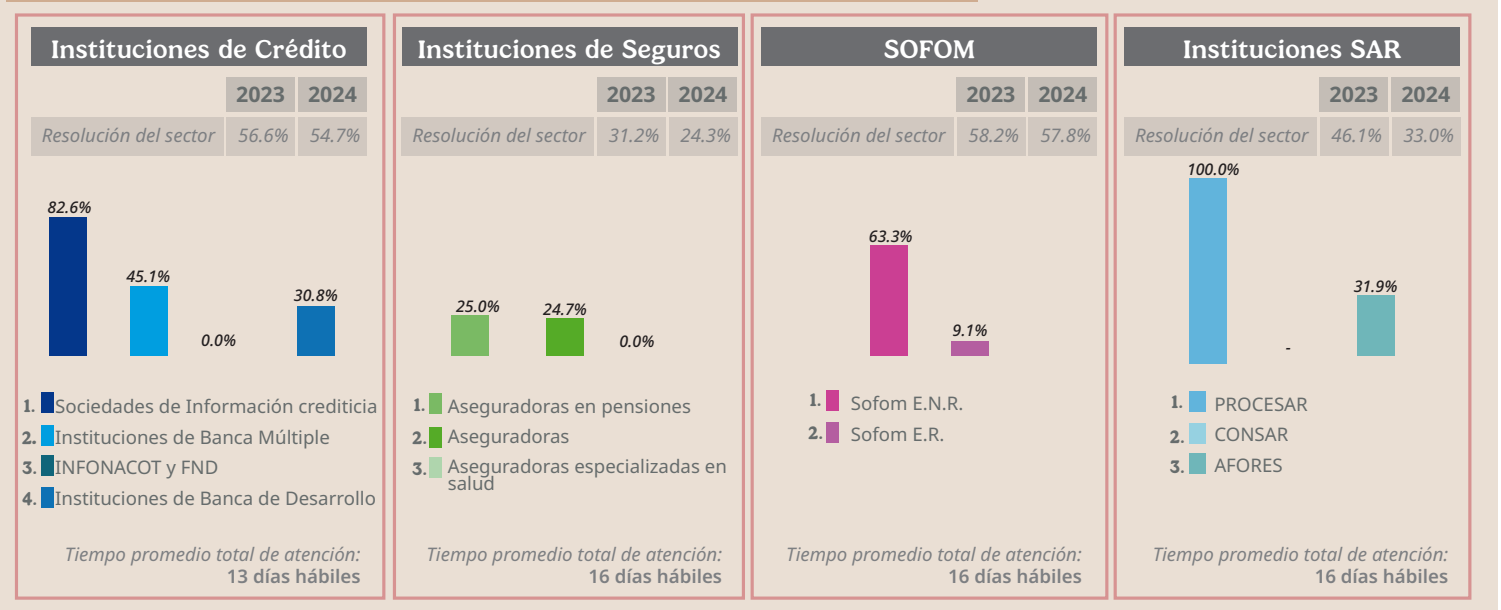
Reclamaciones



Principales Instituciones	Asuntos	Part. (%)	Principales Productos	Asuntos	Part. (%)	Principales Causas	Asuntos	Part. (%)
● Trans Unión de México	261	13.7	● Tarjeta de crédito	408	21.4	● Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	154	8.1
● Banco Mercantil del Norte	252	13.2	● Reporte de crédito especial	360	18.8	● Consumos no reconocidos	147	7.7
● BBVA México	229	12.0	● Tarjeta de débito	173	9.1	● Actualización de historial crediticio no realizada	121	6.3
● Banco Azteca	107	5.6	● Crédito personal	128	6.7	● Transferencia electrónica no reconocida	113	5.9
● Banco Nacional de México	97	5.1	● Daños - Automóviles	107	5.6	● Eliminación de historial crediticio no realizada	103	5.4
● BanCoppel	93	4.9	● Banca móvil	104	5.4	● Solicitud de trámite no atendida o no concluida	95	5.0
● Banco Invex	85	4.4	● Cajero automático	100	5.2	● Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	93	4.9
● Círculo de Crédito	80	4.2	● Vida - Individual	91	4.8	● Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	75	3.9
● Banco Santander México	67	3.5	● Retiros totales	77	4.0	● Consumos vía internet no reconocidos	69	3.6
● HSBC México	67	3.5	● Cuenta de nómina	70	3.7	● Cargos no reconocidos en la cuenta	61	3.2
Otras Instituciones	573	30.0	Otros productos	293	15.3	Otras causas	880	46.0
Total	1,911	100.0	Total	1,911	100.0	Total	1,911	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 de los principales sectores



Multas Firmes

Durante 2024, la CONDUSEF emitió **2,097 multas firmes**, las cuales correspondieron a:

1. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).
2. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).
3. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).



Los **sectores financieros** con el mayor número de multas firmes fueron, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (79.8%), las Aseguradoras (4.5%) y la Banca Múltiple (3.9%), las cuales en conjunto representaron el **88.2%** del total de las multas firmes en 2024.

Multas Impuestas en 2024 y Firms en 2024

Número de multas

2,097

Monto de las multas firms

\$57,117,766.3

% del número de multas firms a instituciones y entidades financieras por incumplimiento a las leyes:

Incumplimiento de Ley (%)

57.6%

42.3%

0.1%

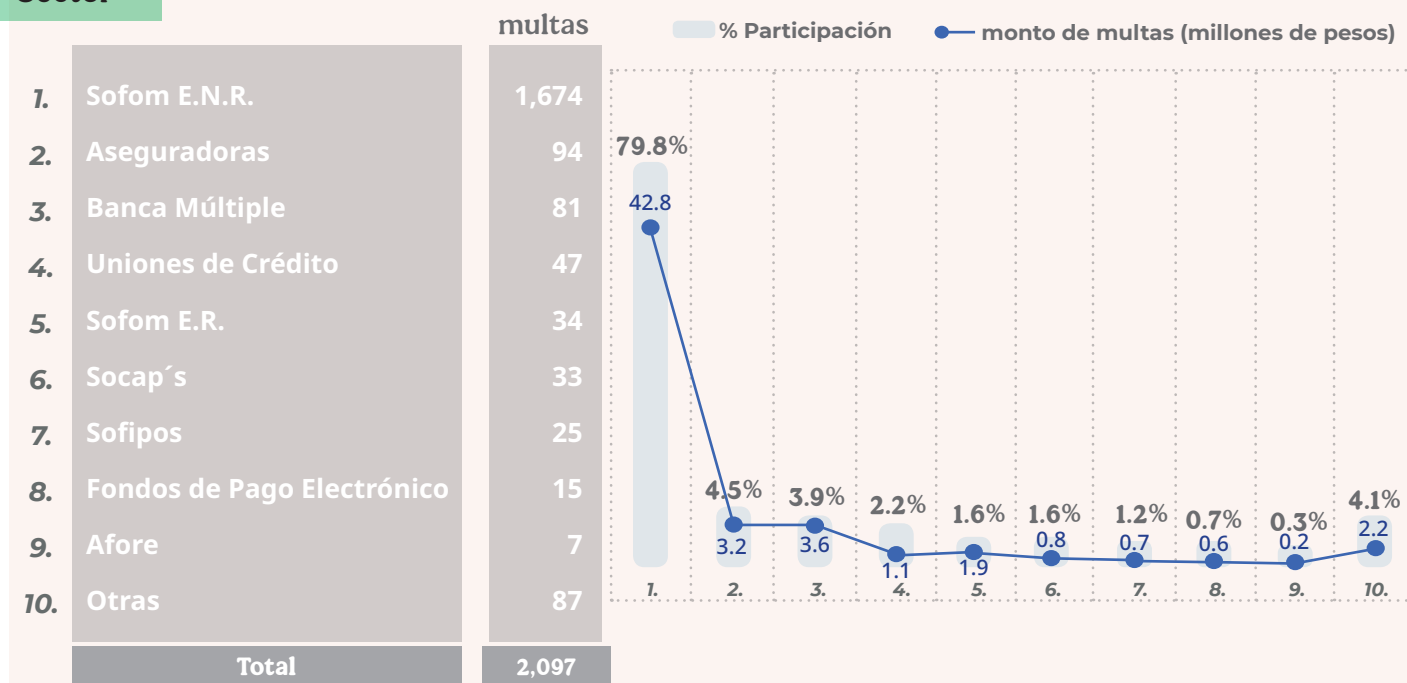
LTOSF

LPDUSF

LGOAAC

por Sector Financiero

Sector



(*) 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; y Banco Inbursa con Sofom Inbursa.

Nota. Número de multas impuestas 2024 y firms durante 2024 (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	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Financiera al Instante	15	320,440.0	0	-	-
Solef	15	320,440.0	0	-	-
Soluciones Acurima	14	337,676.0	1	20,748.0	-
JM10	2	103,740.0	11	724,624.0	-
Smart Bird	14	282,952.0	0	-	-
Apoyo tu Porvenir	9	182,220.0	3	62,244.0	1200.0
Emprendedores Rurales por el Desarrollo de Nayarit	10	235,652.0	2	41,496.0	-
Lendroot	3	62,244.0	8	165,984.0	-
Impulsora Empresarial Na Savi	10	178,144.0	0	-	-
Ficen	10	203,934.0	0	-	-
Punto Económico	0	-	9	1,329,146.0	-
Gestión y Soluciones Agropecuarias	10	205,578.0	0	-	-
Agrofinanciera DG	8	161,656.0	2	41,496.0	-
Global Currency Market	0	-	9	186,732.0	-
Fin K2	4	81,488.0	5	103,740.0	-
Grupo Lendmex	4	108,850.0	5	103,740.0	-
PrestoMyC	1	19,244.0	7	312,600.0	-
DAAB Servicios y Soluciones Financieras	4	110,354.0	4	82,992.0	800.0
Realcredit	2	103,740.0	6	124,488.0	-
G.F. Arco	3	60,740.0	5	103,740.0	-
Iniciativa & Financiera N&N	3	89,606.0	5	103,740.0	-
Secured Loans	7	152,354.0	0	-	-
Financiera Creditem	3	57,732.0	4	82,992.0	-
Operadora MFM	5	162,224.0	2	41,496.0	700.0
Credicohete	3	57,732.0	4	82,992.0	-
Financiamiento, Factoraje y Logística	5	165,984.0	2	41,496.0	-
Cashitek	4	114,114.0	3	62,244.0	-
Aceleradora Adrenalina	4	110,354.0	3	62,244.0	700.0
Administracion Financiera Alianza	0	-	7	145,236.0	-
Agroimpulso Express	3	120,728.0	4	82,992.0	-
Otras	414	11,694,651.7	972	22,839,380.0	7.6
Total del Sector	589	15,804,571.7	1,083	26,948,582.0	9.2

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmes durante 2024.

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 dos multas firme de la ley de LGOAAC.

Fuente: Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.

Aseguradoras

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)	
Metlife México	40	1,543,777.3	1.8
AIG Seguros México	7	261,039.1	2.3
Compañía de Seguros Generales Everest México	4	132,912.0	-
El Águila Compañía de Seguros	3	109,837.0	0.7
Allianz México	3	105,238.0	1.4
Zurich, Compañía de Seguros	3	59,236.0	1.7
SPP Institución de Seguros	2	68,858.0	-
Assurant Vida México	2	38,488.0	5.0
Chubb Seguros México	2	38,488.0	0.1
Thona Seguros	2	115,745.7	2.4
Zurich Aseguradora Mexicana	2	59,143.0	0.5
Atradius Seguros de Crédito	2	90,355.0	-
Aseguradora Patrimonial Vida	2	38,488.0	0.9
Der Neue Horizont Re	1	19,244.0	-
Skandia Life	1	42,245.0	2.0
Seguros el Potosí	1	19,244.0	0.7
Zurich Vida, Compañía de Seguros	1	19,244.0	4.8
CRABI	1	20,748.0	2.0
A.N.A. Compañía de Seguros	1	42,245.0	0.3
Grupo Mexicano de Seguros	1	42,245.0	1.4
MBIA México	1	48,110.0	100.0
Seguros Ve Por Más	1	42,245.0	0.5
Avla Seguros	1	19,244.0	2.7
Sompo Seguros México	1	20,748.0	-
Chubb Fianzas Monterrey, Aseguradora de Caución	1	19,244.0	7.1
SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	1	20,748.0	1.0
Odontored Seguros Dentales	1	19,244.0	-
Armour Secure Insurance	1	48,110.0	-
Prevem Seguros	1	44,810.0	12.5
HIR Compañía de Seguros	1	20,748.0	1.8
Protección Agropecuaria Compañía de Seguros	1	20,748.0	5.9
Insignia Life	1	19,244.0	4.2
Mapfre México	1	20,748.0	0.1
Total del Sector	94	3,230,811.2	0.3

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmas durante 2024.

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

Banca Múltiple²

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ³
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Banco Mercantil del Norte	10	422,450.0	3	419,164.0	0.1
Scotiabank Inverlat	12	408,542.0	0	-	0.3
Banco Santander México	0	-	6	124,488.0	0.0
Banco Ve Por Más	0	-	4	82,992.0	9.3
MUFG Bank México	0	-	4	82,992.0	-
Banco Base	1	19,244.0	3	62,244.0	40.0
Banco Credit Suisse (México)	0	-	4	82,992.0	400.0
Cibanco	2	26,017.4	2	211,684.0	1.8
Banco Inmobiliario Mexicano	1	19,244.0	2	384,880.0	12.5
Bank of America México	0	-	3	62,244.0	20.0
Banco Nacional de México	3	99,443.0	0	-	0.0
Banco S3 Caceis México	0	-	3	62,244.0	-
BanCoppel	3	97,290.0	0	-	0.0
Banco Inbursa	0	-	2	211,684.0	0.1
CBM Banco	2	68,858.0	0	-	3.6
Bankaool	0	-	2	41,496.0	9.5
BBVA México	0	-	2	399,920.0	0.0
Ualá	1	19,244.0	0	-	0.1
Banco Actinver	0	-	1	20,748.0	1.3
Mizuho Bank México	1	20,748.0	0	-	100.0
Banco Regional	1	42,245.0	0	-	0.1
Banco Azteca	1	19,244.0	0	-	0.0
Bank of China México	0	-	1	20,748.0	100.0
BNP Paribas México	1	20,748.0	0	-	8.3
Total del Sector	39	1,283,317.4	42	2,270,520.0	0.1

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmes durante 2024.²Incluye 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).

Uniones de Crédito

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Unión de Crédito Agropecuaria, Industrial y Comercial de Huajuapán	6	214,094.0	3	62,244.0	180.0
Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de Sonora	0	-	6	124,488.0	-
Unión de Crédito de la Industria de la Curtiduría del Estado de Guanajuato	0	-	5	103,740.0	-
Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí	4	112,610.0	1	20,748.0	125.0
Unión de Crédito de Comercio, Servicios y Turismo de Chiapas	4	108,850.0	0	-	400.0
Unión de Crédito Avícola de Jalisco	2	68,858.0	1	20,748.0	300.0
Unión de Crédito Mixta de Coahuila	0	-	2	41,496.0	-
Unión de Crédito Industrial, Comercial y de Servicios de Cancún	2	35,848.0	0	-	-
Unión de Crédito Progreso	0	-	2	41,496.0	-
Unión de Crédito de Puerto Vallarta	0	-	1	20,748.0	-
Unión de Crédito Saltillo	1	20,748.0	0	-	33.3
Unión de Crédito de Reynosa	1	19,244.0	0	-	100.0
Unión de Crédito Alpura	1	19,244.0	0	-	-
Unión de Crédito Credipyme	1	20,748.0	0	-	100.0
Unión de Crédito Agrícola de Cajeme	0	-	1	20,748.0	-
Unión de Crédito de Hidalgo	0	-	1	19,244.0	-
UCB Impulsa Unión de Crédito	1	20,748.0	0	-	-
Unión de Crédito de Industriales de Nuevo León	0	-	1	20,748.0	-

Total del Sector

23

640,992.0

24

496,448.0

63.5

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmes durante 2024.²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).³El índice de Sanción incluye dos multas firme de la ley de LGOAAC.

Sofom E.R.

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Fin Útil	2	41,496.0	8	1,291,464.0	27.8
Navistar Financiam	1	20,748.0	4	82,992.0	19.2
Operadora de Servicios Mega	0	-	4	82,992.0	400.0
Santander Inclusión Financiera	0	-	3	62,244.0	27.3
Portafolio de Negocios	2	67,354.0	0	-	-
Promotora de Infraestructura Registral II	0	-	2	41,496.0	-
Finanmadrid México	2	41,496.0	0	-	3.4
ION Financiera	2	103,740.0	0	-	16.7
STM Financiam	0	-	1	20,748.0	0.4
Hey Portafolios	1	17,924.0	0	-	100.0
Apjusto	1	17,924.0	0	-	-
Arrendadora Ve Por Más	0	-	1	20,748.0	25.0
Total del Sector	11	310,682.0	23	1,602,684.0	0.8

Socap's

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Caja Popular San Juan Bosco	1	51,870.0	4	82,992.0	20.8
Caja Real del Potosí	4	74,336.0	1	20,748.0	29.4
Caja San Isidro	0	0.0	3	62,244.0	-
Cooperativa Lachao	0	0.0	2	41,496.0	-
Manxico	0	0.0	2	41,496.0	-
Caja Popular San Miguel de Allende	0	0.0	2	41,496.0	200.0
Caja Popular Chavinda	0	0.0	2	41,496.0	-
Cooperativa Acapiotzin	0	0.0	1	20,748.0	-
Caja Solidaria Nuevo Ideal	0	0.0	1	20,748.0	33.3
Cooperativa Nueva Atemajac del Valle	1	19,244.0	0	0.0	-
Caja Popular las Huastecas	0	0.0	1	20,748.0	100.0
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	1	48,110.0	0	0.0	11.1
Caja Popular Peñitas	0	0.0	1	20,748.0	50.0
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	1	48,110.0	0	0.0	-
Caja Solidaria la Huerta	0	0.0	1	20,748.0	-
Caja Solidaria Magdalena	0	0.0	1	20,748.0	-
Tosepantomin	0	0.0	1	20,748.0	-
Caja Solidaria Cuautitlán	1	48,110.0	0	0.0	-
Caja Solidaria Jala	1	20,748.0	0	0.0	-
Total del Sector	10	310,528.0	23	477,204.0	4.7

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmes durante 2024.

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

Multas Firmes¹ 2024

Sofipos

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
SFP Porvenir	7	194,128.0	0	-	700.0
Acción y Evolución	2	41,496.0	3	62,244.0	250.0
Ictineo Plataforma	3	103,061.0	1	20,748.0	50.0
Financiera Planfia	2	84,490.0	0	-	-
Comercializadora Financiera de Automotores	0	-	1	20,748.0	100.0
Fincomún, Servicios Financieros	1	25,347.0	0	-	1.4
Crediclub	1	42,245.0	0	-	1.1
Capital Activo	0	-	1	20,748.0	50.0
Impulso para el Desarrollo de México	1	20,748.0	0	-	-
Financiera Auxi	1	25,347.0	0	-	4.3
Financiera Monte de Piedad	1	19,244.0	0	-	0.2
Total del Sector	19	556,106.0	6	124,488.0	0.4

Fondos de Pago Electrónico

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Número de sanciones	LTOSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)		Monto (\$)	
Inguz Digital	3	119,224.0	0	-	-
SacbéPayments de México	2	67,354.0	0	-	-
SDMX Superdigital	2	39,992.0	0	-	-
MercadoLibre	0	-	2	211,684.0	0.3
EPlata México	1	20,748.0	0	-	50.0
Tu Dinero Digital	0	-	1	20,748.0	-
Coltomoney	1	20,748.0	0	-	-
NVIO Pagos México	1	19,244.0	0	-	4.5
Belvo Pagos	1	20,748.0	0	-	100.0
Pocketgroup Technologies	1	19,244.0	0	-	11.1
Total del Sector	12	327,302.0	3	232,432.0	1.3

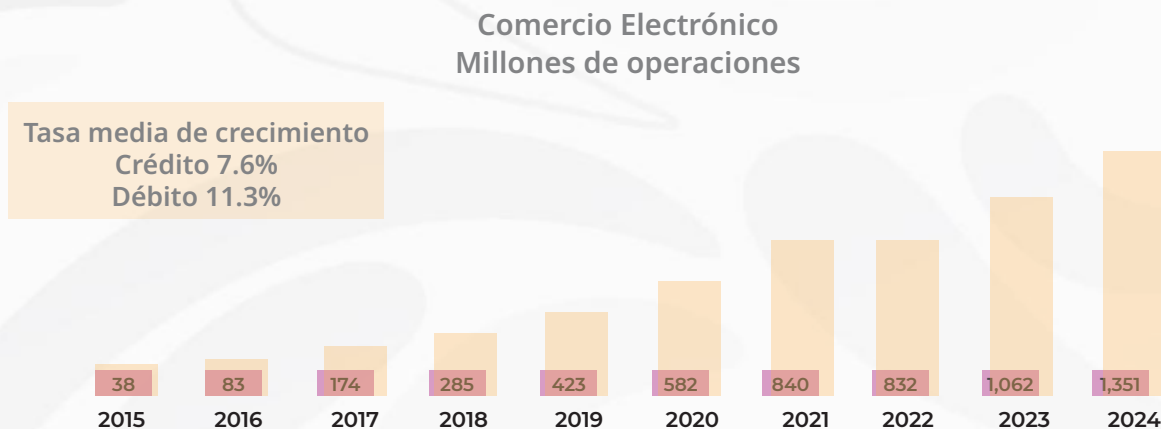
Afore

Institución	Número de sanciones	LPDUSF	Índice de Sanción (%) ²
		Monto (\$)	
Afore XXI Banorte	3	109,837.0	0.2
Principal Afore	2	67,592.0	0.3
Afore Invercap	1	42,245.0	0.1
Citibanamex Afore	1	19,244.0	0.1
Total del Sector	7	238,918.0	0.1

¹Número de multas impuestas en 2024 y firmas durante 2024.²El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Micrositio de Comercio Electrónico

El comercio electrónico ha tenido un crecimiento continuo en el nivel de transacciones, desde el 2015 y hasta el 2024 la tasa media de crecimiento de estas operaciones en tarjeta de crédito ha sido del 7.6% y en la tarjeta de débito del 11.3%.



Durante 2024 se efectuaron 1 mil 351 millones de operaciones en comercio electrónico por un monto de alrededor de 1.01 billones de pesos. Permaneció la preferencia por usar la tarjeta de débito, ya que, del total de operaciones, este medio de pago representó el 69.2% (935 millones) por un importe de 489 mil 525 millones de pesos; mientras que con la tarjeta de crédito el número de operaciones fue por 416 millones con un monto de 521 mil 641 millones de pesos. Por cada operación con tarjeta de crédito se efectúan 2.2 con tarjeta de débito; no obstante, al considerar el monto de las operaciones se tiene una proporción ligeramente mayor para la tarjeta de crédito, ya que usualmente las compras a crédito suelen ser de mayor cuantía.

En el siguiente gráfico se observa que, tratándose del monto, la participación de ambas tarjetas es más proporcional, no así en el caso del número de operaciones donde predomina la tarjeta de débito al realizarse prácticamente 7 de cada 10 compras por internet con este tipo de plástico.

Compras autorizadas en Comercio Electrónico 2024 Participación en monto y número



En este sentido, en relación a 2023, el número de operaciones presentó un incremento del 27.2% y respecto del monto el aumento fue del 26.0%. El crecimiento por tipo de tarjeta, crédito y débito, fue muy similar; para la de débito el incremento en el monto fue del 27.0% y para el número de operaciones de 26.5%; en el caso de la de crédito el monto se incrementó en 25.0% y el número de operaciones en un 28.8%.

Compras Autorizadas (Millones de operaciones y de pesos)

	2023		2024	
	Número	Monto	Número	Monto
1er Trimestre	69.56	92,328.66	87.80	111,283.85
2do Trimestre	80.66	102,854.89	100.29	127,454.00
3er Trimestre	81.54	101,523.02	104.03	128,012.21
4to Trimestre	91.15	120,598.35	123.77	154,890.89
Tarjeta de crédito	322.91	417,304.93	415.89	521,640.95
Incremento respecto al 2023	-	-	28.8%	25.0%
1er Trimestre	160.36	87,901.44	204.03	107,249.38
2do Trimestre	183.13	91,216.62	226.97	115,737.71
3er Trimestre	187.20	94,748.58	236.07	120,631.45
4to Trimestre	208.13	111,575.22	267.87	145,906.79
Tarjeta de débito	738.82	385,441.86	934.94	489,525.32
Incremento respecto al 2023	-	-	26.5%	27.0%
1er Trimestre	229.92	180,230.10	291.84	218,533.23
2do Trimestre	263.79	194,071.51	327.26	243,191.71
3er Trimestre	268.74	196,271.60	340.10	248,643.65
4to Trimestre	299.28	232,173.57	391.65	300,797.69
Total acumulado crédito y débito	1,061.73	802,746.79	1,350.84	1,011,166.27
Incremento respecto al 2023	-	-	27.2%	26.0%

Fuente: Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2024.

En el 2024 los tarjetahabientes solicitaron autorización para 1 mil 931 millones de compras en comercio electrónico, utilizando ambos medios de pago; el 69.9% finalizó en un movimiento autorizado por parte de la institución emisora de la tarjeta, es decir, 1 mil 351 millones de operaciones de las cuales solo el 0.38% 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.

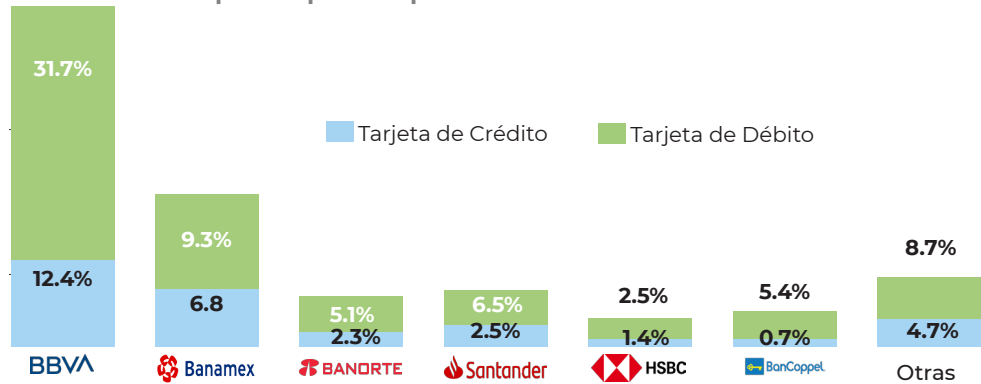
2024	Solicitudes de compra		Compras autorizadas			Contracargos en compras autorizadas		
	Monto	Número	Monto	Número	% de solicitudes de compra autorizadas	Monto	Número	% contracargos respecto a compras autorizadas
	1,598,096	1,931	1,011,166	1,351	69.9%	3,410	5.07	0.38%

Fuente: Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2024.

En cuanto a la participación de los bancos en las operaciones, las tarjetas emitidas por BBVA continúan predominando al realizarse con ellas el 44.1% de las compras en línea, seguidas por las de Banamex con el 16.1%; estas dos instituciones concentran el 60.2% de las operaciones de comercio electrónico efectuadas en el 2024:

Comercio Electrónico

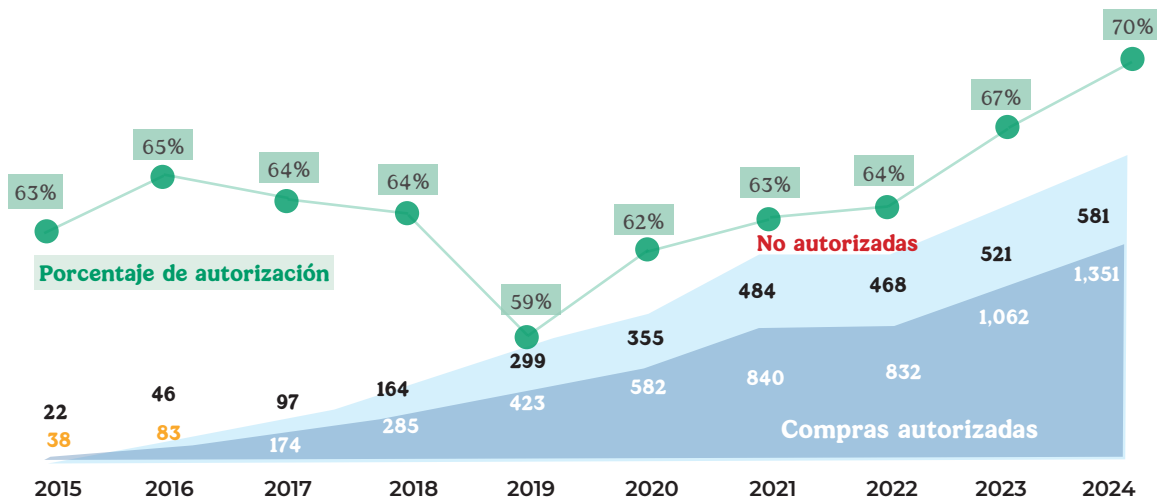
Número de compras en Comercio Electrónico participación por institución al 4T - 2024



Fuente: Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2024.

Si consideramos las solicitudes o intentos de compra por internet que realizan los usuarios con una tarjeta de crédito o de débito emitidas por las diferentes instituciones del sistema financiero, el nivel de autorización ha oscilado en promedio desde el 2015, entre un mínimo de 59% (2019) y un máximo del 70% (2024), es decir, solo se autorizan un poco más de la mitad de las solicitudes que efectúan los usuarios. Lo anterior, contrasta con el crecimiento de las solicitudes de compra a través del comercio electrónico desde el 2015 en donde correspondieron a 60 millones mientras que en el 2024 crecieron a 1,931 millones de solicitudes.

Solicitudes de compra en Comercio Electrónico millones



El Micrositio registró 38,740 visitas durante el 2024. Derivado del cambio de versión de Google Analytics, herramienta utilizada por la Comisión para medir las visitas de la página y sus componentes, no son comparables las cifras históricas acumuladas después de julio del 2023, debido a que la forma de medición se modificó a partir de esa fecha.

2024

38,740

Herramientas de Información



Los sitios web desarrollados por **CONDUSEF** son altamente consultados por diversos tipos de público, pues utilizan un lenguaje sencillo, claro, con herramientas interactivas, que facilitan la información de acuerdo a las necesidades de quien realiza la consulta.

Muestra de ello son las secciones con mayor número de consultas y descargas.



En 2024 **CONDUSEF** registró **16,033,361** accesos a su página web, entre simuladores, calculadoras, registros y otros microsítios.



Destacan el simulador de Crédito personal y de nómina con 820,551 accesos, el simulador de ahorro con 725,509 accesos y el simulador de Hipotecario tasa fija con 318,549 accesos.



Página Web

16,033,361

Simuladores y Calculadoras

2,475,972

Crédito Personal y de Nómina	820,551
Simulador de Ahorro	725,509
Hipotecio Tasa Fija	318,549
Crédito Automotriz	179,857
Gastos Médicos Mayores	135,683
Seguro de Automóviles	103,219
Hipotecario Infonavit	72,451
Simulador de Fondos de Deuda	46,874
Pagos Mínimos	31,986
Pesupuesto	28,787
Movilidad Hipotecaria	12,506

Registros / Sesiones

298,121

Registros de Contratos de Adhesión (RECA)	242,479
Registros de Comisiones (RECO)	42,454
Registros de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	13,188

“X” (antes Twitter)

385,900

@CONDUSEFMX	380,479
@BuroEntidadesMX	5,421

Facebook

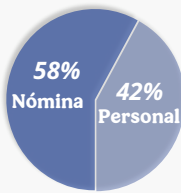
626,934

@CONDUSEFMX	613,093
@BuroEntidadesMX	13,841

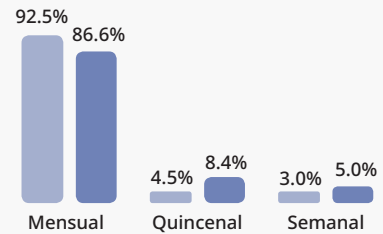
Simulador de Crédito Personal y de Nómina

Total de transacciones

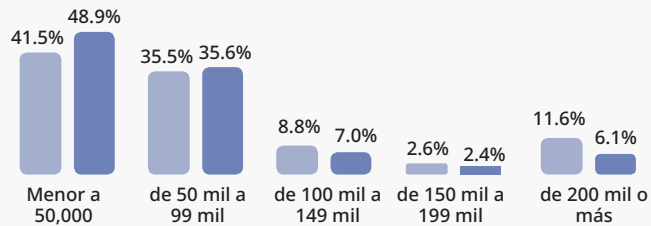
Tipo de crédito



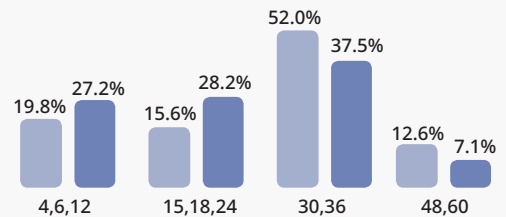
Periodicidad



Monto del crédito (pesos)



Plazo (meses)



Simulador de Ahorro

Total de transacciones

Periodicidad

7
28
91
182
360

Part. (%)

3%
58%
22%
2%
15%

Monto inicial

Hasta 10,000
De 10,001 hasta 50,000
De 50,001 hasta 100,000
De 100,001 hasta 500,000
De 500,001 en adelante

Capital

24%
33%
8%
11%
24%

Depósitos Adicionales

Hasta 10,000
De 10,001 hasta 50,000
De 50,001 hasta 100,000
De 100,001 hasta 500,000
De 500,001 en adelante

Ahorro

96.7%
2.2%
0.5%
0.5%
0.2%

Horizontes

1 año
Más de 1 año y hasta 5
Más de 5 años y hasta 10
Más de 10 años y hasta 20
Más de 20 años

Capital

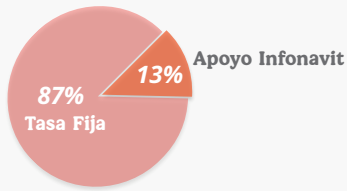
46.5%
46.0%
3.5%
2.2%
1.8%

Tasas de rendimiento

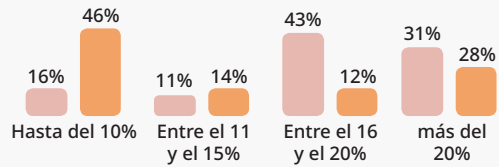
Plazo	PRLV				CETES	
	2023		2024		2023	2024
	min.	max.	min.	max.		
7	0.15%	10.65%	0.47%	10.05%		
28	0.15%	11.05%	1.48%	10.68%	11.26%	9.74%
90	0.15%	11.30%	0.76%	11.35%	11.27%	9.79%
180	0.15%	12.00%	0.71%	11.20%	11.30%	9.97%
360	0.15%	12.50%	0.57%	12.75%	11.12%	10.06%

Total de transacciones

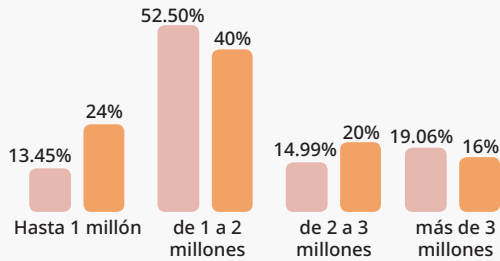
Tipo de producto



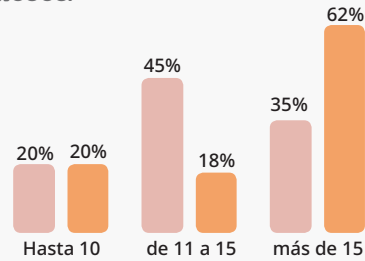
Enganche



Valor de vivienda



Plazo (meses)



Simulador de Crédito Automotriz

Total de transacciones

Valor de Automóvil

Hasta 200 mil	3.7%
>200 a 300 mil	12.8%
>300 a 400 mil	55.5%
más de 400 mil	28.0%

Part. (%)

Plazo en meses

12,24	10.2%
36	14.4%
48	49.2%
60	26.2%

Part. (%)

Enganche en pesos

Hasta 100 mil	53.7%
>100 a 200 mil	27.0%
>200 a 300 mil	15.0%
Más de 300 mil	4.3%

Part. (%)

Instituciones más consultadas

Scotiabank	26.0%
Afirme	18.0%
Bajío	17.0%
Banorte	9.0%

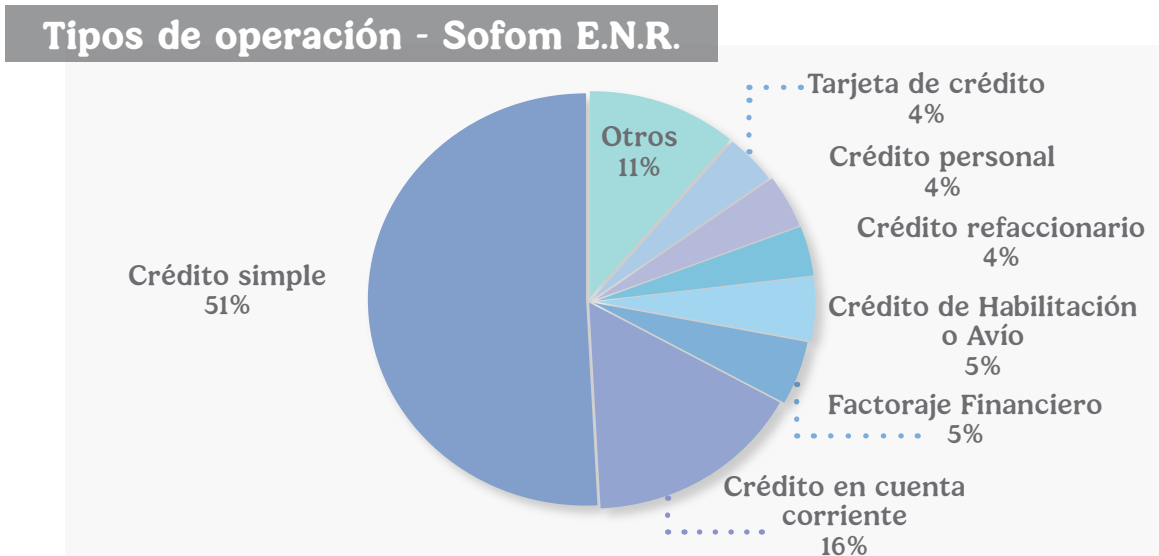
Capital

Registro de Comisiones (RECO)

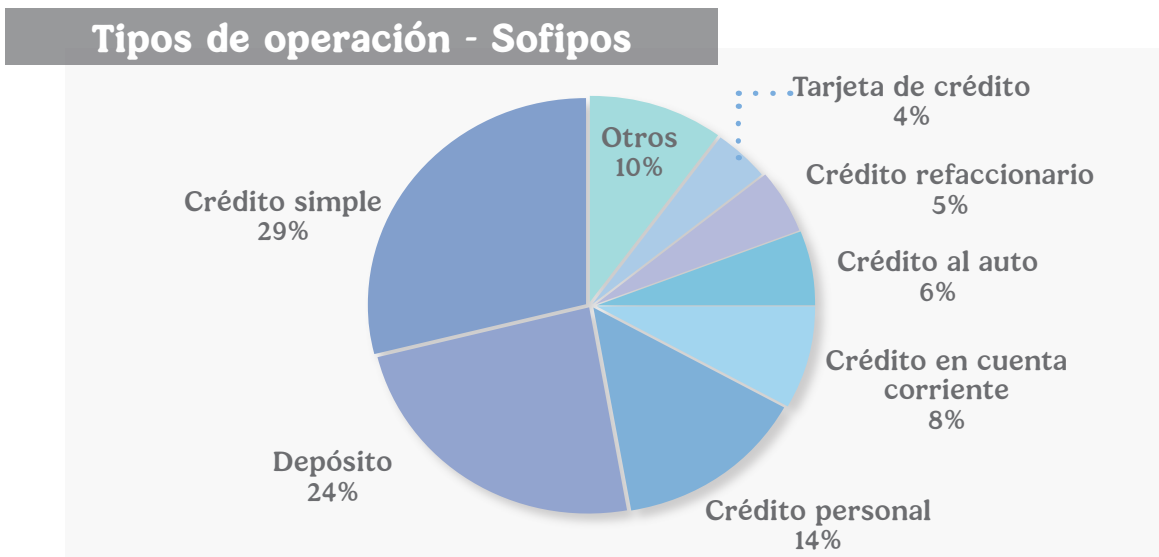
Al cierre del mes de diciembre de 2024, el RECO tenía registradas 3,963 SOFOMES ENR, 50 SOFIPOS, 162 SOCAPS y 94 Uniones de Crédito.

Entre enero y diciembre de 2024, las SOFOMES ENR ingresaron al sistema RECO 2,568 solicitudes de registro de comisión; las SOFIPOS 400 solicitudes, las SOCAPS 411 y las Uniones de Crédito registraron 60 solicitudes de registro de comisión.

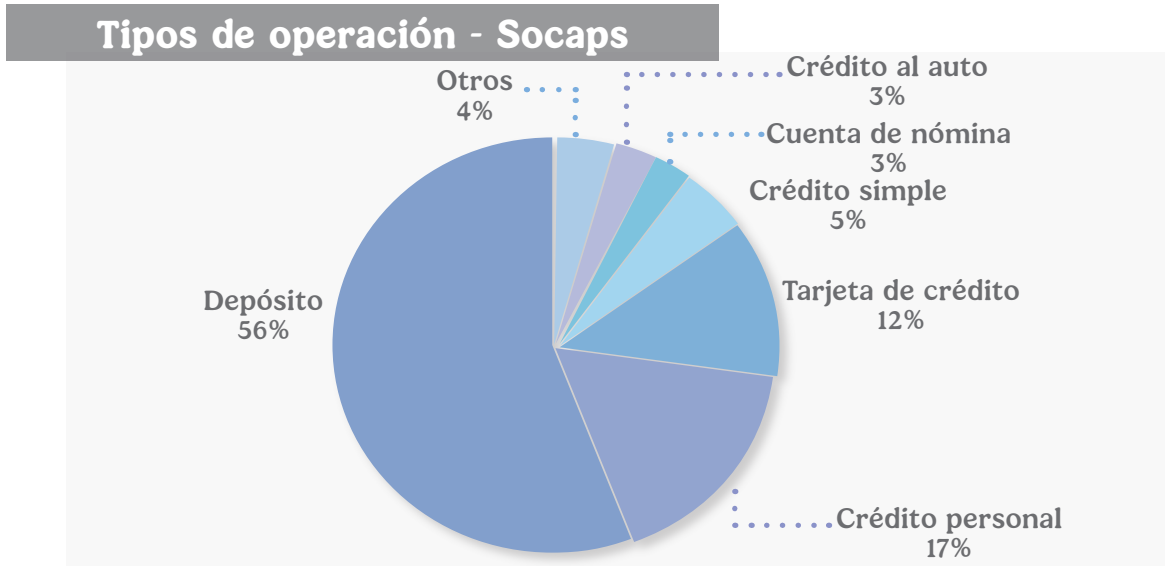
A continuación, se señalan los tipos de operaciones con el mayor número de comisiones autorizadas para las SOFOMES ENR durante el 2024:



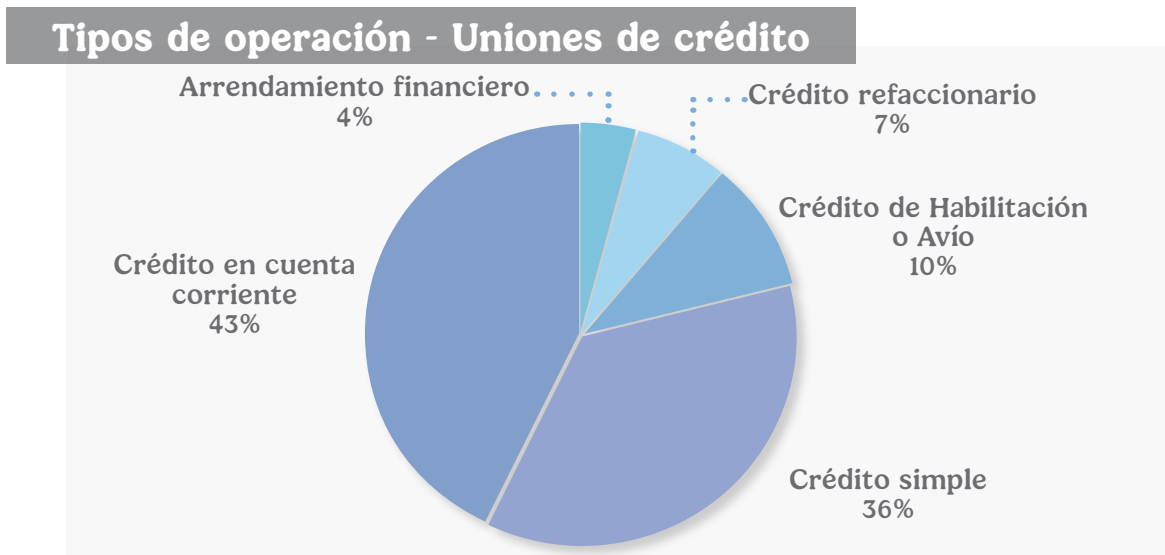
Para las SOFIPOS, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas en 2024 son las siguientes:



Las SOCAPS tuvieron el mayor número de comisiones autorizadas para los siguientes productos entre enero y diciembre de 2024:



Los productos con mayor número de comisiones autorizadas para las Uniones de Crédito para 2024 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:

Comisiones autorizadas

Concepto	Sofom E.N.R	Sofipos	Socaps	Uniones de crédito
Contratación o apertura	48%	18%	12%	57%
Disposición del crédito	12%	12%	5%	7%
Gastos de investigación y/o formalización	8%	2%	1%	24%
Aclaración impropcedente de la cuenta	2%	4%	17%	3%
Administración o manejo de cuenta	9%	7%	-	9%
Gastos de cobranza	4%	5%	4%	-
Pago tardío o inoportuno	3%	5%	11%	-
Reimpresión de estado de cuenta	-	13%	3%	-
Falta de pago	-	3%	-	-
Inactividad de la cuenta	-	4%	-	-
Reposición de medios de disposición, incluyendo tarjeta, por deterioro, robo o extravío	-	6%	32%	-
Pena Convencional	3%	-	-	-
Transferencia interbancaria (SPEI, CECOBAN)	4%	4%	2%	-
Pago vía institución de crédito con ficha referenciada	4%	4%	-	-
Por no mantener el saldo promedio mínimo mensual	3%	3%	-	-
Disposición de Efectivo, en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y cajeros en el extranjero	-	-	4%	-
Anualidad	-	-	2%	-
Otros	-	10%	7%	-

Dentro de la información más destacada que contiene el RECO, se encuentra la cartera de crédito y número de contratos, por lo que a continuación se presentan las cifras de cartera de crédito para al cierre del mes de diciembre de 2024 con los datos registrados por las propias instituciones financieras.

Cartera de crédito

Operación	Cartera vigente	Cartera vencida	Núm. de contratos vigentes al cierre del periodo
Arrendamiento Financiero	\$43,325,135,149	\$7,878,582,095	2,673,549
Arrendamiento Puro	\$10,964,583,546	\$1,406,568,796	7,571
Crédito al Auto	\$12,666,108,365	\$279,709,508	29,562
Crédito de Habilitación o Avío	\$11,155,219,922	\$1,380,643,584	11,239
Crédito de Nómina	\$28,666,934,267	\$2,838,101,605	841,480
Crédito en Cuenta Corriente	\$94,804,613,089	\$6,216,885,748	1,185,454
Crédito Hipotecario	\$5,054,157,438	\$1,550,227,592	7,526
Crédito Personal	\$8,874,168,429	\$1,867,956,973	1,329,217
Crédito Refaccionario	\$15,203,985,990	\$1,618,848,243	9,625
Crédito Simple	\$276,920,031,737	\$30,292,874,100	4,207,828
Créditos Estructurados	\$1,417,151,327	\$0	13
Créditos Quirografarios	\$470,582,719	\$36,001,856	276
Cuenta de Nómina	\$8,941,786	\$135,967,340	421
Factoraje Financiero	\$18,544,715,296	\$1,860,005,550	84,058
Fideicomisos en garantía	\$67,966,991,186	\$20,634,745	1,376
Otros / Administración de créditos	\$6,000,000	\$0	2
Tarjeta de Crédito	\$7,298,144,874	\$240,684,892	11,27,025

Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Es un registro de carácter público creado por ministerio de ley (Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros), cuyo objetivo principal consiste en proporcionar información corporativa y general de las instituciones financieras que son competencia de la CONDUSEF.

Permite conocer al público en general información relativa a las instituciones financieras tales como su domicilio, estatus (situación jurídico administrativa), capital mínimo fijo, etc., datos todos que representan la información mínima que se requiere conocer de cada institución financiera para el efecto de su contratación.

De igual forma, el SIPRES contiene información sobre el histórico de denominaciones sociales con que se han ostentado las Instituciones Financieras a través del tiempo, así como los actos jurídicos que hayan realizado como histórico de su actividad como Institución Financiera.

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 2024, se tiene registradas en SIPRES un total de 3,357 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las que se distribuyen en los siguientes sectores de la actividad financiera:

SECTOR	2023	2024	Var. (%)
Administradoras de fondos para el retiro y empresa procesadora de la base de datos nacional del SAR	11	10	-9.1
Almacenes generales de depósito	16	16	0.0
Casas de bolsa	40	36	-10.0
Casas de cambio	7	7	0.0
Fondos de Inversión	611	630	3.1
Instituciones de banca de desarrollo	6	6	0.0
Instituciones de banca múltiple	50	51	2.0
Instituciones de fianzas	10	10	0.0
Instituciones de Financiamiento Colectivo	22	21	-4.5
Instituciones de Fondos de Pago Electrónico	39	40	2.6
Instituciones de seguros	87	85	-2.3
Operadores del Mercado de Derivados	4	4	0.0
Pensiones	6	6	0.0
Salud	10	10	0.0
Sociedades Controladoras	22	22	0.0
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	151	152	0.7
Sociedades de ahorro y préstamo	2	1	-50.0
Sociedades de información crediticia	3	3	0.0
Sociedades de Inversión	10	8	-20.0
Sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro	113	109	-3.5
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	5	5	0.0
Sociedades Financieras Comunitarias	0	0	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	1,985	1,941	-2.2
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	40	38	-5.0
Sociedades Financieras Populares	37	34	-8.1
Sociedades operadoras de Fondos de inversión	37	34	-8.1
Uniones de crédito	71	70	-1.4
Total general	3,395	3,349	-1.4

Solicitud de opinión favorable respecto a los estatutos sociales para constituir una SOFOM

Se implementó la plataforma (PUR), Portal Único de Registro, conforme a lo establecido en la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, misma que entro en vigor el 01 de enero de 2023; destacando ser una plataforma electrónica utilizada y administrada por la CONDUSEF, para que las Instituciones Financieras ingresen a los Registros de la misma, como un procedimiento único en línea a manera de innovar la automatización y accesibilidad de las gestiones de La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, del que se obtuvo durante el ejercicio 2024, una cifra numérica de 886 solicitudes de opinión, respecto de las solicitudes de proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM, E.N.R. como se muestra en la siguiente tabla:

2024

Estatus	ene-feb	mar-abr	may-jun	jul-ago	sep-oct	nov-dic
Favorables*	76	137	155	118	143	65
En espera de Autorización	156	203	247	168	172	121
Prevenidas*	35	37	52	39	23	8
Canceladas*	15	52	79	27	40	13

* 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.

Al cierre de diciembre de 2024, el número de SOFOM, E.N.R. con estatus de en operación fué de 1,941 SOFOM, E.N.R.

Cancelación de Registro

Al cierre del ejercicio 2024, el estatus en el proceso de cancelación de las SOFOM es el siguiente:

Trámite de cancelación SOFOM E.N.R.

Trámite	No.
Canceladas por no renovar su registro	1,312
Canceladas por no contar con dictamen técnico	394
Canceladas por no cumplir con CNBV durante un año calendario	17
Cancelada por estar No localizada	9
Cancelada por no mantener actualizado su registro	79
La actividad principal no se realiza conforme al 87-B de LGOAAC	1
No realiza operaciones como SOFOM por más de cuatro meses consecutivos	45
Omita proporcionar por 3 meses los reportes sobre todos los créditos otorgados	3
Total	1,860

En contraste con el año 2023, en el cual se cancelaron 28 (Veintiocho) SOFOM en el mismo periodo.

Reclamaciones recibidas en la CONDUSEF para la Banca Múltiple clasificadas como un “Posible Fraude”



Con el avance acelerado que se ha venido presentando en la tecnología, a diario estamos expuestos a sufrir un engaño que afecte nuestro patrimonio y con ello nuestra economía, lo anterior aunado al desconocimiento de los usuarios de cómo utilizar toda la tecnología que cada día surge para facilitar nuestra vida.



Ahora con la inteligencia artificial, los fraudes serán mejor elaborados y muy reales los cuales dificultará su identificación, por ejemplo, las páginas clonadas de los bancos serán casi idénticas a las originales, tu artista favorito o personaje público te estará invitando a invertir en fraudes piramidales o criptomonedas de alto riesgo y todo esto es generado con solo unos clics.



Existen diversos tipos de fraude que vulneran las operaciones bancarias, la CONDUSEF ha clasificado los Posibles fraudes en tres tipos: Fraude virtual, Fraude tradicional y Fraude por un posible Robo de Identidad (PORI).

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.**

En este sentido, para cuestiones estadísticas la CONDUSEF detectó aquellas causas de reclamación en las cuales la persona que inicia una controversia es el TITULAR de un Producto Financiero activo o pasivo (Productos financieros pasivos: cuenta de cheques, cuenta de inversión, cuenta de ahorro, cuenta de nómina entre otros; Productos Financieros activos; Tarjeta de crédito, crédito de nómina, personal, automotriz, entre otros y medios de disposición, tarjeta de débito, banca móvil, cajeros automáticos, entre otros), 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”**:

1. Apertura de caja sin autorización
2. Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
3. Cargos no reconocidos en la cuenta
4. Cheque pagado no reconocido por el titular
5. Consumos no reconocidos
6. Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
7. Consumos por teléfono no reconocidos
8. Consumos vía internet no reconocidos
9. Crédito no reconocido en el historial crediticio
10. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
11. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
12. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
13. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
14. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
15. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
16. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
17. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
18. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad
19. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
20. Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc)
21. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
22. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
23. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono
24. Robo o extravió de valores depositados
25. Transferencia electrónica no reconocida

Asuntos considerados 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. El posible robo de identidad (PORI) se analizará por separado en el siguiente apartado.

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:

1. Consumos por teléfono no reconocidos
2. Consumos vía internet no reconocidos
3. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
4. Transferencia electrónica no reconocida
5. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
6. 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 (dentro de estas causas se encuentran los asuntos considerados como PORI).

Asuntos atendidos por un posible fraude en la Banca Múltiple 2024

Durante 2024 del total de reclamaciones que atendió la CONDUSEF, se identificaron 77,479 asuntos que pueden estar relacionados con la clasificación de un "Posible fraude", lo que significó un decremento del 7.1% con respecto a los que se registraron en 2023.

Clase Financiera	2023	2024	% Var.
Total Posible Fraude	83,379	77,479	-7.1
Instituciones Banca Múltiple	80,288	73,439	-8.5
% Part. del total	96.3%	94.8%	
Banca de Desarrollo	1,223	1,650	34.9
Sociedades Financieras Populares	289	758	162.3
Inst. Fondos de Pago Electrónico	491	709	44.4
Sofom E.N.R.	795	639	-19.6
Otras	293	284	-3.1

Cabe mencionar que para las sociedades financieras hubo un incremento muy considerable en el comportamiento de los fraudes que fue del 162.3% con respecto al 2023.

De estos asuntos, el 94.8% se registraron en la Banca Múltiple. Con respecto a los asuntos relacionados con un **Posible fraude virtual**, estos mostraron un decremento de 8.5%; resultado principalmente por las Transferencias electrónicas no reconocidas y el Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida.

Reclamaciones relacionadas con un Posible Fraude total en la Banca Múltiple

Causas	2023	2024	% Var.
Causas relacionadas con un Posible Fraude Virtual	34,901	27,438	-21.4
Transferencia electrónica no reconocida	27,123	17,458	-35.6
Consumos vía internet no reconocidos	6,169	8,666	40.5
Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	1,314	929	-29.3
Consumos por teléfono no reconocidos	269	367	36.4
Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet	24	16	-33.3
Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono	2	2	0.0

Causas	2023	2024	% Var.
Causas relacionadas con un Posible Fraude Tradicional	45,387	46,001	1.4
Consumos no reconocidos	26,399	29,943	13.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	9,506	7,763	-18.3
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,230	4,705	-10.0
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.)	1,037	1,083	4.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	908	890	-2.0
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	965	642	-33.5
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)	441	345	-21.8
Cheque pagado no reconocido por el titular	381	262	-31.2
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	173	144	-16.8
Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	171	107	-37.4
Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta	91	53	-41.8
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	56	44	-21.4
Inconformidad por el importe de un consumo en comercio	26	17	-34.6
Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)	2	-	-
Robo o extravió de valores depositados	1	3	200.0

Total Posible Fraude en Banca Múltiple

80,288

73,439

-8.5

Reclamaciones relacionadas con un Posible Fraude total en la Banca Múltiple

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 40.3% del total de estas reclamaciones en la banca múltiple, y presentó un decremento de 15.5% con respecto a 2023. El segundo producto más reclamado fue la tarjeta de crédito, con 5,794 asuntos y representó el 21.1% del total de estos asuntos y un crecimiento del 51.0 con respecto al 2023.

Reclamaciones relacionadas con un Posible Fraude virtual por principales productos

Productos	2023	2024	% Var.	% Fav.
Tarjeta de débito	13,082	11,056	-15.5	39.3
Tarjeta de crédito	3,838	5,794	51.0	52.0
Banca móvil	5,482	3,172	-42.1	39.0
Cuenta de cheques	4,676	2,706	-42.1	27.9
Cuenta de ahorro	5,038	2,646	-47.5	39.5
Cuenta de nómina	1,264	1,145	-9.4	32.8
Banca por Internet	828	329	-60.3	34.1
Cuenta básica para el público en general	290	272	-6.2	33.1
Cuenta básica de nómina	231	145	-37.2	37.7
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	100	105	5.0	26.2
Tarjeta de crédito básica	22	30	36.4	43.3
Tarjeta prepagada	9	16	77.8	26.7
Pago móvil	30	13	-56.7	53.3
Retirables en días preestablecidos	8	6	-25.0	33.3
Banca Host to Host	3	3	0.0	0.0
Total de Posible Fraude Virtual	34,901	27,438	-21.4	40.3

Durante 2024, los asuntos por un posible fraude virtual se presentaron en mayor medida en el sexo femenino, ya que el 53.8% de estos casos fueron presentados por las mujeres.

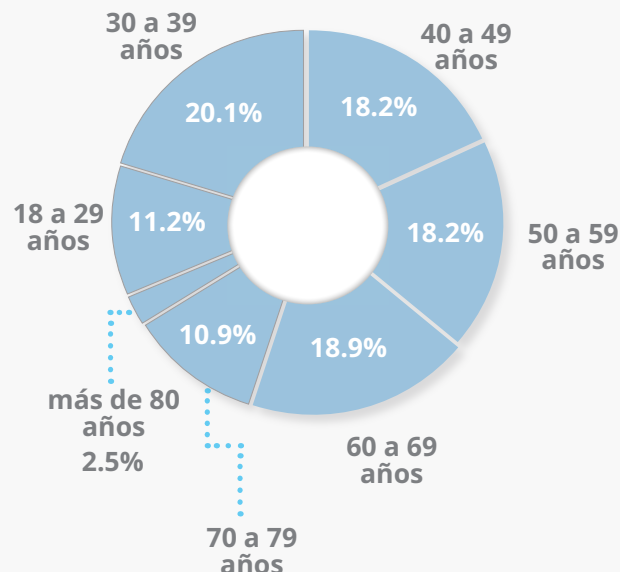
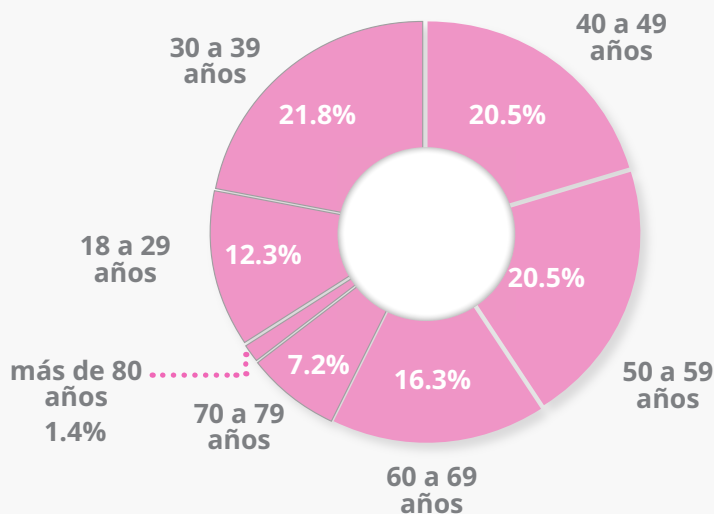
Con relación al rango de edad, el 62.8% de las reclamaciones de las mujeres se concentró en el rango de 30 a 59 años, mientras que en los hombres el 48.4% se concentró en los rangos de 30 a 59 años.



Mujeres
14,766 asuntos
53.8%



Hombres
12,672 asuntos
46.2%



En todos los rangos de edad, presentaron decrementos por reclamaciones por un posible fraude virtual, destacando los rangos de 40 y 49 años y de 60 a 69 años.

Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF por un Posible Fraude virtual, por rango de edad

Rango de edad	2023	2024	Variación
Entre 18 y 29 años	3,673	3,234	-439
Entre 30 y 39 años	6,840	5,761	-1,079
Entre 40 y 49 años	7,025	5,327	-1,698
Entre 50 y 59 años	7,006	5,333	-1,673
Entre 60 y 69 años	6,569	4,803	-1,766
Entre 70 y 79 años	3,185	2,452	-733
Más de 80 años	603	528	-75
Total	34,901	27,438	-7,463

Al analizar por área geográfica, durante 2024 la mayor incidencia de casos de posible fraude virtual se presentó en la **Ciudad de México, el Estado de México y Chihuahua**, en los cuales se concentró el 35.6% de estas reclamaciones, mientras para fraude tradicional fue la **Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco**, estados donde se concentró el 38.4%.

Reclamaciones por un Posible Fraude virtual y tradicional de los 10 estados con mayor incidencia

Estado	Fraude Virtual
Ciudad de México	4,778
Estado de México	3,354
Chihuahua	1,641
Jalisco	1,607
Puebla	1,371
Baja California	1,233
Veracruz	1,176
Yucatán	1,038
Michoacán	1,036
Guanajuato	933
Resto	9,271
Total	27,438

Estado	Fraude Tradicional
Ciudad de México	8,031
Estado de México	5,011
Jalisco	4,607
Nuevo León	2,876
Sinaloa	2,003
Puebla	1,718
Guanajuato	1,445
Michoacán	1,428
Querétaro	1,244
Veracruz	1,211
Resto	16,427
Total	46,001

Con respecto a los productos con mayor número de reclamaciones por un posible fraude tradicional fueron principalmente la "Tarjeta de crédito y débito", los cuales representaron el 75.3% del total de estas reclamaciones, siendo la causa de "Consumos no reconocidos", la que destacó en ambos productos. Por su parte, los productos más reclamados por un posible fraude virtual fueron "la Tarjeta de débito" y "la Tarjeta de crédito", representando el 61.4% del total, siendo la causa de "Transferencia electrónica no reconocida" la de mayor incidencia.

Fraude Virtual			
Producto	2023	2024	Var. (%)
Tarjeta de débito	13,082	11,056	-15.5
Tarjeta de crédito	3,838	5,794	51.0
Banca móvil	5,482	3,172	-42.1
Cuenta de cheques	4,676	2,646	-47.5
Cuenta de ahorro	5,038	2,706	-42.1
Resto	2,785	2,064	-25.9
Total	34,901	27,438	-21.4

Fraude Tradicional			
Producto	2023	2024	Var. (%)
Tarjeta de crédito	16,451	15,770	-4.1
Tarjeta de débito	15,198	18,862	24.1
Cuenta de nómina	4,268	3,849	-9.8
Cuenta de ahorro	3,838	2,958	-22.9
Cuenta de cheques	1,935	1,421	-26.6
Resto	3,697	3,141	-15.04
Total	45,387	46,001	1.4

Los asuntos por un posible fraude virtual registraron un decremento de 21.4% con respecto a 2023, mientras que los de un posible fraude tradicional registraron un crecimiento de 1.4%.

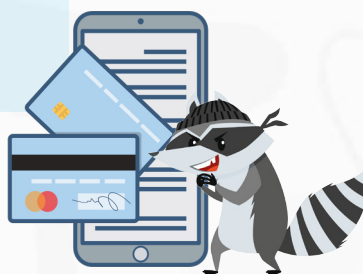
Posible Robo de Identidad Protocolo PORI

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 confidencial es ilegalmente adquirida; mediante diferentes técnicas de engaño, a través de llamadas, SMS, correos electrónicos, hackeo de celular, Whatsapp, páginas web falsas, redes sociales, entre otros; y se usa para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima y/o para realizar compras que no son autorizadas mediante las cuentas bancarias del usuario.



Durante 2024 la CONDUSEF llevó a cabo **3,262 Acciones de Defensa** para el Protocolo PORI, de las cuales 1,886 fueron reclamaciones relacionadas con este delito en 8 clases financieras.

Acciones de Defensa y Reclamaciones del Protocolo PORI¹⁷⁸ de CONDUSEF imputables a un posible Robo de Identidad

El fraude por un Posible Robo de Identidad (PORI), afecta de manera importante a los ciudadanos, situación que se ha agravado aún más con la transformación hacia un entorno digital, en específico el uso de plataformas digitales, dispositivos móviles y los avances tecnológicos en Inteligencia Artificial.

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 en esta situación para que inicien un procedimiento de defensa ante la CONDUSEF y presenten la denuncia a 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 de 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 un 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 fueron las siguientes:

1. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
2. Crédito no reconocido en el historial crediticio
3. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
4. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
5. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
6. 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.

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

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. Y a partir de 2023, todas las clases financieras que presentan asuntos PORI ya son atendidas a través del proceso de Gestión Electrónica (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 Reclamacio-**

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

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

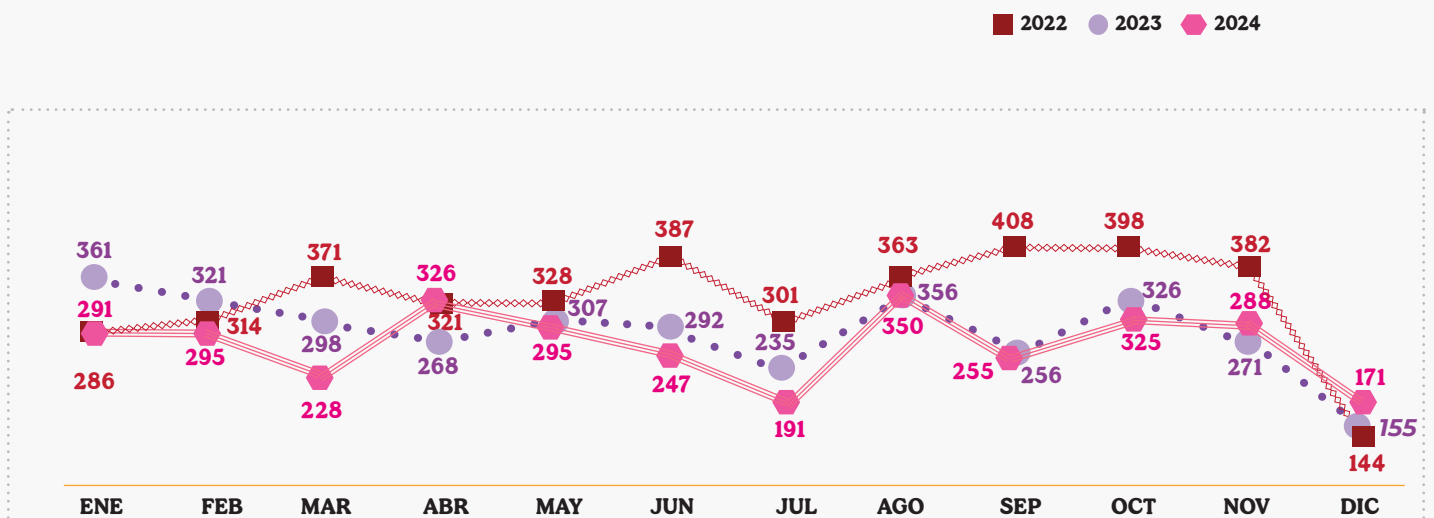
Por su parte, las acciones de defensa clasificadas como Reclamaciones son cuando el usuario se acerca a esta Comisión Nacional para presentar alguna inconformidad por distintos motivos, en contra de alguna institución financiera, por algún producto o servicio contratado.

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)

Evolución mensual de las Acciones de Defensa del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un Posible Robo de Identidad, (2022-2024)



Nota. No incluye asuntos de Emisión y Bloqueo del Reporte de Crédito Especial de las SIC's

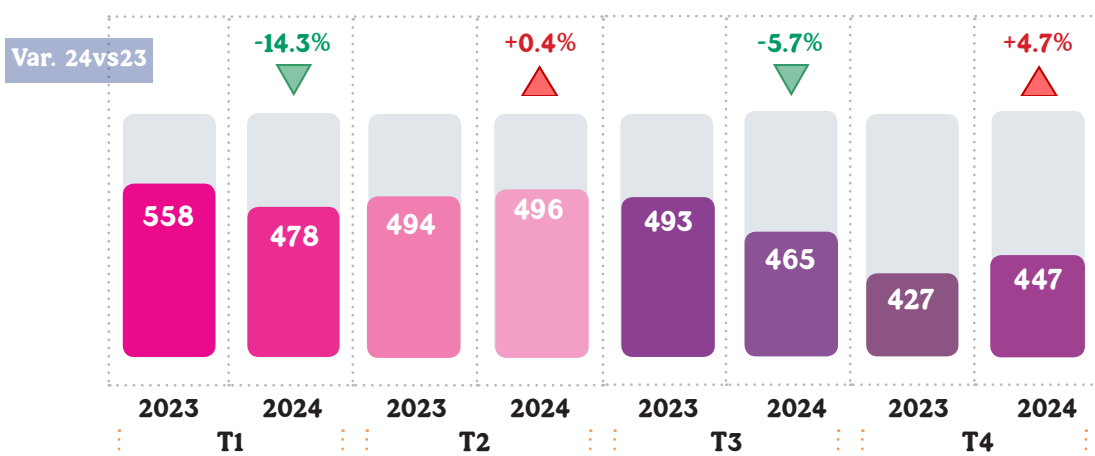
Acciones de Defensa y Reclamaciones del Protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un Posible Robo de Identidad

Al analizar la evolución de las acciones de defensa, en 2022 se registró el mayor número de asuntos atendidos en la CONDUSEF. Por su parte, en 2024, a partir del mes de mayo, la tendencia fue muy similar a la de 2023.

De enero a diciembre de 2024 se registraron 3,262 acciones de defensa en el protocolo PORI, 5.3% menos que las reportadas en el mismo periodo de 2023 (3,446 asuntos).

De las acciones de defensa llevadas a cabo en 2024, 1,376 fueron asesorías y 1,886 se concretaron como reclamaciones (el 57.8% del total).

Reclamaciones Protocolo PORI, 2023-2024 (trimestral)



Las reclamaciones en el último trimestre de 2024, registraron un incremento del 4.7%.

Acciones de Defensa del Protocolo PORI, 2023-2024

Proceso	2023	2024		
		Asuntos	Part. %	Var. %
Total	3,446	3,262	100.0	-5.3
Asesorías*	1,474	1,376	42.2	-6.6
Asesorías ATJ	1,455	1,363	41.8	-6.3
Orientaciones Jurídicas Especializadas	19	13	0.4	-31.6
Reclamaciones	1,972	1,886	57.8	-4.4
Gestión Electrónica	1,291	1,447	44.4	12.1
Conciliación	501	330	10.1	-34.1
Solicitud Dictamen	136	87	2.7	-36.0
Solicitud para la Defensa Legal	19	14	0.4	-26.3
Defensa Legal	25	8	0.2	-68.0
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	0.0	-
Violaciones Administrativas	0	0	0.0	-



Creció 12.1%

Registró el 44.4% del total de las acciones totales por PORI

*No incluye 492 asesorías por emisión y bloqueo de RCE en 2023 y 435 en 2024, en virtud de que las realizan las Sociedades de Información Crediticia.

Comportamiento de las Asesorías del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un Posible Robo de Identidad (2023-2024)

Durante 2024 las Asesorías por PORI (sin considerar la emisión y el bloqueo del RCE, que son las Sociedades de Información Crediticia quien los genera) mostraron una disminución de 6.6% con respecto a 2023; la causa por la que más se asesoró en 2024 fue la de **“Crédito no reconocido en el historial crediticio”**, que participó con el **65.8%** del total, y la cual presentó un decremento del 5.4% con respecto al mismo periodo de 2023.

La segunda causa más asesorada, con una participación del 15.0% fue la de **“Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario”**, la cual también presentó un decremento del 0.5% con respecto al mismo periodo de 2023.

Asesorías del Protocolo PORI por causa

Causa de reclamación	2023			2024				
	ATJ	OJE	Total	ATJ	OJE	Total	Part.	Var.
Total	1,455	19	1,474	1,363	13	1,376	100.0	-6.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	947	11	958	898	8	906	65.8	-5.4
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario	206	1	207	205	1	206	15.0	-0.5
El Usuario no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)	201	3	204	178	2	180	13.1	-11.8
Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario	53	4	57	39	2	41	3.0	-28.1
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	28	0	28	22	0	22	1.6	-21.4
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario	18	0	18	12	0	12	0.9	-33.3
Rectificación resultante de PORI**	2	0	2	9	0	9	0.7	NA

**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 en 2024 fueron la **Tarjeta de crédito (586 asuntos)** y el **Crédito personal (429 asuntos)**, los cuales en conjunto representaron el **73.8%** de las asesorías, y registraron un **decremento de 3.9% y 9.1%** en relación a 2023, respectivamente. Sin embargo el producto de **Crédito al auto** registró un **aumento en las asesorías de 47.6%**, al pasar de 82 asuntos en 2023 a 121 en 2024.

Comportamiento de las reclamaciones del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un Posible Robo de Identidad (2023-2024)

En 2024 (al igual que en 2023), 1 de cada 100 reclamaciones iniciadas en CONDUSEF, fueron por un posible Robo de Identidad.

Tipo de reclamación	2023	2024
Total de reclamaciones iniciadas en CONDUSEF	274,149	251,528
Total de Reclamaciones Iniciadas en CONDUSEF e Identificadas como Posible Robo de Identidad (PORI)	3,554	3,053
Total de Reclamaciones iniciadas y Confirmadas mediante el Protocolo de Posible Robo de Identidad (PORI) de CONDUSEF	1,972	1,886
Part. de reclamaciones protocolo PORI vs Total iniciadas CONDU-	0.7%	0.7%

Durante 2024, en el Protocolo PORI se iniciaron 1,886 reclamaciones relacionadas con un Posible Robo de Identidad, lo que significó un decremento de 4.4% con respecto a las registradas en 2023; el 76.7% de estas Reclamaciones se iniciaron en el proceso de Gestión Electrónica, mientras que el 17.5% se registraron en el proceso de Conciliación.

Los asuntos en el proceso de **Gestión Electrónica** registraron un **incremento de 12.1%** con respecto a 2023, al pasar de 1,291 asuntos en 2023 a 1,447 asuntos en 2024.

Fue en la **Banca Múltiple** donde se concentró el 66% del total de las reclamaciones con 1,240 asuntos, de los cuales, 971 (78%) se canalizaron por Gestión Electrónica y 198 (16%) por Conciliación. Los asuntos de este sector registraron un **decremento de 5.8%** con respecto a 2023.

Por su parte, el sector de las **Sofom ENR** con 287 asuntos, registró el 15% de las reclamaciones totales por un PORI, el 81% de éstas fueron atendidas mediante Gestión Electrónica y el 16% a través de la Conciliación. Esta clase también tuvo un decremento de 23.9% con respecto a 2023.

Las **Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)** y las **SOFOM ER** presentaron incrementos del 25.4% y el 55.9% con respecto a 2023, respectivamente, y representaron cada una el 8% del total de las reclamaciones.

Detalle de las reclamaciones del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un Posible Robo de Identidad (2023-2024)

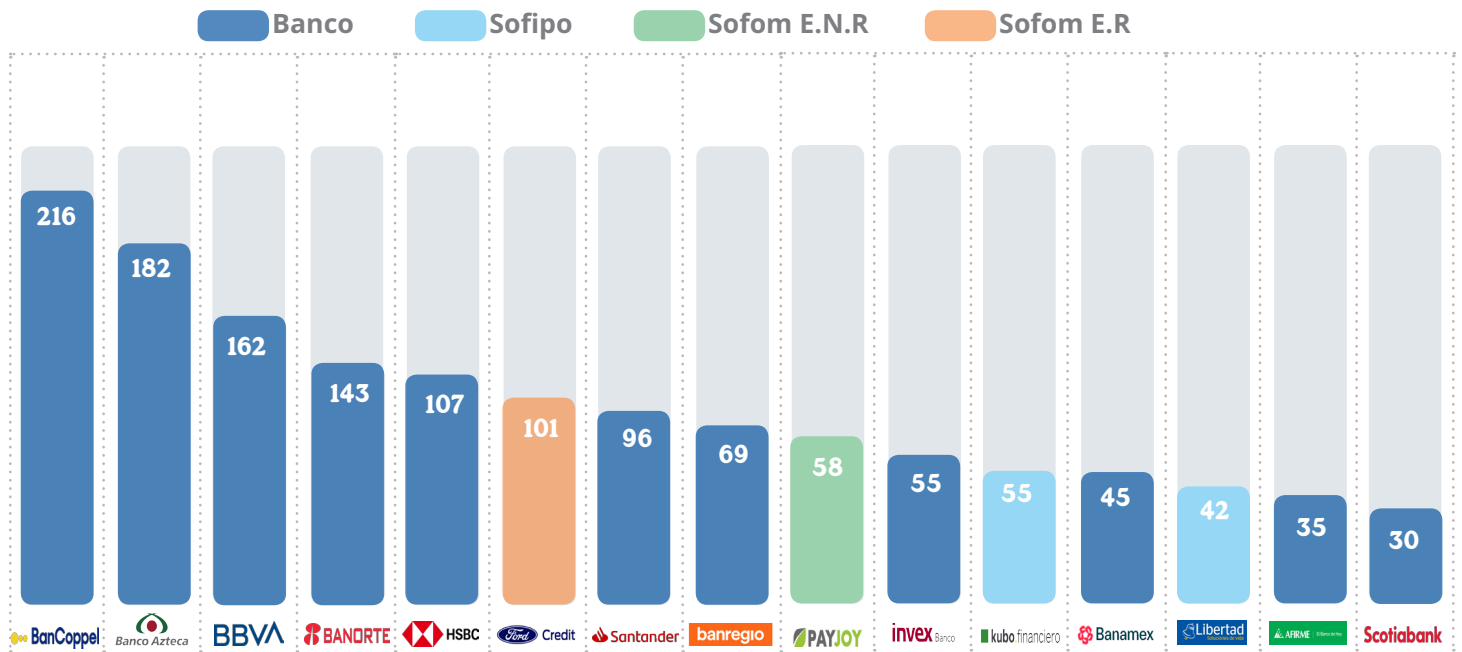
Clase	Proceso	2023	2024	Var. (%)
Total general		1,972	1,886	-4.4
Banca Múltiple	Gestión Electrónica	1,033	971	-6.0
	Conciliación	196	198	1.0
	Solicitud Dictamen	58	55	-5.2
	Solicitud para la Defensa Legal	13	11	-15.4
	Defensa Legal	17	5	-70.6
Total Banca Múltiple		1,317	1,240	-5.8
Sofom E.N.R.	Gestión Electrónica	140	232	65.7
	Conciliación	196	46	-76.5
	Solicitud Dictamen	36	7	-80.6
	Solicitud para la Defensa Legal	3	1	-66.7
	Defensa Legal	2	1	-50.0
Total Sofom E.N.R.		377	287	-23.9
Sofipos	Gestión Electrónica	44	101	129.5
	Conciliación	51	42	-17.6
	Solicitud Dictamen	22	6	-72.7
	Solicitud para la Defensa Legal	2	2	0.0
	Defensa Legal	3	2	-33.3
Total Sofipos		122	153	25.4
Sofom E.R.	Gestión Electrónica	34	85	150.0
	Conciliación	37	41	10.8
	Solicitud Dictamen	18	19	5.6
	Solicitud para la Defensa Legal	1	0	-100.0
	Defensa Legal	3	0	-100.0
Total Sofom E.R.		93	145	55.9
Socap's	Gestión Electrónica	7	18	157.1
	Conciliación	20	0	-100.0
	Solicitud Dictamen	1	0	-100.0
Total Socap's		28	18	-35.7
Otros	Gestión Electrónica	33	40	21.2
	Conciliación	1	3	200.0
	Solicitud Dictamen	1	0	-100.0
Total Otros^{1/}		35	43	22.9

^{1/} Incluye: Banca de Desarrollo, Infonacot y Soc. de Información Crediticia.

Comportamiento de las reclamaciones del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un posible robo de identidad

De las 15 instituciones con más reclamaciones reportadas en el Protocolo PORI en 2024 (de un total de 108 instituciones), **11 fueron Bancos, 2 SOFIPOS, 1 Sofom ENR, y 1 Sofom ER**, las cuales en conjunto representaron el **74%** de las reclamaciones.

Principales instituciones con reclamaciones del protocolo PORI



BanCoppel registró el mayor número de reclamaciones por PORI, con el **11.5%**, seguido por **Banco Azteca** con el **9.7%**, **BBVA México** con el **8.6%** y **Banco Mercantil del Norte (Banorte)** con el **7.6%** del total de las reclamaciones.

BanCoppel registró un **incremento de 57.7%** al pasar de 137 asuntos en 2023 a 216 asuntos en 2024, así como **Ford Credit de México (Sofom ER)**, que registró un **incremento de 119.6%** al pasar de 46 asuntos en 2023 a 101 asuntos en 2024.

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 **65.2% del total** de las reclamaciones, no obstante que registró un decremento de 3.7%; **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

Causa	2023	2024		
		Asuntos	Part. %	Var. %
Total	1,972	1,886	100.0	-4.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,277	1,230	65.2	-3.7
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario	268	287	15.2	7.1
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)	281	252	13.4	-10.3
Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	91	60	3.2	-34.1
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	29	28	1.5	-3.4
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	24	19	1.0	-20.8
Rectificación resultante de PORI**	2	10	0.5	NA

**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, la causa de **Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario**, tuvo un **incremento de 7.1%** y representó el 15.2% del total de las reclamaciones.

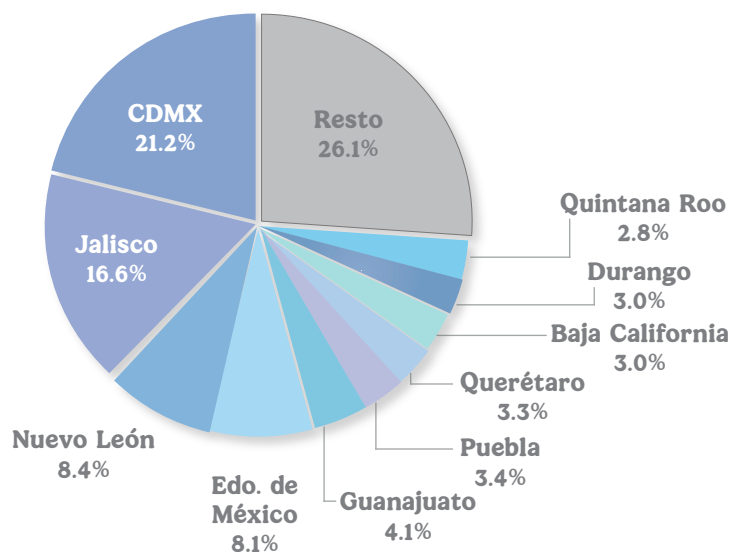
Con respecto a los **productos**, los más reclamados fueron la **Tarjeta de crédito y el Crédito personal** que en conjunto sumaron el 71.7% del total.

De los productos más reclamados, los que presentaron incrementos en los asuntos con respecto a 2023, fueron **Cuenta de nómina, Crédito al auto y Reporte de crédito especial**, con el **122.2%, 54.3% y el 30.4%**, respectivamente.

Reclamaciones del protocolo PORI por producto

Causa	2023	2024		
		Asuntos	Part. %	Var. %
Total	1,972	1,886	100.0	-4.4
Tarjeta de crédito	782	754	40.0	-3.6
Crédito personal	637	598	31.7	-6.1
Crédito al auto	129	199	10.6	54.3
Tarjeta de débito	98	78	4.1	-20.4
Cuenta de ahorro	111	66	3.5	-40.5
Crédito de nómina	74	56	3.0	-24.3
Cuenta de nómina	18	40	2.1	122.2
Reporte de crédito especial	23	30	1.6	30.4
Cuenta de cheques	32	17	0.9	-46.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	17	6	0.3	-64.7
Resto	51	42	2.2	-17.6

Por ubicación geográfica, **4 Entidades Federativas concentraron el 54.3%** de las reclamaciones por un Posible Robo de Identidad; CDMX con 21.2%, Jalisco con 16.6%, Nuevo León con 8.4% y el Estado de México con 8.1%.



Comportamiento de las reclamaciones del protocolo PORI de CONDUSEF imputables a un posible robo de identidad

De las Reclamaciones PORI registradas en 2024, se tienen las siguientes consideraciones:

Las 1,889 reclamaciones PORI correspondieron a 1,422 Folios Únicos (Usuarios)

El 53.6% de los asuntos concluidos fue Favorable al usuario, en 2023 fue el 57.9%.

Solamente 155 reclamaciones registraron un monto reclamado, en 2023 fueron 117 reclamaciones con monto

Se reclamó inicialmente un monto de \$16,086,069 pesos, 14.7% más con respecto a 2023

El monto reclamado de las reclamaciones concluidas fue de \$14,948,394 pesos, 7.1% más con respecto a 2023

El monto recuperado de las reclamaciones ascendió al 26.0% del monto reclamado concluido; en 2023 fue el 29.1%.

Detalle de las Reclamaciones y de los Montos:

Tipo de registro		2023	2024
	Reclamaciones iniciadas	1,972	1,886
	Folios únicos	1,547	1,422
	Reclamaciones concluidas	1,962	1,773
	% Favorable	57.9	53.6
	Reclamaciones iniciadas con monto reclamado*	117	155
PESOS	Monto reclamado de las reclamaciones iniciadas* (Suma de montos por proceso)	\$14,026,541	\$16,086,069
	Monto reclamado de reclamaciones concluidas* (Suma de montos por proceso)	\$13,954,012	\$14,948,394
	Monto Recuperado de las reclamaciones con Monto reclamado*	\$4,064,204	\$3,881,868
	% de Abono	29.1%	26.0%
	Monto Recuperado total de las reclamaciones (con monto y sin monto reclamado)	\$40,183,629	\$32,044,876

En 2024, de las 1,886 reclamaciones iniciadas por PORI, sólo el 8.2% (155 asuntos) registraron un monto reclamado iniciado por **\$16 millones 086 mil 069 pesos**.

Comportamiento de las reclamaciones del protocolo PORI de CONDU-SEF imputables a un posible robo de identidad

En este mismo periodo de 2024, se concluyeron 1,773 reclamaciones, de las cuales 1,687 fueron concluidas en los procesos de GE, CO y DL; de éstas, las que presentaron un monto reclamado concluido fueron 149 asuntos y el monto ascendió a \$14 millones 948 mil 394 pesos, de los cuales se recuperaron \$3 millones 881 mil 868 pesos, es decir, el 26.0%.

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		
Enero-Diciembre	2023	Total	117	116	13,954,012	4,064,204	29.1%	1,700	1,691	36,119,426
		GE	81	81	10,175,361	2,713,115	26.7%	1,210	1,210	12,149,954
		CO	34	34	3,616,819	1,351,089	37.4%	467	467	22,032,817
		DL	2	1	161,832	0	0%	23	14	1,936,655
	2024	Total	155	149	14,948,394	3,881,868	26.0%	1,630	1,538	28,163,009
		GE	124	121	10,793,308	3,436,664	31.8%	1,323	1,259	10,444,515
		CO	31	28	4,155,086	445,204	10.7%	299	276	17,695,116
		DL	0	0	0	0	-	8	3	23,378

Nota: Los asuntos concluidos de 2023, son los reportados hasta el mes de diciembre de 2024.

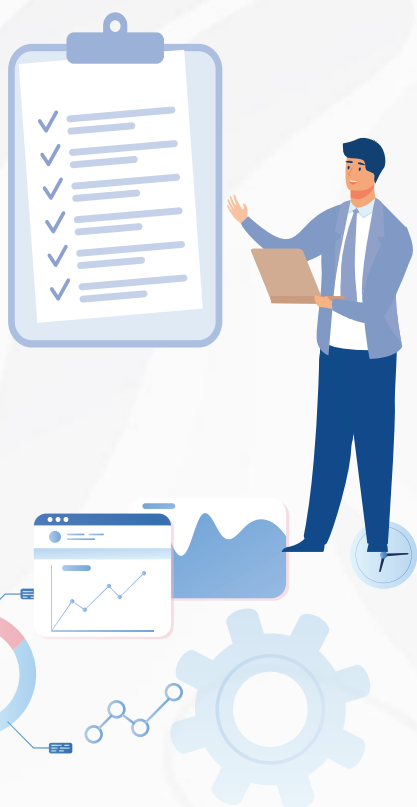
Con respecto a los tiempos de atención, en 2024, de los 1,380 asuntos concluidos en el proceso de **Gestión Electrónica (GE)**, el **48% se atendieron en los primeros 10 días hábiles** y el 30% se llevó de 11 a 15 días, mientras que el 22% restante se llevó más de 15 días.

En el proceso de **Conciliación (CO)** el **65.8%** de los asuntos se resolvió en los primeros 20 días, mientras que en el proceso de **Dictamen** el 77.8% de los asuntos se resolvió en el plazo establecido de 1 a 60 días.

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 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, debido a 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.

1.- Resultados de Evaluación y Vigilancia

A continuación, se dan a conocer los resultados del **Programa Anual de Supervisión 2023** que se reportaron con estatus en proceso al cierre de diciembre de 2023:

Producto	Instituciones evaluadas	Primera calificación Supervisión	Segunda calificación Supervisión	No. de Documentos Evaluados
Fondos de Pago Electrónico	6 Fintech	2.9	9.3	75

Respecto al **Programa Anual de Supervisión 2024**, se tiene el siguiente estatus:

Producto	Instituciones requeridas	Instituciones Evaluadas	Estatus*
Seguro de Gastos Médicos Mayores	26 Instituciones de Seguros	25 Instituciones de Seguros ¹	Concluido
Seguro de Accidentes Personales	16 Instituciones de Seguros	16 Instituciones de Seguros	Concluido
Crédito de Nómina	11 Sofom E.N.R	11 Sofom E.N.R ²	Concluido
Crédito Personal	10 Sofom E.N.R	10 Sofom E.N.R ³	Concluido
Crédito Simple	9 Sofom E.N.R	9 Sofom E.N.R ⁴	Concluido
Tarjeta de Crédito	1 Sofom E.N.R	1 Sofom E.N.R ⁵	Concluido
Depósito a la vista ofrecido mediante aplicaciones	9 Sofipos	8 Sofipos ⁶	Concluido
Cuenta de Ahorro	11 Socap's 3 Sofipos	11 Socap's 3 Sofipos	Concluido
Crédito de Nómina	5 Socap's 5 Sofipos	5 Socap's 5 Sofipos	Concluido
Crédito de Automóvil	5 Socap's 5 Sofipos	5 Socap's 5 Sofipos	Concluido
Tarjeta de Crédito	2 Socap's 2 Sofipos	2 Socap's 1 Sofipos ⁷	Concluido
Crédito Simple	7 Uniones de Crédito	7 Uniones de Crédito	Concluido
Cuenta de Nómina	10 Bancos	8 Bancos ⁸	Concluido
Cuenta de Depósito	19 Bancos	19 Bancos ⁹	Concluido
Crédito Simple	9 Sofom E.R.	8 Sofom E.R. ¹⁰	Concluido
Crédito de Auto	10 Sofom E.R.	10 Sofom E.R. ¹¹	Concluido
Crédito de Nómina	2 Bancos	2 Bancos ¹²	Concluido
Cuenta Básica para el Público en General	1 Banco	1 Banco ¹³	Concluido
Tarjeta de Crédito Básica	1 Bancos	1 Banco ¹⁴	Concluido
Fondos de Pago Electrónico	6 Fintech	6 Fintech	Concluido
Financiamiento Colectivo	2 Fintech	2 Fintech	Concluido

* Se concluyó la supervisión del producto y los resultados del cumplimiento a la ejecución de las medidas preventivas y correctivas ordenadas se corroboraron; por lo que los resultados correspondientes están siendo integrados para su reporte.

1.- Resultados de Evaluación y Vigilancia

¹Se enviaron 25 Programas de Cumplimiento Forzoso. Se solicitó al Comité de Supervisión la desincorporación de Agroasemex, S.A., en virtud de que no comercializa el producto.

²Se reemplazó la Institución Financiera Cuallix, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. por Impulsora MTP S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.N.R., misma que será evaluada por el producto de crédito de nómina, ya que cuenta con el mismo o mayor número de reclamaciones para continuar con el número de instituciones inicialmente propuesto para la evaluación. En la Tercera Sesión Extraordinaria del Comité de Supervisión 2024, celebrada el día 13 de junio de 2024, se aprobó la incorporación de la Institución Financiera Consorcio Contigo Aya de México, S.A. de C.V. SOFOM ENR. Se enviaron todos los Programas de Cumplimiento Forzoso, correspondientes a las Sociedades Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., GFI Apoyo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Supply Credit de México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Dinerito Audaz, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Impulsora MTP S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.N.R., Ayuda Oportuna, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Soluciones Efectivas de Liquidez, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Quant Capital, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Innodi, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y Consorcio Contigo Aya de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

³Se enviaron todos los Programas de Cumplimiento Forzoso, correspondientes a las Sociedades Soluciones en Préstamos Imadie, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Probenso Group, S.A., SOFOM, E.N.R., Calidad Patrimonial, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Efeval, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., GICBC Financiera, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Sum Préstamo Feliz, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R., Apoyo en el Camino, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R, GEM Opticredit, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Kae Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y Fincalia de México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

⁴Se reemplazó a la Institución Factor para Ti, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. por Podemos Progresar S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.N.R., misma que será evaluada por el producto de crédito simple, ya que cuenta con el mismo o mayor número de reclamaciones para continuar con el número de instituciones inicialmente propuesto para la evaluación. Se enviaron todos los Programas de Cumplimiento Forzoso, correspondientes a la Sociedades Crédito Único, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Pro Confianza, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Negocios y Proyectos, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Vales de Felicidad, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Baubap, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., Sinergia Empresarial FLG, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., GB Plus, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Podemos Progresar S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.N.R. y HINV, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

⁵La Sociedad REGIGOLD, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R. mediante escritura pública número 29,811 del 20 de marzo de 2024, quedó formalizada la transformación de SOFOM, E.N.R. para quedar como Regigold, S.A. de C.V., es decir paso de ser una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple a una Sociedad Anónima, razón por la cual no se logró ejecutar el Programa de Cumplimiento Forzoso.

⁶ICTINEO PLATAFORMA, S.A. DE C.V., SOCIEDAD FINANCIERA POPULAR se desincorporo del PAS 2024, ya que indicó que no cuenta con contratos celebrados, aunado a que dio de baja el producto en el RECA.

⁷Klar Technologies, S.A. de C.V., S. F. P. (antes Servicios Financieros Alternativos, S.A. de C.V., S.F.P.), se desincorporo del PAS 2024, ya que se esperaba que su documentación se autorizará antes de que concluyera 2023; situación que no sucedió.

⁸Consubanco y ABC Capital manifestaron que no ofrecen el producto, por lo anterior, 8 instituciones fueron sujetas a evaluación.

⁹Se requirió a 19 Instituciones; en donde, en el primer requerimiento, Banco Forjadores manifestó que no ofrece el producto y Accendo fue revocado. Sin embargo, derivado de que Consubanco y ABC Capital manifestaron no ofrecer el producto Cuenta de Nómina y si ofrecer el producto Cuenta de Depósito y de que el Comité de Supervisión aprobará la modificación, se les requirió información a dichas instituciones para ser sujetas de evaluación, dando un total de 19 Instituciones sujetas a evaluación.

¹⁰Se requirió a 9 Instituciones; sin embargo, 8, fueron sujetas de evaluación, debido a que Value Arrendadora manifestó que el nombre comercial del producto se trata de créditos automotrices.

¹¹De conformidad con el PAS 2024, se requirió en primer lugar a 9 instituciones, sin embargo, derivado de que Value Arrendadora manifestó no ofrecer el producto Crédito Simple y si ofrecer el producto Crédito de Auto y de que el Comité de Supervisión aprobará la modificación, se le requirió información para ser sujeta de evaluación, por lo que el número de instituciones sujetas a evaluación y requeridas aumento a 10. Arrendadora Afirme indicó que, ya no ofrecía el producto y se oferta a través del Banco. Se le realizó un PCF para cancelar el producto en el RECA. En tanto que, Fin Útil no tenía contratos como SOFOM ER y exhibió contratos de cuando era ENR por lo que se le realizó una conclusión sin observaciones.

¹²El Comité de Supervisión aprobó la incorporación al PAS 2024 del producto Crédito de Nómina de las Instituciones BBVA México y Banca Afirme, siendo sujetas a evaluación.

¹³El Comité de Supervisión aprobó la incorporación al PAS 2024 del producto Cuenta Básica para el Público en General de la Institución BBVA México, siendo sujeta a evaluación.

¹⁴El Comité de Supervisión aprobó la incorporación al PAS 2024 del producto Tarjeta de Crédito Básica de la Institución BBVA México, siendo sujeta a evaluación.

2.- Resultados de Verificación e Inspección

Verificación

Las Atribuciones que se evaluaron a las SOFOM E.N.R. en las Visitas Ordinarias de Verificación en 2024 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 23 de enero de 2024, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 30 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 de 30 Instituciones, de las cuales 29 fueron concluidas, a 1 se les envió Respuesta a las Manifestaciones, 3 No fueron localizadas durante la visita, y por lo tanto fueron sustituidas, por lo que el estatus de las 33 Instituciones es el siguiente:

No.	Institución Financiera Requerida para Verificación	Estatus
1	Glass International OISPV, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
2	Daimler Financial Services, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RDA
3	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
4	Caterpillar Crédito, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
5	Cashahora, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
6	Red Amigo Dal, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
7	SMBC, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
8	Dimex Capital, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Concluida
9	Fisatel México, S.A. de C.V., SOFOM., E.N.R.	Concluida
10	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
11	Lusitano FG, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
12	Viva Fin, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
13	De Lage Landen, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
14	Operadora Falcon, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
15	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
16	Mex-Factor, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	Concluida
17	Grupo Ufimas, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
18	A Crecer EUM, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Sustituida
19	Financiera Realidad, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Sustituida
20	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
21	Futuro ABC, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
22	Profuturo GNP, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
23	Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
24	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
25	Mreit, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
26	Finprospera, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
27	Mezzanine México Uno, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
28	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
29	Microsoluciones Efectivas, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
30	Plan Credi, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
31	Stilakrediya S.A.P.I. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Sustituida
32	Progreso Mare, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
33	Soluciones en Préstamos Imadie, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida

RDA: Respuesta al Derecho de Audiencia.

Verificación

Asimismo, se dan a conocer los resultados de las Visitas Ordinarias de Verificación del periodo enero-diciembre 2023, que se concluyeron en el año 2024:

De las 30 visitas de verificación ordinarias, 27 se concluyeron y 3 fueron sustituidas, adicional a lo anterior, se agregó una institución más, por los que el estatus de esas 4 instituciones es el siguiente:

No.	Institución Financiera Requerida para Verificación	Estatus
1	Attendo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
2	Faprei, S.A.P.I. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Concluida
3	LGF Occidente, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
4	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida

Inspección

Respecto a los avances del Programa de Inspección 2024 (visitas en sitio) en el periodo que se reporta, se hace del conocimiento el estatus siguiente:

Instituciones	Fecha inicio	Fecha cierre	Estatus
Opciones Empresariales del Noreste, S.A. de C.V., S.F.P.	12/02/2024	22/03/2024	Realizada
Financiera Súmate, S.A. de C.V., S.F.P.	26/02/2024	08/03/2024	Realizada
Financiera Auxi, S.A. de C.V., S.F.P.	17/06/2024	26/07/2024	Realizada
Caja de Ahorros Tepeyac, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	24/06/2024	05/07/2024	Se sustituyó
SFP Porvenir, S.A. de C.V., S.F.P.	15/07/2024	26/07/2024	Realizada
Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.	04/11/2024	13/12/2024	Realizada
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	04/03/2024	12/04/2024	Realizada
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	11/03/2024	26/04/2024	Realizada
Banco Ve Por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve Por Más	15/04/2024	17/05/2024	Realizada
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	06/05/2024	07/06/2024	Realizada
Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver	06/05/2024	14/06/2024	Realizada
Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple	01/07/2024	09/08/2024	Se sustituyó
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	07/10/2024	17/12/2024	Realizada
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	28/10/2024	06/12/2024	Realizada
ABC Capital, S.A., Institución de Banca Múltiple	04/11/2024	06/12/2024	Realizada

Nota: Derivado del Oficio No. 400/SSE/2024/0023 y Oficio No SFP/SSFP/0003/2024, suscrito por el titular de la Subsecretaría de Egresos y la Subsecretaría de la Función Pública, las siguientes Visitas de Inspección tuvieron que ser sustituidas:

1. Caja de Ahorros Tepeyac, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., ubicada en Guadalajara, Jalisco, se sustituyó por Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.
2. Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple, ubicada en Delicias, Chihuahua, se sustituyó por ABC Capital, S.A., Institución de Banca Múltiple.

Derivado de lo anterior, se tienen los siguientes resultados de las Visitas de Inspección realizadas en el periodo:

Institución	Periodo de visita	No. temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Bancos			
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 4 de marzo al 12 de abril de 2024	3	8.5
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	Del 11 de marzo al 26 de abril de 2024	4	9.0
Banco Ve Por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve Por Más	Del 15 de abril al 17 de mayo de 2024	3	7.0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	Del 6 de mayo al 7 de junio de 2024	4	10.0
Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver	Del 6 de mayo al 14 de junio de 2024	4	2.5
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	Del 07 de octubre al 17 de diciembre de 2024	4	En proceso
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	Del 28 de octubre al 06 de diciembre de 2024	5	En proceso
UALÁ, S.A. Institución de Banca Múltiple (antes ABC CAPITAL, S.A. Institución de Banca Múltiple).	Del 04 de noviembre al 06 de diciembre de 2024	5	En proceso
Entidades de Ahorro y Crédito Popular			
Opciones Empresariales del Noreste, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 12 de febrero al 22 de marzo de 2024	5	8.6
Financiera Súmate, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 26 de febrero al 08 de marzo de 2024	5	7.8
Financiera Auxi, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 17 de junio al 26 de julio de 2024	5	6.0
SFP Porvenir, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 15 al 26 de julio de 2024	5	3.3
Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 4 de noviembre al 13 de diciembre de 2024	5	En proceso

En relación a **las visitas de inspección realizadas en el periodo 2023** que se reportaron en estatus "Realizada", derivado de que se efectuaron en el último trimestre del año y que se encuentran dentro de los plazos establecidos en la metodología del proceso de Inspección para reportarla como concluida se hace del conocimiento lo siguiente:

Instituciones	Periodo de visita	Calificación	Estatus
Banco Nacional de México	Del 7 de agosto al 13 de octubre de 2023	5.3	Concluida
BBVA México	Del 28 de agosto al 6 de octubre de 2023	6.0	Concluida
Banco Mercantil del Norte	Del 11 de septiembre al 10 de noviembre de 2023	10.0	Concluida

3.- Cláusulas Abusivas

Durante el periodo enero-diciembre de 2024, se han revisado un total de 225 contratos, como se muestra a continuación:

Cláusulas Abusivas Detectadas de enero-diciembre de 2024 Disposición Tercera, fracciones I a VIII de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión

Mes	Contratos Revisados	Número de Cláusulas Abusivas Detectadas	Número de Cláusulas Abusivas Eliminadas
Enero	0	0	0
Febrero	6	12	0
Marzo	0	0	5
Abril	6	0	0
Mayo	40	0	0
Junio	27	0	0
Julio	19	0	0
Agosto	53	0	0
Septiembre	32	0	0
Octubre	0	0	0
Noviembre	36	0	0
Diciembre	6	0	0
Total	225	12	5

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 2024:

Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2024 Disposición Tercera, fracciones I a VIII de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión

Sector	Número de contratos revisados	Número de Cláusulas Abusivas Detectadas	Número de Cláusulas Abusivas Eliminadas
BANCOS	2,564	502	502
SOFOM E.R.	344	27	27
FINTECH	8	0	0
SOCAPS	3,144	487	486
SOFIPOS	1,064	217	217
SOFOM E.N.R.	1,748	511	502
UNIONES DE CRÉDITO	522	78	78
SEGUROS	777	2	2*
Total	10,171	1,824	1,814

*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 2024
Disposición Tercera, fracciones I a VIII de las Disposiciones de carácter general
en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión**

Año	Número de Cláusulas Abusivas Detectadas	Número de Cláusulas Abusivas Eliminadas	Número 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
2023	45	45	15
2024	12	5	10
	1,824	1,814	10*

*Cabe mencionar, que al mes de octubre de 2024 se tienen 10 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 2024
Disposición Tercera, fracciones I a VIII de las Disposiciones de carácter general en
materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión**

Sector	Número 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 2024, como a continuación se muestran:

Órdenes de Supresión del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2024

Sector	Número de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
BANCOS	497
SOFOM E.R.	27
SOCAPS	485
SOFIPOS	215
SOFOM E.N.R.	427
UNIONES DE CRÉDITO	78
SEGUROS	2
Total	1,731

Buró de Entidades Financieras

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.



1. Facilita el manejo responsable de los productos y servicios financieros al brindar información detallada sobre sus características.

2. Permite comparar y evaluar a las entidades financieras, ofreciendo mayores elementos para tomar decisiones informadas.

3. 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:

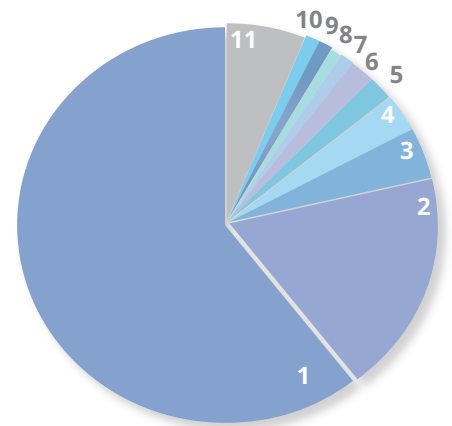
- a) Tipo de producto o servicio.
- b) Nombre comercial con el que la entidad financiera lo ofrece al público.
- c) Características básicas del producto o servicio.
- d) Requisitos de contratación.
- e) Restricciones aplicables a la contratación del producto o servicio, si las hubiera.
- f) Beneficios 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.

Buró de Entidades Financieras

A diciembre de 2024, el Buró de Entidades cuenta con información de 3,582 entidades, clasificadas en 27 sectores financieros

Sector Financiero	Asuntos	%Part.
1 Sofom E.N.R.	2,138	60%
2 Fondos y Sociedades de Inversión	639	18%
3 Socaps	152	4%
4 Siefores	113	3%
5 Aseguradoras	87	2%
6 Uniones de Crédito	71	2%
7 Instituciones de Banca Múltiple	53	1%
8 Fondos de Pago Electrónico	52	1%
9 Sofom E.R.	39	1%
10 Sociedades Financieras Populares	37	1%
11 Otros	201	6%



Gráficas resumen del Buró de Entidades Financieras

Sector Financiero	Total de reclamaciones	Núm. de sanciones	Monto
Bancos	6,572,903	74	3,439,572
Banca de Desarrollo	89,057	5	156,960
Sofom E.N.R.	171,297	1,770	45,159,194
Sofom E.R.	35,188	36	1,952,038
Aseguradoras	55,764	96	3,269,483
AFORES	10,932	7	238,918
SOCAPS	5,319	38	889,968
SOFIPOS	4,912	28	740,014
Otros Sectores	524,263	156	5,326,888
Total	7,469,635	2,210	61,173,035

Reclamaciones

Reclamaciones en CONDUSEF	Sector	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
117,845	Bancos	6,455,058	6,572,903
6,630	Sofom E.N.R.	164,667	171,297
2,703	Banca de Desarrollo	86,354	89,057
32,521	Aseguradoras	23,243	55,764
993	Sofom E.R.	34,195	35,188
9,212	Afores	1,720	10,932
320	Socap's	4,999	5,319
2,222	Sofipos	2,690	4,912
23,599	Otros Sectores	500,664	524,263
196,045	Total	7,273,590	7,469,635

Sanciones

Número de Sanciones	Sector	Monto de Sanción
74	Bancos	3,439,572
5	Banca de Desarrollo	156,960
1,770	Sofom E.N.R.	45,159,194
36	Sofom E.R.	1,952,038
96	Aseguradoras	3,269,483
7	Afores	238,918
38	Socap's	889,968
28	Sofipos	740,014
156	Otros Sectores	5,326,888
2,210	Total	61,173,035

El Buró cuenta con una evaluación de 35 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.

El total de reclamaciones en el BEF es 7,469,635.

Por otro lado, el total de sanciones es de 2,210 con un monto de 61.2 millones de pesos.

El Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros contiene información de 5,382 instituciones. De estas, 3,455 entidades realizaron la actualización mensual requerida. Además, el catálogo cuenta con aproximadamente 20,235 productos y servicios financieros.

I. Reclamaciones

De los 27 sectores presentes en el Buró de Entidades Financieras, 21 de ellos cuentan con reclamaciones. Al cierre de 2024, se registraron un total de 7,469,635 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 Financiera se actualiza mensualmente –cumplimientos, reclamaciones presentadas ante CONDUSEF y las multas impuestas y firmes; y también cuenta con información que se actualiza trimestralmente.

Reclamaciones Trimestral:

Bancos	1,571,714	1,672,618	1,707,700	1,620,871
Sofom E.N.R.	44,041	36,569	36,629	54,058
Inst. Pago Electrónico	40,142	32,491	36,786	46,039
Banca de Desarrollo	31,471	18,352	21,817	17,417
Aseguradoras	14,489	16,524	14,008	10,743
Afores	2,209	3,960	2,433	2,330
Socap's	1,317	1,418	1,168	1,416
Sofipos	1,121	1,218	1,284	1,289
Sofom E.R.	11,378	11,266	11,355	1,189

Instituciones más reclamadas por sector

Bancos

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Bancoppel	7,817	1,221,071	1,228,888
Banco Azteca	10,287	1,079,300	1,089,587
BBVA México	24,847	901,306	926,153
Banco Nacional de México	20,701	737,721	758,422
Banco Mercantil del Norte	13,633	697,199	710,832
Banco Santander México	13,752	504,156	517,908
HSBC México	10,207	467,027	477,234
Banco Regional	1,126	221,189	222,315
Banco Invex	7,602	114,240	121,842
Banco del Bajío	711	119,757	120,468

Sofom E.N.R.

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Tala Mobile	42	79,820	79,862
Cashahora	92	22,545	22,637
Servicios Financieros Soriana	889	11,419	12,308
Kueski	123	11,266	11,389
Financiera Fortaleza	110	6,670	6,780
HINV	15	4,169	4,184
HXTI	12	3,936	3,948
Directodo México	283	1,461	1,744
Apoyo Económico Familiar	99	1,602	1,701
Financiera Independencia	140	1,459	1,599

Sofom E.R.

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Consupago	92	17,558	17,650
Fisofo	101	10,944	11,045
Opcipres	84	3,997	4,081
Navistar Financiam	5	1,197	1,202
Cetelem	240	340	580
GM Financiam de México	216	17	233
Financiam Bepensa	2	138	140
Ford Credit de México	121	-	121
Invex Consumo	61	-	61
Fin Útil	24	-	24

Aseguradoras

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Metlife México	2,069	13,793	15,862
Grupo Nacional Provincial	4,724	40	4,764
Quálitas Compañía de Seguros	3,882	847	4,729
Chubb Seguros México	2,493	1,024	3,517
BBVA Seguros México	3,377	-	3,377
Axa Seguros	2,346	770	3,116
Seguros Afirme	730	2,009	2,739
Seguros Banorte	2,195	28	2,223
Seguros Inbursa	780	915	1,695
HDI Seguros	1,352	123	1,475

Banca de Desarrollo

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Banco Nacional del Ejército	167	48,473	48,640
Banco del Bienestar	2,412	37,870	40,282
Sociedad Hipotecaria Federal	80	3	83
Nacional Financiera	41	7	48
Banco Nac. de Obras y Serv. Públicos	2	1	3
Banco Nacional de Comercio Exterior	1	-	1

Afores

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Afore Azteca	1,456	1,537	2,993
Afore XXI Banorte	1,541	-	1,541
Afore Sura	1,233	2	1,235
Afore Coppel	1,181	2	1,183
Citibanamex Afore	982	132	1,114
Profuturo Afore	771	4	775
Afore Invercap	705	-	705
Principal Afore	698	-	698
Pensionisste	476	10	486
Afore Inbursa	169	33	202

Instituciones más reclamadas por sector

Sofipos

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Libertad Serv. Financieros	151	1,547	1,698
NU México Financiera	764	174	938
Klar Technologies	568	92	660
Crediclub	46	322	368
Ku-Bo Financiero	112	159	271
Consejo de Asistencia al Micro.	173	31	204
Stori México	124	78	202
Financiera Monte de Piedad	26	153	179
UNAGRA	-	101	101
Financiera Broxel	76	-	76

Socap's

Institución	Reclamaciones en CONDUSEF	Reclamaciones en REUNE	Total de Reclamaciones
Caja Popular Mexicana	93	2,647	2,740
Caja Popular de Ahorros Yanga	1	534	535
Caja de Ahorro de los Telefonistas	3	503	506
Caja Popular las Huastecas	1	200	201
Caja Morelia Valladolid	77	112	189
Caja Popular Tamazula	1	166	167
CoopDesarrollo	4	158	162
Caja Popular la Providencia	2	132	134
CSN Cooperativa Financiera	2	126	128
FINAGAM	5	92	97

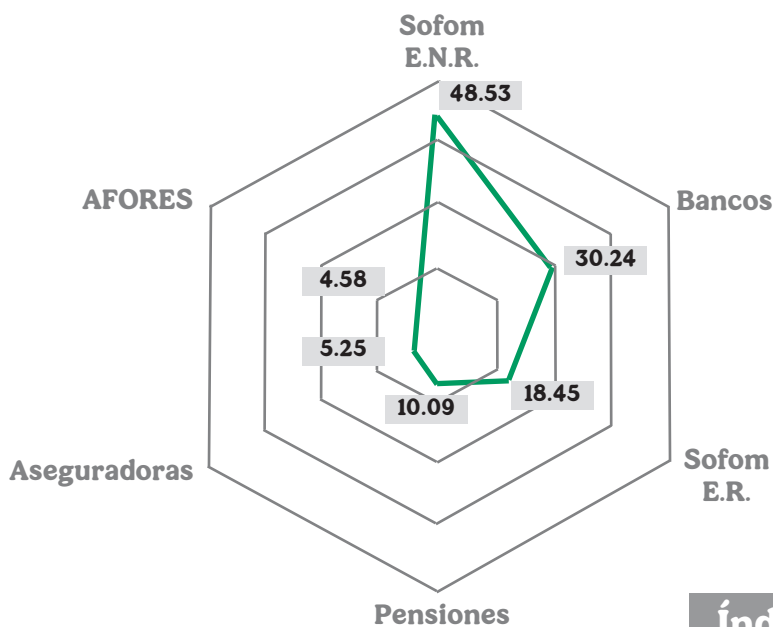
II. Índice de Reclamación

Para el índice de reclamación

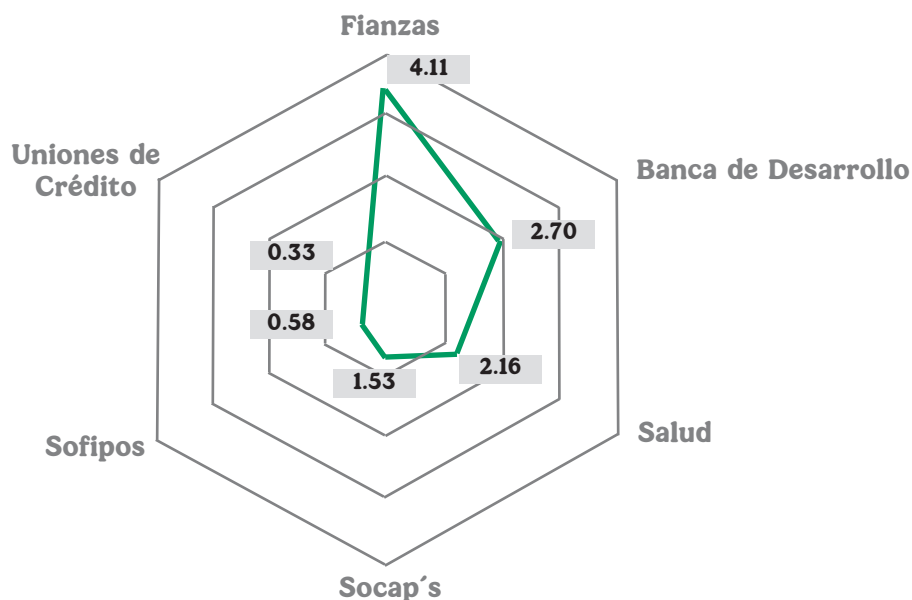
1. Se utilizan como variables para el cálculo: el número de reclamaciones y contratos* por producto.
2. Se obtiene el índice de reclamación al dividir el número de reclamaciones totales (suma CON-DUSEF más REUNE) entre el número de contratos y multiplicar el resultado por 10,000; en el caso de AFORES, Aseguradoras y Fianzas, por cada 100,000.

Nota (*): De conformidad con el sector, puede ser: Clientes, Contratos, Trabajadores Registrados por las Afores, PAGOS, Reclamaciones, SERVICIOS, Asegurados, o Socios.

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 30.24. Este valor corresponde al percentil 50, lo que significa que la mitad de las instituciones bancarias se encuentran por debajo de este índice y la otra mitad por encima.

Entre las instituciones con mayor índice de reclamación, por encima del promedio del sector, destacan:

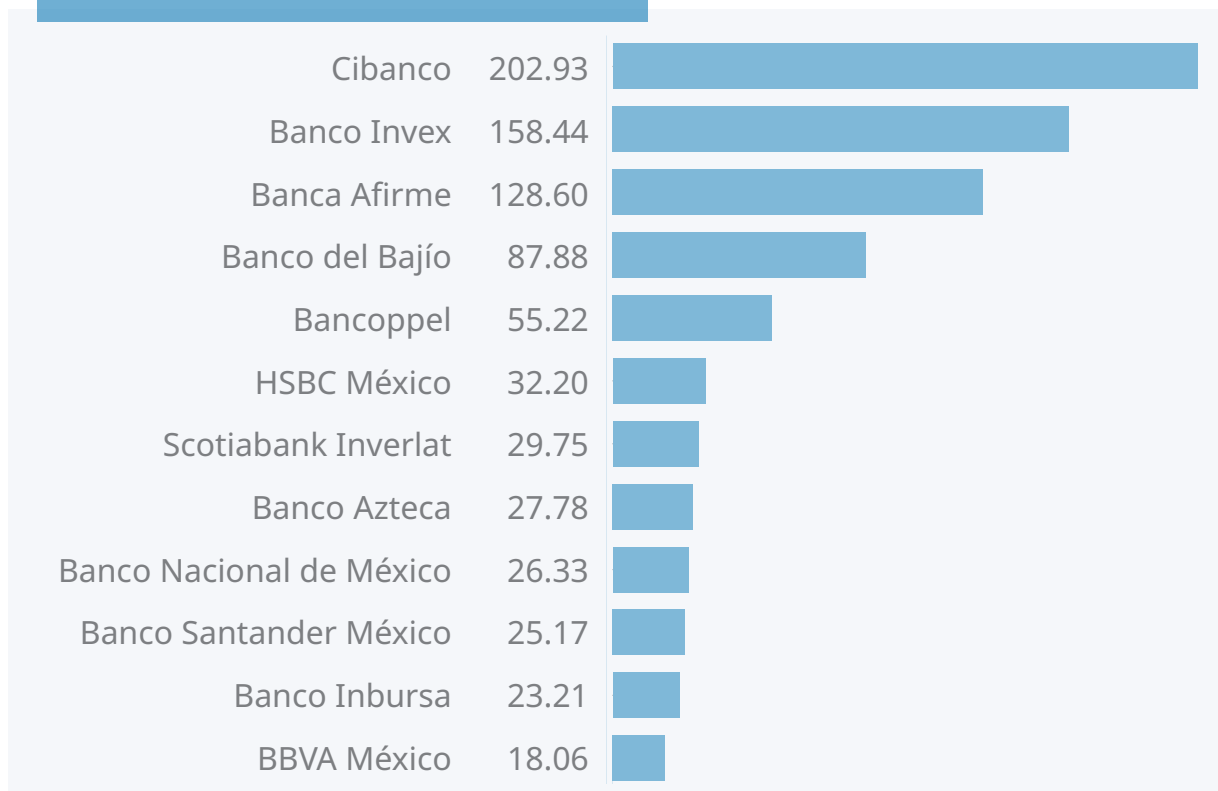
Cibanco (202.93), Banco Invex (158.44), Banca Afirme (128.60), Banco del Bajío (87.88), Bancoppel (55.22), y HSBC México (32.20).

Por otro lado, entre las instituciones con menor índice de reclamación, por debajo del promedio del sector, se encuentran:

Scotiabank Inverlat (29.75), Banco Azteca (27.78), Banco Nacional de México (26.33), Banco Santander México (25.17), Banco Inbursa (23.21), y BBVA México (18.06).

Se destaca que Banco Santander México, con un índice de 25.17, se encuentra ligeramente por debajo del promedio del sector, posicionándose cerca de la mediana en cuanto a nivel de reclamaciones.

Índice de Reclamación en Bancos



Nota: Se omiten instituciones

Sofom E.R.

En este sector, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 18.45. Este valor funciona como punto de referencia para evaluar el desempeño de cada institución en cuanto a quejas por parte de los usuarios.

Entre las instituciones con un índice de reclamación significativamente por encima del promedio del sector, se encuentran:

Arrendadora Ve Por Más (750.00) e ION Financiera (769.23), ambas con niveles de reclamación extraordinariamente altos, lo que podría indicar serios problemas en la atención al cliente o en la operación misma de los contratos financieros.

En contraste, por debajo del índice del sector, se ubican instituciones con desempeño notablemente mejor en este rubro, como:

Ford Credit de México (12.96), Cetelem (6.06), GM Financiera de México (2.82) y Fin Útil (0.63).

Índice de Reclamación en Sofom E.R.

ION Financiera	769.23
Arrendadora Ve por Más	750.00
Ford Credit de México	12.96
Cetelem	6.06
GM Financiera de México	2.82
Fin Útil	0.63

Sofom E.N.R.

En el caso de las SOFOMES ENR, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 48.53.

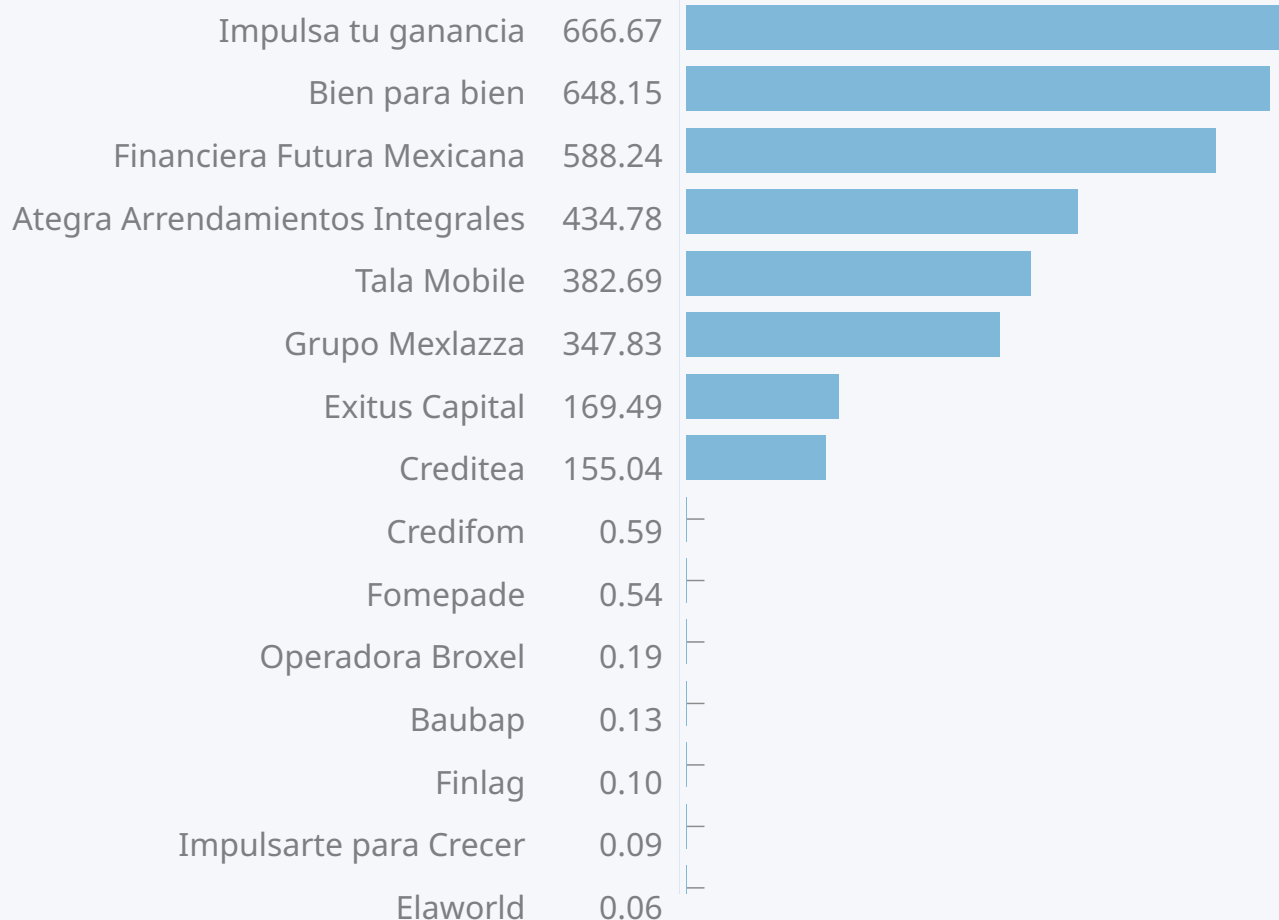
Entre las instituciones con un índice de reclamación por debajo del promedio del sector se encuentran algunas con buen desempeño, como:

Elaworld (0.06), Finlag (0.10), Operadora Broxel (0.19), Pro Quatro (0.36), Kapitalmujer (0.37), Red de Servicios Financieros (0.53), Fomepade (0.54), y Credifom (0.59), que muestran niveles bajos de quejas, reflejando posiblemente una atención más eficaz o una base de clientes más satisfecha.

Por otro lado, varias instituciones presentan índices significativamente por encima del promedio, lo que podría indicar mayores desafíos en la gestión de reclamaciones, tales como:

Attendo (50.92), Innodi Sureste (54.47), Financiera Arsesa (64.10), Monto Fácil (68.38), Cashahora (71.68), Grupo KF (83.23), Garantía Fiduciaria Mexicana (94.34), Red Amigo Dal (109.58), Creditea (155.04), y Tala Mobile (382.69), que destaca con un índice extraordinariamente alto.

Índice de Reclamación en Sofom E.N.R.



Nota: Se omiten instituciones

Sofipos

En el sector de las SOFIPOS, el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 0.58.

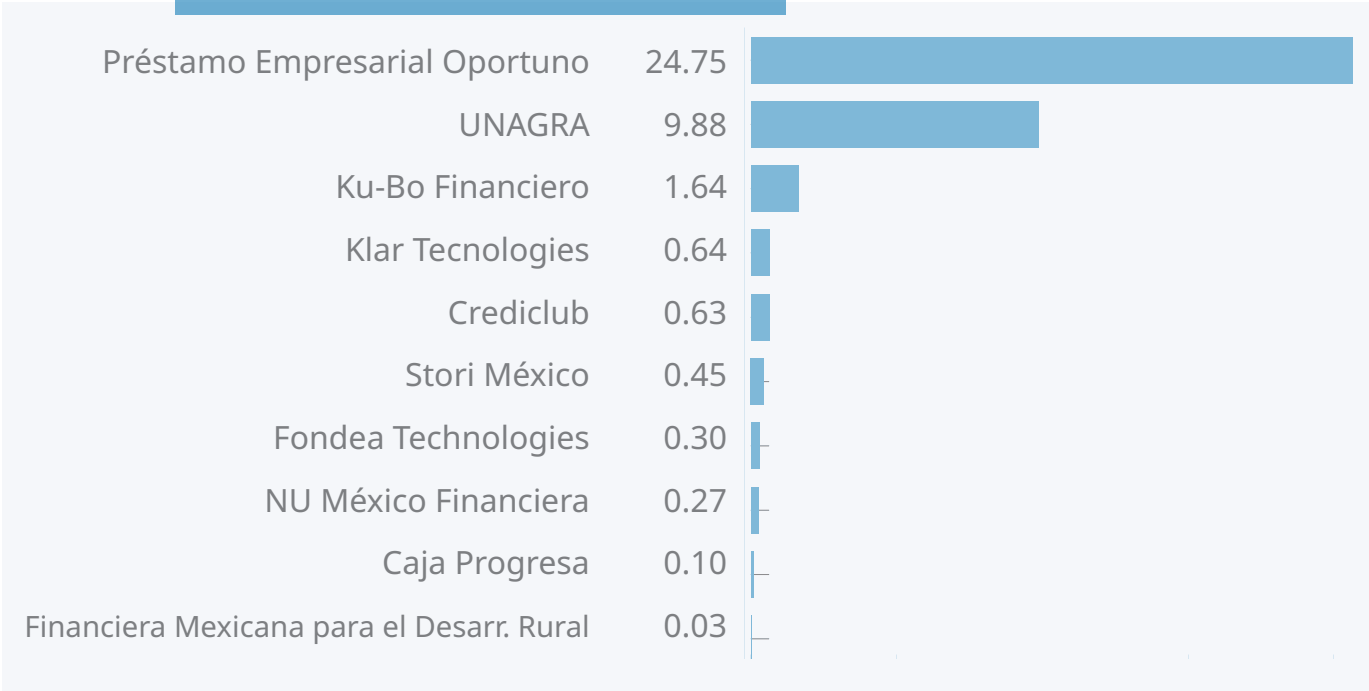
Entre las entidades con un desempeño mejor que el promedio del sector, destacan nombres como:

Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural (0.03), Caja Progresiva (0.10), NU México Financiera (0.27), Consejo de Asistencia al Microemprendedor (0.28), Fondea Technologies (0.30), Fincomún (0.36) y Stori México (0.45). Estas instituciones muestran un bajo índice de reclamación, lo cual puede reflejar procesos más eficientes, mejor comunicación con el usuario o una oferta más clara.

En cambio, por encima del índice del sector, se encuentran instituciones con más quejas por contrato, como:

Crediclub (0.63), Klar Technologies (0.64), Administradora de Caja Bienestar (0.75) y Ku-Bo Financiero (1.64). Aún dentro de este grupo, los índices no son particularmente alarmantes. Sin embargo, se destacan algunos casos atípicos con índices muy por encima del promedio, como UNAGRA (9.88), Financiera Auxi (10.33) y especialmente Préstamo Empresarial Oportuno (24.75).

Índice de Reclamación en Sofipos



Nota: Se omiten instituciones

Socaps

En el caso de las cooperativas de ahorro y préstamo (SOCAPS), el índice de reclamación por cada 10,000 contratos es de 1.53.

Entre las SOCAPS con mejor desempeño que el promedio sectorial, destacan:

Cooperativa Acreimex (0.04), Caja Popular Cerano (0.08), Caja Buenos Aires (0.09), Caja Real del Potosí (0.16), Caja Popular Oblatos (0.20) y Caja Popular San Rafael (0.21).

Por otro lado, se encuentran varias SOCAPS por encima del índice del sector, con niveles de quejas significativamente más altos. Algunas de las más conocidas o grandes en este grupo son: Caja Popular Mexicana (1.92), CoopDesarrollo (1.90), Caja Popular San Juan Bosco (1.74) y FINA-GAM (2.01).

Finalmente, hay casos extremos que sobresalen por su alto índice de reclamación, lo cual puede reflejar una experiencia deficiente para los usuarios. Ejemplos notables son:

Caja Popular Tamazula (10.13) y, muy especialmente, Caja de Ahorro de los Telefonistas (25.87).

Índice de Reclamación en Socaps

Caja de Ahorro de los Telefonistas	25.87	
Caja Popular Tamazula	10.13	
Caja Popular Mexicana	1.92	
Caja de Ahorros UNIFAM	0.95	
Caja Morelia Valladolid	0.87	
Caja Popular Cristibal Colón	0.81	
Caja SMG	0.33	
Caja Popular San Rafael	0.21	
Caja Popular Oblatos	0.20	
Caja Buenos Aires	0.09	
Caja Popular Ceraano	0.08	
Cooperativa Acreimex	0.04	

Nota: Se omiten instituciones

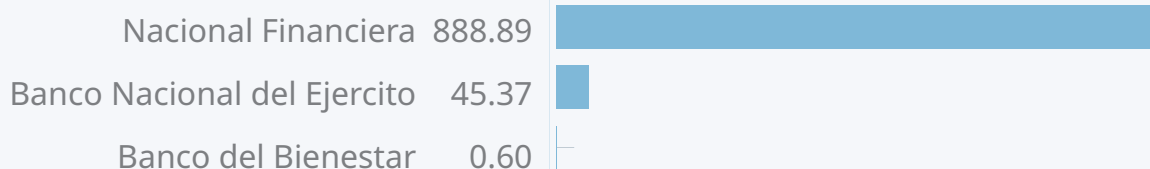
Banca de Desarrollo

En el caso de las instituciones financieras públicas, el índice promedio de reclamación por cada 10,000 contratos es de 2.70. El Banco del Bienestar, con un índice de 0.60, presenta un nivel bajo de quejas, lo cual sugiere una operación relativamente estable desde el punto de vista del usuario.

En contraste, el Banco Nacional del Ejército registra un índice de 45.37, notablemente alto.

Por último, Nacional Financiera destaca por un dato fuera de proporción: 888.89, un nivel de reclamaciones extremadamente elevado.

Índice de Reclamación en Banca de Desarrollo

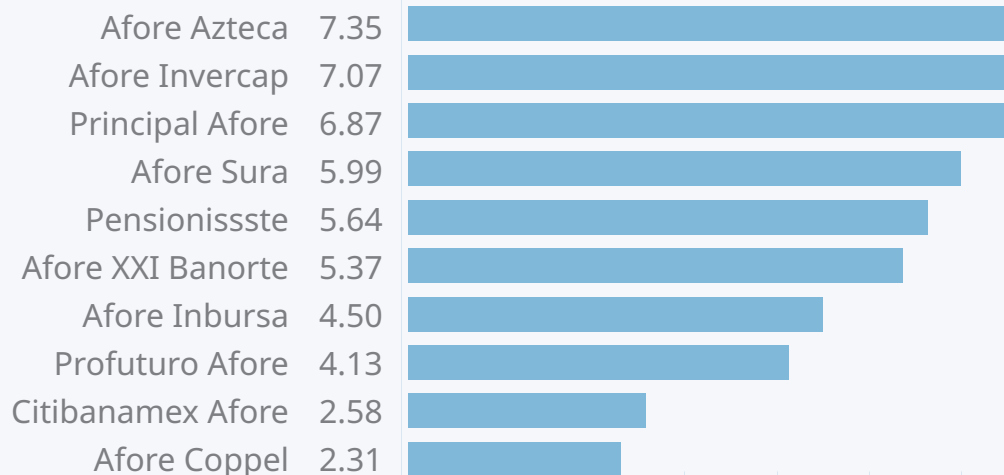


Afores

En el sector de las Afores, el índice promedio de reclamación por cada 10,000 cuentas es de 4.58. Por debajo de este nivel se encuentran Afore Coppel (2.31), Citibanamex Afore (2.58), Profuturo (4.13) y Afore Inbursa (4.50).

En el otro extremo, con índices por encima del promedio, se encuentran Afore XXI Banorte (5.37), Pensionissste (5.64) y Afore Sura (5.99). Más arriba aún se ubican Principal Afore (6.87), Afore Invercap (7.07) y Afore Azteca (7.35), que reportan los niveles más altos de reclamaciones en este grupo.

Índice de Reclamación en Afores



Buró de Entidades Financieras

Aseguradoras

En el sector asegurador, el índice promedio de reclamaciones es de 5.25. Algunas compañías destacan por mantener niveles considerablemente bajos, como Pan-American México (0.10), Insignia Life (0.22), HIR Compañía de Seguros (0.29), Thona Seguros (0.32) y Seguros Azteca (0.51).

En cambio, entre las aseguradoras con mayores índices de quejas se encuentran MetLife México (14.65), HDI Seguros (14.29), Skandia Life (14.02) y Virginia Surety (12.64), hasta llegar a casos extremos como Tláloc Seguros, con un índice de 280.90, y SPT, con 157.24.

Índice de Reclamación en Aseguradoras

Tláloc Seguros	280.90	
SPT	157.24	
Seguros Afirme	26.70	
HDI Seguros	14.29	
Skandia Life	14.02	
Virginia Surety Seg. México	12.64	
Grupo Nacional Provincial	11.06	
Metlife Más	7.40	
Axa Seguros	7.00	
Seguros Atlas	4.96	
Seguros Banorte	2.98	
Mapfre México	2.55	
BBVA Seguros México	2.38	
Zurich Santander Seg. México	2.08	
Seguros Sura	1.88	
Seguros Azteca	0.51	
Thona Seguros	0.32	
HIR Compañía de Seguros	0.29	
Insignia Life	0.22	
Pan-American México	0.10	

Nota: Se omiten instituciones

Buró de Entidades Financieras

III. 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 2,210 sanciones, con un monto total de 61,173,035 pesos de las instituciones financieras que se encuentran en operación.** 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 510 instituciones. Se observa que hay más instituciones con sanciones en el sector de Sofomes (314). Además, se identifican 24 instituciones que han acumulado más de 6 sanciones:

Instituciones	Total de sanciones	Monto (\$)	LPDUSF ¹	LTOSF ²
MetLife México	40	1,543,777	40	-
Scotiabank Inverlat	12	408,542	12	-
Fin K2	11	226,724	4	7
G.F. Arco	10	205,976	3	7
Iniciativa & Financiera N&N	10	234,842	3	7
Fin Útil	10	1,332,960	2	8
Banco Santander México	9	186,732	-	9
Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de Sonora	9	186,732	-	9
Unión de Crédito Agropecuaria	9	276,338	6	3
Realcredit	9	248,976	2	7
Global Currency Market	9	186,732	-	9
Grupo Lendmex	9	212,590	4	5
Aceleradora Adrenalina	8	193,346	4	4
PrestoMyC	8	331,844	1	7
SFP Porvenir	8	212,052	8	-
DAAB Servicios y Soluciones Financieras	8	193,346	4	4
AIG Seguros México	7	261,039	7	-
Unión de Crédito Agrícola	7	1,425,700	-	7
Dimex Capital	7	260,840	6	1
Agroimpulso Express	7	203,720	3	4
Operadora MFM	7	203,720	5	2
Administracion Financiera Alianza	7	145,236	-	7
MKM Wealth Management	7	145,236	2	5
Sustentable Ryr	7	143,732	4	3

¹LPDUSF: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

²LTOSF: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Anuario Estadístico 2024

Se terminó de realizar en Junio de 2025.