



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Top 10 de Productos, Causas e Instituciones Financieras

Al 1er Trimestre 2025
(enero-marzo)



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Acciones de Defensa (SIO) Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	121,103	65,709	-45.7%
2	SIAB Vida	48,581	46,510	-4.3%
3	Reporte de crédito especial	38,930	44,324	13.9%
4	Tarjeta de crédito	26,439	31,889	20.6%
5	Tarjeta de débito	26,714	22,567	-15.5%
6	Información sobre productos y servicios financieros	41,539	19,603	-52.8%
7	Información no financiera	9,550	18,464	93.3%
8	Crédito personal	11,406	15,504	35.9%
9	Daños - Automóviles	13,370	13,229	-1.1%
10	Servicio de Atención	22,051	10,497	-52.4%
	Otros productos	99,938	71,912	-28.0%
	TOTAL	459,621	360,208	-21.6%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Acciones de Defensa (SIO) Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	125,287	66,105	-47.2%
2	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	48,516	46,341	-4.5%
3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	26,836	32,524	21.2%
4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	63,850	29,323	-54.1%
5	Consumos no reconocidos	17,644	17,812	1.0%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	6,528	13,767	110.9%
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	15,521	9,264	-40.3%
8	Consulta a través del NSS	8,713	9,057	3.9%
9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	17,853	7,709	-56.8%
10	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	3,430	7,286	112.4%
	Otras causas	125,443	121,020	-3.5%
	TOTAL	459,621	360,208	-21.6%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Acciones de Defensa (SIO)

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Trans Unión de México	30,771	33,945	10.3%
2	BBVA México	26,430	20,853	-21.1%
3	Banco Nacional de México	17,460	13,887	-20.5%
4	Banco Azteca	14,152	13,838	-2.2%
5	Círculo de Crédito	11,203	12,442	11.1%
6	Banco Mercantil del Norte	11,229	11,936	6.3%
7	Banco Santander México	12,914	10,932	-15.3%
8	Procesar	9,435	9,823	4.1%
9	HSBC México	13,166	7,729	-41.3%
10	BanCoppel	7,489	7,059	-5.7%
	Otras instituciones	305,372	217,764	-28.7%
	TOTAL	459,621	360,208	-21.6%



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

Controversias

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Tarjeta de crédito	11,425	13,214	15.7%
2	Tarjeta de débito	10,370	8,848	-14.7%
3	Crédito personal	5,091	7,374	44.8%
4	Producto en materia de cobranza (REDECO)	2,792	5,607	100.8%
5	Daños - Automóviles	5,049	5,024	-0.5%
6	Reporte de crédito especial	6,068	4,411	-27.3%
7	Cuenta de ahorro	2,668	2,098	-21.4%
8	Cajero automático	1,944	1,857	-4.5%
9	Cuenta de nómina	2,003	1,790	-10.6%
10	Vida - Individual	1,635	1,547	-5.4%
	Otros productos	12,643	12,960	2.5%
	TOTAL	61,688	64,730	4.9%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Controversias

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Consumos no reconocidos	6,999	6,970	-0.4%
2	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	3,147	5,499	74.7%
3	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	2,276	3,788	66.4%
4	Transferencia electrónica no reconocida	4,689	3,240	-30.9%
5	Negativa en el pago de la indemnización	3,323	3,023	-9.0%
6	Consumos vía internet no reconocidos	2,038	2,200	7.9%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	2,024	1,982	-2.1%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta*	2,303	1,832	-20.5%
9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,992	1,821	-8.6%
10	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	1,649	1,694	2.7%
	Otras causas	31,248	32,681	4.6%
	TOTAL	61,688	64,730	4.9%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

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

Controversias

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	BBVA México	7,105	7,628	7.4%
2	Banco Azteca	5,052	6,336	25.4%
3	Banco Nacional de México	5,884	5,318	-9.6%
4	Banco Mercantil del Norte	4,117	4,367	6.1%
5	Banco Santander México	4,140	4,076	-1.5%
6	HSBC México	3,500	2,830	-19.1%
7	Trans Unión de México	4,086	2,786	-31.8%
8	BanCoppel	2,368	2,707	14.3%
9	Banco Invex	1,978	2,146	8.5%
10	Círculo de Crédito	2,116	1,723	-18.6%
	Otras instituciones	21,342	24,813	16.3%
	TOTAL	61,688	64,730	4.9%



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 Solicitud de Dictamen



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Dictamen

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Tarjeta de crédito	303	502	65.7%
2	Tarjeta de débito	531	412	-22.4%
3	Daños - Automóviles	295	286	-3.1%
4	Cuenta de ahorro	216	118	-45.4%
5	Cuenta de cheques	228	115	-49.6%
6	Banca móvil	174	100	-42.5%
7	Vida - Individual	83	96	15.7%
8	Cuenta de nómina	91	88	-3.3%
9	Crédito personal	74	74	0.0%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	49	48	-2.0%
	Otros productos	357	300	-16.0%
	TOTAL	2,401	2,139	-10.9%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Solicitud de Dictamen

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Consumos no reconocidos	392	518	32.1%
2	Transferencia electrónica no reconocida	612	333	-45.6%
3	Negativa en el pago de la indemnización	300	252	-16.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	175	140	-20.0%
5	Consumos vía internet no reconocidos	73	115	57.5%
6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	63	69	9.5%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	55	52	-5.5%
8	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	32	49	53.1%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	51	48	-5.9%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	31	40	29.0%
	Otras causas	617	523	-15.2%
	TOTAL	2,401	2,139	-10.9%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Solicitud de Dictamen

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Banco Santander México	211	243	15.2%
2	Banco Nacional de México	306	234	-23.5%
3	Banco Mercantil del Norte	206	221	7.3%
4	BBVA México	304	195	-35.9%
5	Banco Azteca	265	173	-34.7%
6	HSBC México	159	104	-34.6%
7	Banco Invex	40	103	157.5%
8	BanCoppel	117	89	-23.9%
9	Grupo Nacional Provincial	61	67	9.8%
10	Quálitas Compañía de Seguros	57	63	10.5%
	Otras instituciones	675	647	-4.1%
	TOTAL	2,401	2,139	-10.9%



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 Solicitud de Defensa Legal Gratuita



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Tarjeta de crédito	112	115	2.7%
2	Tarjeta de débito	225	105	-53.3%
3	Banca móvil	99	35	-64.6%
4	Daños - Automóviles	37	32	-13.5%
5	Cuenta de ahorro	84	29	-65.5%
6	Cuenta de nómina	36	18	-50.0%
7	Crédito personal	17	13	-23.5%
8	Cuenta de cheques	34	12	-64.7%
9	Vida - Individual	14	11	-21.4%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2	5	150.0%
	Otros productos	69	33	-52.2%
	TOTAL	729	408	-44.0%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Consumos no reconocidos	185	140	-24.3%
2	Transferencia electrónica no reconocida	206	72	-65.0%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	68	33	-51.5%
4	Consumos vía internet no reconocidos	31	24	-22.6%
5	Negativa en el pago de la indemnización	35	16	-54.3%
6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	18	15	-16.7%
7	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	44	12	-72.7%
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	11	11	0.0%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	27	9	-66.7%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9	8	-11.1%
	Otras causas	95	68	-28.4%
	TOTAL	729	408	-44.0%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

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

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Banco Santander México	59	65	10.2%
2	Banco Nacional de México	188	58	-69.1%
3	BBVA México	103	38	-63.1%
4	Banco Azteca	95	37	-61.1%
5	Banco Mercantil del Norte	62	37	-40.3%
6	HSBC México	43	29	-32.6%
7	BanCoppel	53	26	-50.9%
8	Banco Invex	9	25	177.8%
9	Scotiabank Inverlat	12	17	41.7%
10	Quálitas Compañía de Seguros	7	7	0.0%
	Otras instituciones	98	69	-29.6%
	TOTAL	729	408	-44.0%



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 Defensa Legal Gratuita



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Defensa Legal Gratuita

Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Productos	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Tarjeta de crédito	71	87	22.5%
2	Tarjeta de débito	148	80	-45.9%
3	Banca móvil	68	18	-73.5%
4	Cuenta de ahorro	59	18	-69.5%
5	Cuenta de nómina	39	12	-69.2%
6	Cuenta de cheques	20	9	-55.0%
7	Crédito personal	6	7	16.7%
8	Cuenta básica de nómina	5	5	0.0%
9	Cuenta básica para el público en general	8	4	-50.0%
10	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	4	2	-50.0%
	Otros productos	24	7	-70.8%
	TOTAL	452	249	-44.9%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Defensa Legal Gratuita Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Causas	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Consumos no reconocidos	134	121	-9.7%
2	Transferencia electrónica no reconocida	148	51	-65.5%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	57	27	-52.6%
4	Consumos vía internet no reconocidos	17	13	-23.5%
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	19	8	-57.9%
6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	10	7	-30.0%
7	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	5	3	-40.0%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6	3	-50.0%
9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	3	2	-33.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	1	2	100.0%
	Otras causas	52	12	-76.9%
	TOTAL	452	249	-44.9%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

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

Defensa Legal Gratuita Al 1er Trimestre (ene-mar)



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

P.	TOP-10 Instituciones	2024	2025	VAR. 2025 (respecto 2024)
1	Banco Santander México	36	38	5.6%
2	BBVA México	65	31	-52.3%
3	BanCoppel	49	30	-38.8%
4	Banco Mercantil del Norte	51	29	-43.1%
5	Banco Nacional de México	120	29	-75.8%
6	Banco Azteca	69	25	-63.8%
7	Banco Invex	5	22	340.0%
8	HSBC México	27	17	-37.0%
9	Banco del Bienestar	1	11	1000.0%
10	Scotiabank Inverlat	7	10	42.9%
	Otras instituciones	22	7	-68.2%
	TOTAL	452	249	-44.9%



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**