



# Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario de CONDUSEF

---

Al 4° Trimestre 2025  
(enero-diciembre)



# Acciones de Defensa de CONDUSEF

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



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

## CONDUSEF

**SIO**

1,542,381

1,331,723

-13.7%

2024

2025

**SIO +**

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

2,265,664

2,271,905

0.3%

2024

2025

\* / **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](http://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



2026  
año de  
Margarita  
Maza

# Acciones de Defensa de CONDUSEF

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



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

1/ Incluye Asesorías de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras (VAUIF) – FINTECH y de la Vicepresidencia Jurídica.

2/ El Módulo de atención remoto generalizado (MARGO) se fusionó con 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



| PROCESO                                                                       | 2024             | 2025             | Var. %       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| <b>ASESORÍAS</b>                                                              | <b>2,014,136</b> | <b>2,022,845</b> | <b>0.4</b>   |
| <b>Asesorías (SIO)</b>                                                        | <b>1,290,853</b> | <b>1,082,663</b> | <b>-16.1</b> |
| •CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos )                   | 605,479          | 467,228          | -22.8        |
| •Unidades de Atención a Usuarios <sup>1/</sup>                                | 560,904          | 499,456          | -11.0        |
| •Portal de Quejas Electrónicas (Margo <sup>2/</sup> )                         | 124,470          | 115,979          | -6.8         |
| <b>Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO*/</b>                   | <b>723,283</b>   | <b>940,182</b>   | <b>30.0</b>  |
| <b>CHAT en línea atendidos</b>                                                | 388,955          | 300,373          | -22.8        |
| <b>CHATBOT</b>                                                                | 30,412           | 37,971           | 24.9         |
| <b>Orientaciones del CCAMER**/</b>                                            | 303,916          | 601,838          | 98.0         |
| <b>RECLAMACIONES (SIO)</b>                                                    | <b>251,528</b>   | <b>249,060</b>   | <b>-1.0</b>  |
| <b>Controversias</b>                                                          | <b>238,558</b>   | <b>237,876</b>   | <b>-0.3</b>  |
| •Gestión Ordinaria                                                            | 227              | 102              | -55.1        |
| •Gestión Electrónica                                                          | 168166           | 161,582          | -3.9         |
| <i>Portal de Queja Electrónica (Margo<sup>2/</sup>)</i>                       | 94,944           | 89,901           | -5.3         |
| •Gestión Redeco (Cobranza)                                                    | 41,922           | 48,448           | 15.6         |
| •Conciliación                                                                 | 28,243           | 27,744           | -1.8         |
| <b>Solicitud de Dictamen</b>                                                  | <b>9,149</b>     | <b>8,793</b>     | <b>-3.9</b>  |
| <b>Solicitud de Defensoría</b>                                                | <b>2,307</b>     | <b>1,433</b>     | <b>-37.9</b> |
| <b>Defensoría Legal Gratuita</b>                                              | <b>1,392</b>     | <b>889</b>       | <b>-36.1</b> |
| <b>Asesorías Jurídicas Penales</b>                                            | <b>122</b>       | <b>68</b>        | <b>-44.3</b> |
| <b>Concursos Mercantiles (CM)</b>                                             | <b>0</b>         | <b>1</b>         | <b>-</b>     |
| <b>TOTAL ADD (SIO)</b>                                                        | <b>1,542,381</b> | <b>1,331,723</b> | <b>-13.7</b> |
| <b>TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones No registradas en el SIO)</b> | <b>2,265,664</b> | <b>2,271,905</b> | <b>0.3</b>   |

# 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

**En 2025, 10 Productos financieros agrupan el 81% del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 163 productos.**



**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<br>(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

En 2025, 10 Causas  
agrupan el 67% del total  
de las Acciones de  
Defensa.

De un total de  
450 causas.



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<br>(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

**En 2025, 10 Instituciones agrupan el 37% del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,607 instituciones financieras.**



# 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<br>(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

# En Materia de Controversias

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

# Controversias

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



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

# En 2025, se registraron 237,876 Controversias.

0.3% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2024



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<br>(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<br>(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.



# 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<br>(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

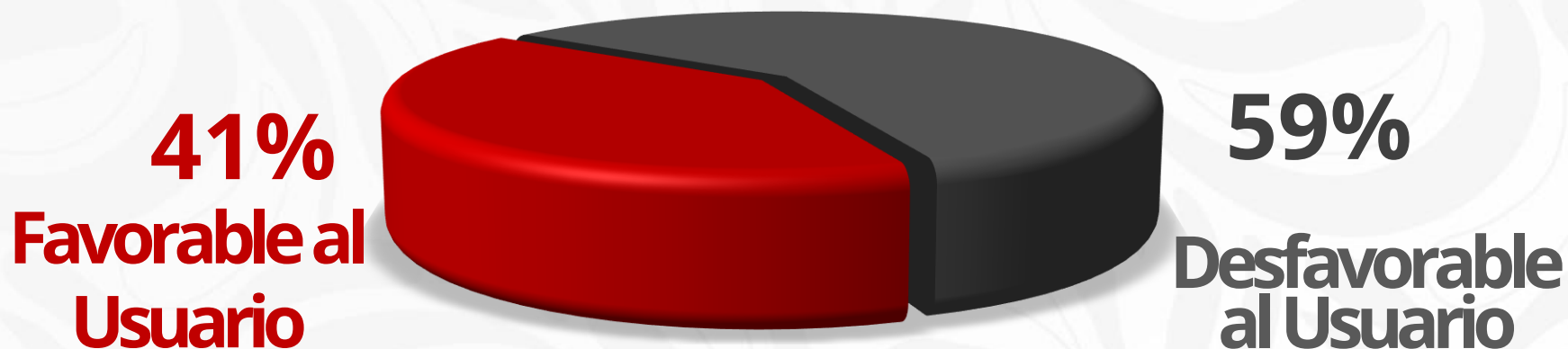
# Controversias

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



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

## Resolución 2025



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

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2024 fueron de 42% y 14 d.h. respectivamente.



**2026**  
año de  
Margarita  
Maza

**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.



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

**En 2025, se registraron  
8,793 Solicitudes de  
Dictamen.**

**3.9% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2024**



**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<br>(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<br>(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<br>(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

# 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



**En promedio, tardamos 48 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen.**

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2024 fueron de 43% y 38 d.h. respectivamente.



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**

**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.



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

**En 2025, se registraron  
1,433 Solicitudes de  
DLG.**

**37.9% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2024**



**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<br>(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<br>(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.



# 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<br>(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

# Solicitud de Defensa Legal Gratuita

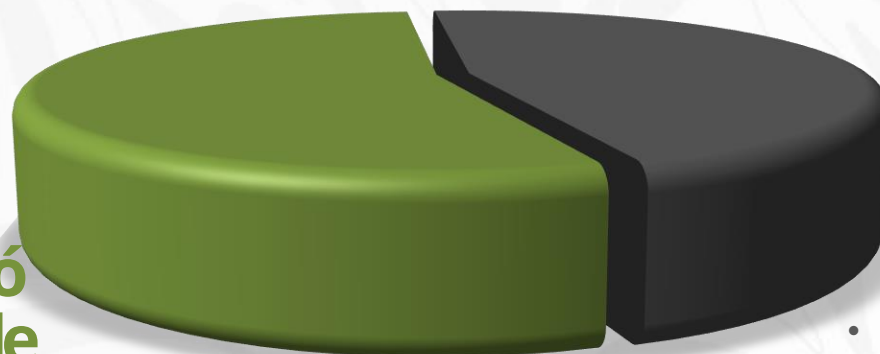
Al 4° Trimestre de 2024 y 2025 (ene-dic)



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

## Resolución 2025

**54%**  
**Se otorga  
Defensa**  
(El Usuario cumplió  
con los requisitos de  
Ley)



**46%**  
**No se otorga la  
Defensa**  

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

**En promedio, tardamos 16 DÍAS HÁBILES en aceptar o rechazar la solicitud.**

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2024 fueron de 59% y 18 d.h. respectivamente.



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**

**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.



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

**En 2025, se registraron  
889 Defensorías Legales  
Gratuitas.**

**36.1% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2024**



**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<br>(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<br>(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<br>(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

# 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

## Resolución 2025



**En promedio, tardamos 552 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.**

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2024 fueron de 98% y 537 d.h. respectivamente.



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**

**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.