



Top 10 de Productos, Causas e Instituciones Financieras

Al 4° Trimestre 2025
(enero-diciembre)



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	334,136	314,958	-5.7%
2	Reporte de crédito especial	142,360	140,071	-1.6%
3	SIAB Vida	193,598	137,472	-29.0%
4	Tarjeta de crédito	113,712	118,321	4.1%
5	Tarjeta de débito	92,573	89,922	-2.9%
6	Información no financiera	56,589	67,116	18.6%
7	Información sobre productos y servicios financieros	114,559	66,766	-41.7%
8	Crédito personal	53,287	53,819	1.0%
9	Daños - Automóviles	52,408	48,181	-8.1%
10	Servicio de Atención	55,956	39,281	-29.8%
	Otros productos	333,203	255,816	-23.2%
	TOTAL	1,542,381	1,331,723	-13.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	324,454	313,186	-3.5%
2	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	193,093	136,624	-29.2%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	168,353	100,337	-40.4%
4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	98,739	96,069	-2.7%
5	Consumos no reconocidos	70,900	73,346	3.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	29,252	52,420	79.2%
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	56,689	37,694	-33.5%
8	Consulta a través del NSS	35,508	32,253	-9.2%
9	Transferencia electrónica no reconocida	33,478	27,074	-19.1%
10	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	67,436	24,825	-63.2%
	Otras causas	464,479	437,895	-5.7%
	TOTAL	1,542,381	1,331,723	-13.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	112,428	107,890	-4.0%
2	BBVA México	89,104	73,798	-17.2%
3	Banco Nacional de México	60,280	49,759	-17.5%
4	Banco Mercantil del Norte	43,202	47,111	9.0%
5	Banco Azteca	55,088	46,595	-15.4%
6	Banco Santander México	44,454	37,806	-15.0%
7	Círculo de Crédito	40,182	37,566	-6.5%
8	Procesar	38,489	35,284	-8.3%
9	BanCoppel	27,132	32,446	19.6%
10	HSBC México	36,486	25,945	-28.9%
	Otras instituciones	995,536	837,523	-15.9%
	TOTAL	1,542,381	1,331,723	-13.7%



2026
año de
Margarita
Maza



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)



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	47,524	48,675	2.4%
2	Tarjeta de débito	35,673	35,217	-1.3%
3	Crédito personal	22,300	25,885	16.1%
4	Reporte de crédito especial	20,759	20,508	-1.2%
5	Daños - Automóviles	19,833	18,193	-8.3%
6	Gestión de cobranza REDECO	17,031	17,206	1.0%
7	Cuenta de ahorro	8,621	7,451	-13.6%
8	Cuenta de nómina	6,971	6,470	-7.2%
9	Vida - Individual	5,949	5,916	-0.6%
10	Cajero automático	6,538	5,657	-13.5%
	Otros productos	47,359	46,698	-1.4%
	TOTAL	238,558	237,876	-0.3%



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	28,035	28,361	1.2%
2	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	15,859	17,363	9.5%
3	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	12,408	13,870	11.8%
4	Transferencia electrónica no reconocida	14,600	12,332	-15.5%
5	Negativa en el pago de la indemnización	12,139	10,792	-11.1%
6	Consumos vía internet no reconocidos	8,389	7,902	-5.8%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	7,517	7,178	-4.5%
8	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	6,572	6,662	1.4%
9	Cargos no reconocidos en la cuenta*	7,594	6,542	-13.9%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	7,392	6,469	-12.5%
	Otras causas	118,053	120,405	2.0%
	TOTAL	238,558	237,876	-0.3%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	26,995	26,727	-1.0%
2	Banco Azteca	20,699	21,490	3.8%
3	Banco Nacional de México	21,542	18,607	-13.6%
4	Banco Mercantil del Norte	15,227	16,865	10.8%
5	Trans Unión de México	13,397	14,536	8.5%
6	Banco Santander México	14,886	13,969	-6.2%
7	BanCoppel	8,879	12,363	39.2%
8	HSBC México	11,081	9,826	-11.3%
9	Banco Invex	9,421	7,463	-20.8%
10	Círculo de Crédito	7,719	6,329	-18.0%
	Otras instituciones	88,712	89,701	1.1%
	TOTAL	238,558	237,876	-0.3%



2026
año de
Margarita
Maza



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

En Materia de Solicitud de Dictamen



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	1,532	1,948	27.2%
2	Tarjeta de débito	2,003	1,662	-17.0%
3	Daños - Automóviles	1,190	1,070	-10.1%
4	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	73	498	582.2%
5	Banca móvil	529	450	-14.9%
6	Cuenta de ahorro	616	446	-27.6%
7	Cuenta de cheques	700	413	-41.0%
8	Vida - Individual	359	354	-1.4%
9	Cuenta de nómina	352	300	-14.8%
10	Crédito personal	294	294	0.0%
	Otros productos	1,501	1,358	-9.5%
	TOTAL	9,149	8,793	-3.9%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	1,884	2,075	10.1%
2	Transferencia electrónica no reconocida	1,887	1,150	-39.1%
3	Negativa en el pago de la indemnización	1,128	928	-17.7%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	608	521	-14.3%
5	Consumos vía internet no reconocidos	369	448	21.4%
6	Solicitud de entrega de recursos no atendida	54	365	575.9%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	308	301	-2.3%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	222	210	-5.4%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	201	206	2.5%
10	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	105	164	56.2%
	Otras causas	2,383	2,425	1.8%
	TOTAL	9,149	8,793	-3.9%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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 Mercantil del Norte	770	935	21.4%
2	Banco Santander México	917	856	-6.7%
3	Banco Nacional de México	1,058	743	-29.8%
4	BBVA México	1,011	738	-27.0%
5	BanCoppel	460	532	15.7%
6	Banco Azteca	786	524	-33.3%
7	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	7	513	7228.6%
8	HSBC México	549	473	-13.8%
9	Banco Invex	321	325	1.2%
10	Grupo Nacional Provincial	257	236	-8.2%
	Otras instituciones	3,013	2,918	-3.2%
	TOTAL	9,149	8,793	-3.9%



2026
año de
Margarita
Maza



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

En Materia de Solicitud de Defensa Legal Gratuita



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	384	384	0.0%
2	Tarjeta de débito	672	372	-44.6%
3	Banca móvil	256	106	-58.6%
4	Cuenta de ahorro	239	101	-57.7%
5	Daños - Automóviles	129	100	-22.5%
6	Cuenta de nómina	126	86	-31.7%
7	Crédito personal	85	44	-48.2%
8	Cuenta de cheques	110	43	-60.9%
9	Vida - Individual	47	39	-17.0%
10	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	16	19	18.8%
	Otros productos	243	139	-42.8%
	TOTAL	2,307	1,433	-37.9%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	598	445	-25.6%
2	Transferencia electrónica no reconocida	629	251	-60.1%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	222	130	-41.4%
4	Consumos vía internet no reconocidos	90	96	6.7%
5	Negativa en el pago de la indemnización	116	92	-20.7%
6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	43	43	0.0%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	77	42	-45.5%
8	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	99	37	-62.6%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	59	32	-45.8%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	43	25	-41.9%
	Otras causas	331	240	-27.5%
	TOTAL	2,307	1,433	-37.9%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	236	222	-5.9%
2	Banco Nacional de México	426	183	-57.0%
3	Banco Mercantil del Norte	230	158	-31.3%
4	BBVA México	308	141	-54.2%
5	Banco Azteca	288	123	-57.3%
6	HSBC México	154	99	-35.7%
7	BanCoppel	186	92	-50.5%
8	Banco Invex	62	79	27.4%
9	Scotiabank Inverlat	37	32	-13.5%
10	Seguros Banorte	21	26	23.8%
	Otras instituciones	359	278	-22.6%
	TOTAL	2,307	1,433	-37.9%



2026
año de
Margarita
Maza



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

En Materia de Defensa Legal Gratuita



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	218	297	36.2%
2	Tarjeta de débito	493	267	-45.8%
3	Banca móvil	171	77	-55.0%
4	Cuenta de ahorro	184	63	-65.8%
5	Cuenta de nómina	100	60	-40.0%
6	Cuenta de cheques	75	28	-62.7%
7	Crédito personal	31	24	-22.6%
8	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	12	13	8.3%
9	Cuenta básica de nómina	13	10	-23.1%
10	Cuenta básica para el público en general	22	9	-59.1%
	Otros productos	73	41	-43.8%
	TOTAL	1,392	889	-36.1%



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	416	365	-12.3%
2	Transferencia electrónica no reconocida	467	185	-60.4%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	169	89	-47.3%
4	Consumos vía internet no reconocidos	59	63	6.8%
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	55	33	-40.0%
6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	23	24	4.3%
7	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	61	23	-62.3%
8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	26	15	-42.3%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	13	12	-7.7%
10	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	7	8	14.3%
	Otras causas	96	72	-25.0%
	TOTAL	1,392	889	-36.1%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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	140	171	22.1%
2	Banco Nacional de México	291	114	-60.8%
3	Banco Mercantil del Norte	157	109	-30.6%
4	BBVA México	200	94	-53.0%
5	Banco Azteca	212	88	-58.5%
6	BanCoppel	159	79	-50.3%
7	Banco Invex	25	68	172.0%
8	HSBC México	95	64	-32.6%
9	Banco del Bienestar	14	25	78.6%
10	Scotiabank Inverlat	21	22	4.8%
	Otras instituciones	78	55	-29.5%
	TOTAL	1,392	889	-36.1%



2026
año de
Margarita
Maza