

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 2º TRIMESTRE 2024

CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



25 AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Julio 2024

UNIVERSO 2024

Acciones de Defensa registradas al 2° Trimestre (enero-junio)

SIO

867,226

922,794

6.4%

2023

2024

SIO +

Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO

(CHAT en Línea, CHATBOT y Orientaciones del CCAMER)*/

1,110,730

1,196,572

7.7%

2023

2024

CONDUSEF

*/ Chat en Línea es para recibir asesoría u orientación sobre cómo poner una queja por medios remotos (disponible en horario hábil de oficina al acceder a www.condusef.gob.mx). ChatBot es un servicio vía Web de apoyo o asesorías que se otorgan de forma automática a los usuarios sobre cómo solicitar una cita, cómo registrar una queja electrónica, entre otros. CCAMER, se reporta a partir de Junio de 2024: incluye orientaciones por Redes sociales, Correos recibidos, orientaciones atendidas mediante escritos y orientaciones recibidas en IVR (menú de opciones).

atrás adelante

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

PROCESO	2023	2024	Var.%
ASESORÍAS	966,508	1,065,439	10.2
Asesorías (SIO)	723,004	791,661	9.5
•CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	377,410	426,421	13.0
•Unidades de Atención a Usuarios ^{1/}	265,486	297,351	12.0
•Portal de Quejas Electrónicas (Margo ^{2/})	80,108	67,889	-15.3
Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO*/	243,504	273,778	12.4
CHAT en línea atendidos	225,743	219,142	-2.9
CHATBOT	17,761	14,234	-19.9
Orientaciones del CCAMER	-	40,402	-
RECLAMACIONES (SIO)	144,222	131,133	-9.1
Controversias	136,116	123,925	-9.0
•Gestión Ordinaria	548	149	-72.8
•Gestión Electrónica	99,919	90,641	-9.3
<i>Portal de Queja Electrónica (Margo^{2/})</i>	64,455	52,876	-18.0
•Gestión Redeco (Cobranza)	18,650	18,314	-1.8
•Conciliación	16,999	14,821	-12.8
Arbitraje (AR)	0	0	-
Solicitud de Dictamen	6,133	4,946	-19.4
Solicitud de Defensoría	1,264	1,360	7.6
Defensoría Legal Gratuita	640	830	29.7
Asesorías Jurídicas Penales	69	72	4.3
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL ADD (SIO)	867,226	922,794	6.4
TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones No registradas en el SIO)	1,110,730	1,196,572	7.7

1/ Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

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

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

[atrás](#) [adelante](#)

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

En 2024, 10 Productos financieros agrupan el 78% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 145 productos.

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	127,493	241,377	89.3%
2	SIAB Vida	105,653	99,402	-5.9%
3	Reporte de crédito especial	79,537	78,029	-1.9%
4	Información sobre productos y servicios financieros	94,373	77,776	-17.6%
5	Tarjeta de crédito	58,393	57,012	-2.4%
6	Tarjeta de débito	55,180	51,172	-7.3%
7	Servicio de Atención	52,158	35,393	-32.1%
8	Daños - Automóviles	27,270	28,133	3.2%
9	Información sobre productos y servicios	20,425	27,235	33.3%
10	Crédito personal	28,773	26,095	-9.3%
	Otros productos	217,971	201,170	-7.7%
	TOTAL	867,226	922,794	6.4%

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

En 2024, 10 Causas agrupan el 73% del total de las acciones de defensa.

De un total de 426 causas.

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	139,868	239,768	71.4%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	132,688	119,305	-10.1%
3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	105,459	99,202	-5.9%
4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	48,081	54,695	13.8%
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	28,851	43,364	50.3%
6	Consumos no reconocidos	39,432	36,380	-7.7%
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	33,814	32,104	-5.1%
8	Transferencia electrónica no reconocida	28,872	19,442	-32.7%
9	Consulta a través del NSS	10,699	18,694	74.7%
10	Negativa en el pago de la indemnización	15,485	14,607	-5.7%
	Otras causas	283,977	245,233	-13.6%
	TOTAL	867,226	922,794	6.4%

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

En 2024, 10 instituciones agrupan el 34% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,352 instituciones financieras.

Acciones de Defensa SIO (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Trans Unión de México	67,134	61,645	-8.2%
2	BBVA México	55,539	52,939	-4.7%
3	Banco Nacional de México	65,548	34,582	-47.2%
4	Banco Azteca	38,996	29,845	-23.5%
5	Banco Santander México	24,332	25,543	5.0%
6	Banco Mercantil del Norte	32,518	23,544	-27.6%
7	HSBC México	18,821	23,025	22.3%
8	Círculo de Crédito	22,545	22,212	-1.5%
9	Procesar	12,011	20,087	67.2%
10	Banco Invex	6,899	17,846	158.7%
	Otras instituciones	522,883	611,526	17.0%
	TOTAL	867,226	922,794	6.4%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 2° Trim.)

**En 2024, se registraron
123,925 Controversias.**

**9.0% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de crédito	22,471	24,020	6.9%
2	Tarjeta de débito	19,185	19,759	3.0%
3	Reporte de crédito especial	18,909	10,901	-42.4%
4	Crédito personal	10,800	10,718	-0.8%
5	Daños - Automóviles	9,635	10,550	9.5%
6	Producto en materia de cobranza (REDECO)	8,320	6,941	-16.6%
7	Cuenta de ahorro	6,582	4,908	-25.4%
8	Cajero automático	3,685	3,802	3.2%
9	Cuenta de nómina	4,100	3,720	-9.3%
10	Cuenta de cheques	4,707	3,457	-26.6%
	Otros productos	27,722	25,149	-9.3%
	TOTAL	136,116	123,925	-9.0%

Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Consumos no reconocidos	13,274	14,371	8.3%
2	Transferencia electrónica no reconocida	12,647	8,457	-33.1%
3	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	7,082	6,999	-1.2%
4	Negativa en el pago de la indemnización	6,818	6,605	-3.1%
5	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	5,675	5,327	-6.1%
6	Consumos vía internet no reconocidos	3,184	4,398	38.1%
7	Cargos no reconocidos en la cuenta*	4,858	4,186	-13.8%
8	Actualización de historial crediticio no realizada	4,269	4,091	-4.2%
9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	3,377	4,082	20.9%
10	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	3,172	3,391	6.9%
	Otras causas	71,760	62,018	-13.6%
	TOTAL	136,116	123,925	-9.0%

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

atrás

adelante

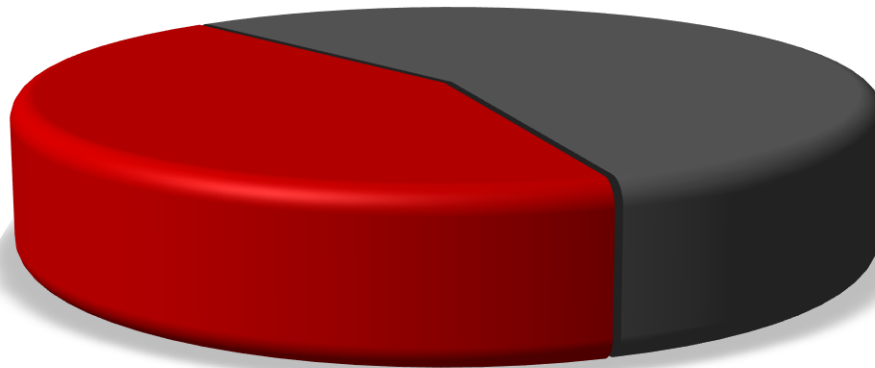
Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	BBVA México	13,920	14,392	3.4%
2	Banco Nacional de México	18,140	11,498	-36.6%
3	Banco Azteca	11,725	10,417	-11.2%
4	Banco Mercantil del Norte	9,114	7,983	-12.4%
5	Banco Santander México	6,615	7,963	20.4%
6	Trans Unión de México	13,601	7,190	-47.1%
7	HSBC México	4,864	6,303	29.6%
8	BanCoppel	5,001	4,676	-6.5%
9	Banco Invex	2,043	4,665	128.3%
10	Círculo de Crédito	5,488	3,939	-28.2%
	Otras instituciones	45,605	44,899	-1.5%
	TOTAL	136,116	123,925	-9.0%

Controversias (al 2° Trim.)

Resolución 2024:

43%
**Favorable
al Usuario**



57%
**Desfavorable
al Usuario**

En promedio, tardamos 14 DÍAS HÁBILES en darle respuesta al Usuario

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

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 2º Trim)

**En 2024, se registraron
4,946 Solicitudes de
Dictamen.**

**19.4% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

CONDUSEF

Solicitud de Dictamen (al 2º Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	1,247	1,121	-10.1%
2	Tarjeta de crédito	869	690	-20.6%
3	Daños - Automóviles	552	598	8.3%
4	Cuenta de cheques	573	411	-28.3%
5	Cuenta de ahorro	581	379	-34.8%
6	Banca móvil	660	315	-52.3%
7	Vida - Individual	287	206	-28.2%
8	Cuenta de nómina	282	191	-32.3%
9	Crédito personal	192	158	-17.7%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	113	100	-11.5%
	Otros productos	777	777	0.0%
	TOTAL	6,133	4,946	-19.4%

Solicitud de Dictamen (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	1,760	1,126	-36.0%
2	Consumos no reconocidos	1,117	903	-19.2%
3	Negativa en el pago de la indemnización	670	617	-7.9%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	461	340	-26.2%
5	Consumos vía internet no reconocidos	140	171	22.1%
6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	99	154	55.6%
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	137	124	-9.5%
8	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	205	121	-41.0%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	132	112	-15.2%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	76	80	5.3%
	Otras causas	1,336	1,198	-10.3%
	TOTAL	6,133	4,946	-19.4%

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

atrás

adelante

Solicitud de Dictamen (al 2° Trim.)

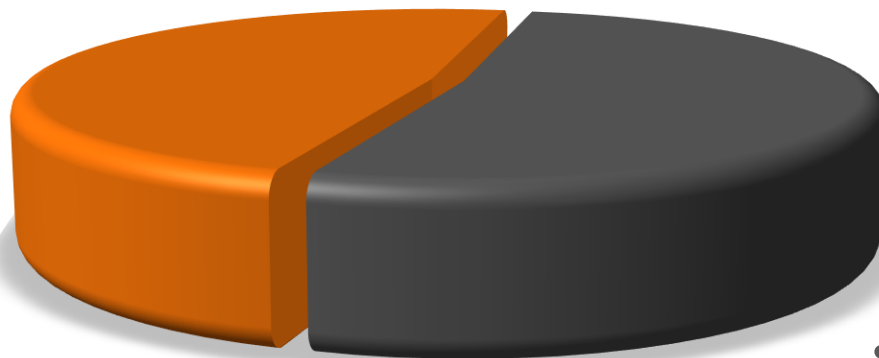
P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	1,676	571	-65.9%
2	BBVA México	589	565	-4.1%
3	Banco Azteca	568	482	-15.1%
4	Banco Santander México	343	462	34.7%
5	Banco Mercantil del Norte	546	438	-19.8%
6	HSBC México	323	322	-0.3%
7	BanCoppel	295	268	-9.2%
8	Grupo Nacional Provincial	160	134	-16.3%
9	Quálitas Compañía de Seguros	100	134	34.0%
10	BBVA Seguros México	81	124	53.1%
	Otras instituciones	1,452	1,446	-0.4%
	TOTAL	6,133	4,946	-19.4%

Solicitud de Dictamen (al 2° Trim.)

Resolución 2024:

47%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



53%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

En promedio, tardamos 38 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen

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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 47% y 31 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

**En 2024, se registraron
1,360 Solicitudes de
DLG.**

**7.6% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	338	398	17.8%
2	Tarjeta de crédito	195	192	-1.5%
3	Banca móvil	185	179	-3.2%
4	Cuenta de ahorro	137	156	13.9%
5	Cuenta de cheques	79	77	-2.5%
6	Cuenta de nómina	96	75	-21.9%
7	Daños - Automóviles	52	74	42.3%
8	Crédito personal	26	42	61.5%
9	Vida - Individual	33	27	-18.2%
10	Crédito de nómina	14	16	14.3%
	Otros productos	109	124	13.8%
	TOTAL	1,264	1,360	7.6%

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	389	406	4.4%
2	Consumos no reconocidos	336	322	-4.2%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	120	131	9.2%
4	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	45	82	82.2%
5	Negativa en el pago de la indemnización	51	72	41.2%
6	Consumos vía internet no reconocidos	41	49	19.5%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	32	44	37.5%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	21	38	81.0%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	34	26	-23.5%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	8	21	162.5%
	Otras causas	187	169	-9.6%
	TOTAL	1,264	1,360	7.6%

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

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	298	298	0.0%
2	Banco Azteca	181	181	0.0%
3	BBVA México	124	178	43.5%
4	Banco Santander México	95	125	31.6%
5	Banco Mercantil del Norte	176	116	-34.1%
6	BanCoppel	59	109	84.7%
7	HSBC México	125	94	-24.8%
8	Banco Invex	8	22	175.0%
9	Scotiabank Inverlat	33	20	-39.4%
10	Grupo Nacional Provincial	14	19	35.7%
	Otras instituciones	151	198	31.1%
	TOTAL	1,264	1,360	7.6%

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

Resolución 2024:

64%
**Se otorga
Defensa**
(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



36%
**No se otorga
la Defensa**

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

En promedio tardamos 19 DÍAS HÁBILES en aceptar o rechazar la solicitud

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

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 63% y 17 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 2° Trim.)

**En 2024, se registraron
830 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**29.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2023.**

CONDUSEF

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	192	288	50.0%
2	Tarjeta de crédito	114	129	13.2%
3	Banca móvil	91	113	24.2%
4	Cuenta de ahorro	80	112	40.0%
5	Cuenta de nómina	59	62	5.1%
6	Cuenta de cheques	35	42	20.0%
7	Crédito personal	12	13	8.3%
8	Cuenta básica para el público en general	8	13	62.5%
9	Crédito de nómina	7	11	57.1%
10	Cuenta básica de nómina	7	9	28.6%
	Otros productos	35	38	8.6%
	TOTAL	640	830	29.7%

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	198	285	43.9%
2	Consumos no reconocidos	198	244	23.2%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	70	100	42.9%
4	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	24	40	66.7%
5	Consumos vía internet no reconocidos	31	35	12.9%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	21	28	33.3%
7	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	18	17	-5.6%
8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	7	14	100.0%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5	10	100.0%
10	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	4	7	75.0%
	Otras causas	64	50	-21.9%
	TOTAL	640	830	29.7%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	107	200	86.9%
2	Banco Azteca	111	132	18.9%
3	BBVA México	71	116	63.4%
4	BanCoppel	21	91	333.3%
5	Banco Mercantil del Norte	103	88	-14.6%
6	Banco Santander México	78	71	-9.0%
7	HSBC México	81	57	-29.6%
8	Scotiabank Inverlat	20	13	-35.0%
9	Banco Invex	5	12	140.0%
10	Banca Afirme	6	8	33.3%
	Otras instituciones	37	42	13.5%
	TOTAL	640	830	29.7%

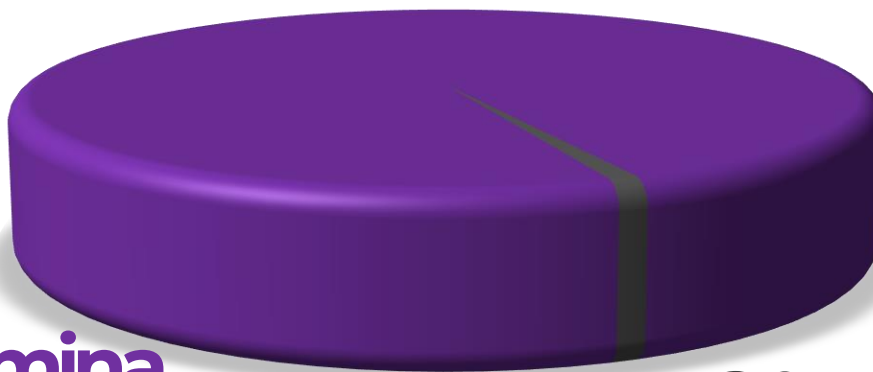
Defensa LG (al 2° Trim.)

Resolución 2024:

98%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



2%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 485 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.

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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron 99% y 425 d. h. respectivamente.

atrás

adelante