



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario de Condusef

Al 4° Trimestre 2024
(enero-diciembre)



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa de Condusef

Al 4° Trimestre de 2023 y 2024 (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

CONDUSEF

SIO

1,679,514

1,542,381

-8.2%

2023

2024

SIO+

**Asesorías y Orientaciones
no registradas en el SIO
(CHAT en Línea, CHATBOT y
Orientaciones del CCAMER)*#**

2,143,305

2,265,664

5.7%

2023

2024

*# **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; y las **Orientaciones del CCAMER**, se reportan a partir de Junio de 2024 e incluyen orientaciones por Redes sociales, Correos recibidos, orientaciones atendidas mediante escritos y orientaciones recibidas en IVR (menú de opciones).

SIO: Sistema de información Operativa de la Condusef



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa de Condusef

Al 4° Trimestre de 2023 y 2024 (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

PROCESO	2023	2024	Var. %
ASESORÍAS	1,869,156	2,014,136	7.8
Asesorías (SIO)	1,405,365	1,290,853	-8.1
•CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	716,781	605,479	-15.5
•Unidades de Atención a Usuarios ^{1/}	546,787	560,904	2.6
•Portal de Quejas Electrónicas (Margo ^{2/})	141,797	124,470	-12.2
Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO*/	463,791	723,283	56.0
CHAT en línea atendidos	429,987	388,955	-9.5
CHATBOT	33,804	30,412	-10.0
Orientaciones del CCAMER**/	-	303,916	-
RECLAMACIONES (SIO)	274,149	251,528	-8.3
Controversias	258,460	238,558	-7.7
•Gestión Ordinaria	839	227	-72.9
•Gestión Electrónica	189,817	168,166	-11.4
<i>Portal de Queja Electrónica (Margo^{2/})</i>	113,850	94,944	-16.6
•Gestión Redeco (Cobranza)	36,884	41,922	13.7
•Conciliación	30,920	28,243	-8.7
Arbitraje (AR)	0	0	-
Solicitud de Dictamen	11,597	9,149	-21.1
Solicitud de Defensoría	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
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
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

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 gráfica anterior)

**/ Se reportan a partir de Junio de 2024: Orientaciones atendidas por Redes sociales, Correos recibidos, orientaciones atendidas mediante escritos y orientaciones recibidas en IVR (menú de opciones).

SIO: Sistema de información Operativa de la Condusef



2025
Año de
La Mujer Indígena

Acciones de Defensa (SIO)
Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

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

De un total de
158 productos.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa (SIO) Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	267,762	334,136	24.8%
2	SIAB Vida	208,972	193,598	-7.4%
3	Reporte de crédito especial	160,430	142,360	-11.3%
4	Información sobre productos y servicios financieros	169,997	114,559	-32.6%
5	Tarjeta de crédito	103,834	113,712	9.5%
6	Tarjeta de débito	102,118	92,573	-9.3%
7	Información no financiera	27,759	56,589	103.9%
8	Servicio de Atención	108,147	55,956	-48.3%
9	Crédito personal	51,381	53,287	3.7%
10	Daños - Automóviles	52,265	52,408	0.3%
	Otros productos	426,849	333,203	-21.9%
	TOTAL	1,679,514	1,542,381	-8.2%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Acciones de Defensa (SIO)
Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En 2024, 10 Causas
agrupan el 70% del total
de las Acciones de
Defensa.

De un total de
447 causas.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa (SIO) Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	301,946	324,454	7.5%
2	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	208,639	193,093	-7.5%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	253,125	168,353	-33.5%
4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	99,763	98,739	-1.0%
5	Consumos no reconocidos	69,726	70,900	1.7%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	65,016	67,436	3.7%
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	62,817	56,689	-9.8%
8	Consulta a través del NSS	23,781	35,508	49.3%
9	Transferencia electrónica no reconocida	52,065	33,478	-35.7%
10	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	25,110	29,252	16.5%
	Otras causas	517,526	464,479	-10.3%
	TOTAL	1,679,514	1,542,381	-8.2%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Acciones de Defensa (SIO)
Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En 2024, 10 Instituciones agrupan el 36% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,814 instituciones financieras.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa (SIO) Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Trans Unión de México	134,454	112,428	-16.4%
2	BBVA México	104,103	89,104	-14.4%
3	Banco Nacional de México	113,031	60,280	-46.7%
4	Banco Azteca	69,716	55,088	-21.0%
5	Banco Santander México	48,222	44,454	-7.8%
6	Banco Mercantil del Norte	56,249	43,202	-23.2%
7	Círculo de Crédito	44,704	40,182	-10.1%
8	Procesar	26,601	38,489	44.7%
9	HSBC México	37,199	36,486	-1.9%
10	Banco Invex	18,268	30,455	66.7%
	Otras instituciones	1,026,967	992,213	-3.4%
	TOTAL	1,679,514	1,542,381	-8.2%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En Materia de Controversias

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



2025
Año de
La Mujer
Indígena



**En 2024, se registraron
238,558 Controversias.**

**7.7% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023**



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Controversias

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de crédito	41,076	47,524	15.7%
2	Tarjeta de débito	36,315	35,673	-1.8%
3	Crédito personal	20,508	22,300	8.7%
4	Reporte de crédito especial	40,210	20,759	-48.4%
5	Daños - Automóviles	18,587	19,833	6.7%
6	Producto en materia de cobranza (REDECO)	16,239	17,031	4.9%
7	Cuenta de ahorro	12,011	8,621	-28.2%
8	Cuenta de nómina	7,366	6,971	-5.4%
9	Cajero automático	7,112	6,538	-8.1%
10	Cuenta de cheques	8,480	6,061	-28.5%
	Otros productos	50,556	47,247	-6.5%
	TOTAL	258,460	238,558	-7.7%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Controversias

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Consumos no reconocidos	24,041	28,035	16.6%
2	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	13,986	15,859	13.4%
3	Transferencia electrónica no reconocida	22,510	14,600	-35.1%
4	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	11,026	12,408	12.5%
5	Negativa en el pago de la indemnización	12,740	12,139	-4.7%
6	Consumos vía internet no reconocidos	5,903	8,389	42.1%
7	Cargos no reconocidos en la cuenta*	8,931	7,594	-15.0%
8	Actualización de historial crediticio no realizada	8,352	7,517	-10.0%
9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,785	7,392	8.9%
10	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	6,059	6,572	8.5%
	Otras causas	138,127	118,053	-14.5%
	TOTAL	258,460	238,558	-7.7%

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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Controversias

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



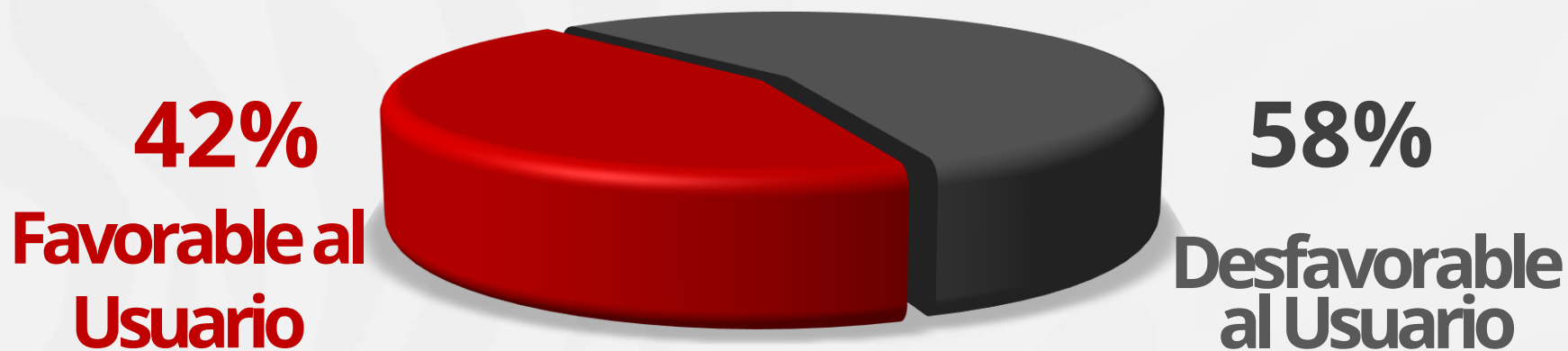
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	BBVA México	26,950	26,995	0.2%
2	Banco Nacional de México	29,689	21,542	-27.4%
3	Banco Azteca	22,096	20,699	-6.3%
4	Banco Mercantil del Norte	16,376	15,227	-7.0%
5	Banco Santander México	13,357	14,886	11.4%
6	Trans Unión de México	28,845	13,397	-53.6%
7	HSBC México	9,635	11,081	15.0%
8	Banco Invex	4,803	9,421	96.1%
9	BanCoppel	9,046	8,879	-1.8%
10	Círculo de Crédito	11,637	7,719	-33.7%
	Otras instituciones	86,026	88,712	3.1%
	TOTAL	258,460	238,558	-7.7%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Resolución 2024



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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron de 47% y 15 d.h. respectivamente.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo y el total de días hábiles en los que se concluyeron los asuntos.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En Materia de Solicitud de Dictamen



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Dictamen
Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

**En 2024, se registraron
9,149 Solicitudes de
Dictamen.**

**21.1% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023**



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	2,393	2,003	-16.3%
2	Tarjeta de crédito	1,520	1,532	0.8%
3	Daños - Automóviles	1,280	1,190	-7.0%
4	Cuenta de cheques	1,087	700	-35.6%
5	Cuenta de ahorro	1,080	616	-43.0%
6	Banca móvil	1,124	529	-52.9%
7	Vida - Individual	504	359	-28.8%
8	Cuenta de nómina	507	352	-30.6%
9	Crédito personal	349	294	-15.8%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	213	189	-11.3%
	Otros productos	1,540	1,385	-10.1%
	TOTAL	11,597	9,149	-21.1%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	3,300	1,887	-42.8%
2	Consumos no reconocidos	2,026	1,884	-7.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	1,386	1,128	-18.6%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	820	608	-25.9%
5	Consumos vía internet no reconocidos	259	369	42.5%
6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	234	308	31.6%
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	267	222	-16.9%
8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	218	201	-7.8%
9	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	385	185	-51.9%
10	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	139	159	14.4%
	Otras causas	2,563	2,198	-14.2%
	TOTAL	11,597	9,149	-21.1%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	2,815	1,058	-62.4%
2	BBVA México	1,235	1,011	-18.1%
3	Banco Santander México	639	917	43.5%
4	Banco Azteca	1,094	786	-28.2%
5	Banco Mercantil del Norte	946	770	-18.6%
6	HSBC México	603	549	-9.0%
7	BanCoppel	622	460	-26.0%
8	Banco Invex	88	321	264.8%
9	Quálitas Compañía de Seguros	221	278	25.8%
10	Grupo Nacional Provincial	346	257	-25.7%
	Otras instituciones	2,988	2,742	-8.2%
	TOTAL	11,597	9,149	-21.1%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Dictamen Al 4° Trimestre (ene-dic.)



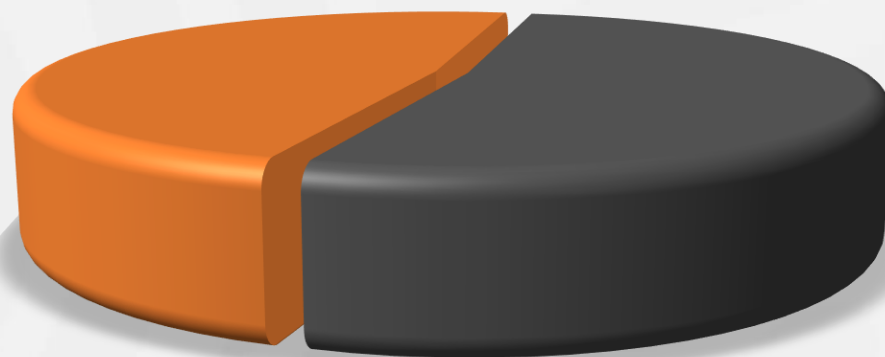
Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Resolución 2024

43%
Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



57%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron de 49% y 35 d.h. respectivamente.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo y el total de días hábiles en los que se concluyeron los asuntos.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En Materia de Solicitud de Defensa Legal Gratuita



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Defensa Legal Gratuita Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En 2024, se registraron 2,307 Solicitudes de DLG.

7.5% MENOS EN COMPARACIÓN CON 2023



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Defensa Legal Gratuita Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	676	672	-0.6%
2	Tarjeta de crédito	374	384	2.7%
3	Banca móvil	365	256	-29.9%
4	Cuenta de ahorro	300	239	-20.3%
5	Daños - Automóviles	94	129	37.2%
6	Cuenta de nómina	177	126	-28.8%
7	Cuenta de cheques	146	110	-24.7%
8	Crédito personal	58	85	46.6%
9	Vida - Individual	62	47	-24.2%
10	Crédito de nómina	24	29	20.8%
	Otros productos	219	230	5.0%
	TOTAL	2,495	2,307	-7.5%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	814	629	-22.7%
2	Consumos no reconocidos	614	598	-2.6%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	239	222	-7.1%
4	Negativa en el pago de la indemnización	109	116	6.4%
5	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	120	99	-17.5%
6	Consumos vía internet no reconocidos	73	90	23.3%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	58	77	32.8%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	34	59	73.5%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	51	43	-15.7%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	37	43	16.2%
	Otras causas	346	331	-4.3%
	TOTAL	2,495	2,307	-7.5%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	685	426	-37.8%
2	BBVA México	263	308	17.1%
3	Banco Azteca	339	288	-15.0%
4	Banco Santander México	172	236	37.2%
5	Banco Mercantil del Norte	303	230	-24.1%
6	BanCoppel	157	186	18.5%
7	HSBC México	186	154	-17.2%
8	Banco Invex	16	62	287.5%
9	Scotiabank Inverlat	49	37	-24.5%
10	Grupo Nacional Provincial	31	33	6.5%
	Otras instituciones	294	347	18.0%
	TOTAL	2,495	2,307	-7.5%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Defensa Legal Gratuita Al 4° Trimestre (ene-dic.)



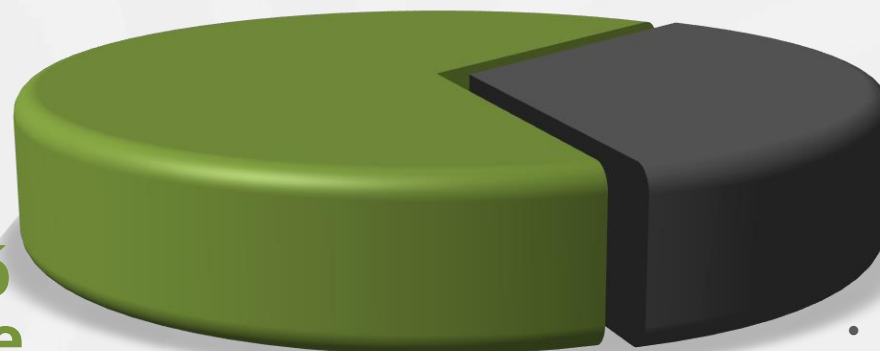
Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Resolución 2024

59%
**Se otorga
Defensa**
(El Usuario cumplió
con los requisitos de
Ley)



41%
**No se otorga la
Defensa**

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

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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron de 65% y 18 d.h. respectivamente.



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo y el total de días hábiles en los que se concluyeron los asuntos.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En Materia de Defensa Legal Gratuita



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Defensa Legal Gratuita
Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

En 2024, se registraron
1,392 Defensorías
Legales Gratuitas.

3.5% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2023



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Tarjeta de débito	465	493	6.0%
2	Tarjeta de crédito	240	218	-9.2%
3	Cuenta de ahorro	182	184	1.1%
4	Banca móvil	199	171	-14.1%
5	Cuenta de nómina	119	100	-16.0%
6	Cuenta de cheques	95	75	-21.1%
7	Crédito personal	31	31	0.0%
8	Cuenta básica para el público en general	20	22	10.0%
9	Cajero automático	7	13	85.7%
10	Crédito de nómina	9	13	44.4%
	Otros productos	75	72	-4.0%
	TOTAL	1,442	1,392	-3.5%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Transferencia electrónica no reconocida	496	467	-5.8%
2	Consumos no reconocidos	424	416	-1.9%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	160	169	5.6%
4	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	59	61	3.4%
5	Consumos vía internet no reconocidos	60	59	-1.7%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	40	55	37.5%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	18	26	44.4%
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	29	23	-20.7%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	14	13	-7.1%
10	Incumplimiento con los términos del contrato	7	11	57.1%
	Otras causas	135	92	-31.9%
	TOTAL	1,442	1,392	-3.5%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Defensa Legal Gratuita Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2023	2024	VAR. 2024 (respecto 2023)
1	Banco Nacional de México	321	291	-9.3%
2	Banco Azteca	224	212	-5.4%
3	BBVA México	160	200	25.0%
4	BanCoppel	102	159	55.9%
5	Banco Mercantil del Norte	211	157	-25.6%
6	Banco Santander México	132	140	6.1%
7	HSBC México	154	95	-38.3%
8	Banco Invex	8	25	212.5%
9	Scotiabank Inverlat	35	21	-40.0%
10	Banco del Bienestar	5	14	180.0%
	Otras instituciones	90	78	-13.3%
	TOTAL	1,442	1,392	-3.5%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Defensa Legal Gratuita Al 4° Trimestre (ene-dic.)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Resolución 2024



**En promedio, tardamos 537 DÍAS HÁBILES
para que el juez dicte sentencia.**

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2023 fueron de 99% y 453 d.h. respectivamente.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo y el total de días hábiles en los que se concluyeron los asuntos.