



Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario de CONDUSEF

Al 1° Trimestre 2026
(enero-marzo)



2026
año de
Margarita
Maza

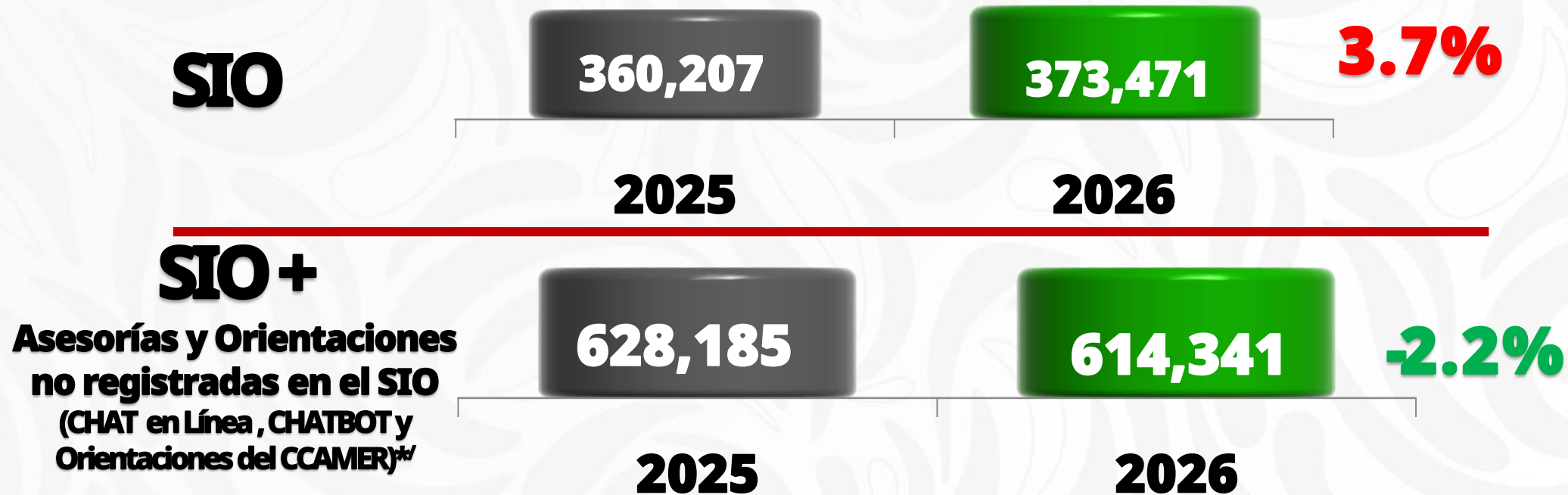
Acciones de Defensa de CONDUSEF

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

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; 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 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

PROCESO	2025	2026	Var. %
ASESORÍAS	560,641	542,719	-3.2
Asesorías (SIO)	292,663	301,849	3.1
•CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	109,761	135,137	23.1
•Unidades de Atención a Usuarios ^{1/}	152,434	127,332	-16.5
•Portal de Quejas Electrónicas (Margo ^{2/})	30,468	39,380	29.3
Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO* /	267,978	240,870	-10.1
CHAT en línea atendidos	90,327	73,592	-18.5
CHATBOT	9,362	6,619	-29.3
Orientaciones del CCAMER**/	168,289	160,659	-4.5
RECLAMACIONES (SIO)	67,544	71,622	6.0
Controversias	64,730	68,946	6.5
•Gestión Ordinaria	37	6	-83.8
•Gestión Electrónica	42,797	48,848	14.1
	<i>Portal de Queja Electrónica (Margo^{2/})</i>		
	23,656	29,499	24.7
•Gestión Redeco (Cobranza)	14,796	12,216	-17.4
•Conciliación	7,100	7,876	10.9
Solicitud de Dictamen	2,139	2,197	2.7
Solicitud de Defensoría	408	340	-16.7
Defensoría Legal Gratuita	249	125	-49.8
Asesorías Jurídicas Penales	18	14	-22.2
Concursos Mercantiles (CM)	0	0	-
TOTAL ADD (SIO)	360,207	373,471	3.7
TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones No registradas en el SIO)	628,185	614,341	-2.2

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



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, 10 Productos financieros agrupan el 83% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 140 productos.



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Productos	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	65,709	104,509	59.0%
2	Tarjeta de crédito	31,889	39,972	25.3%
3	SIAB Vida	46,510	33,373	-28.2%
4	Reporte de crédito especial	44,324	27,163	-38.7%
5	Tarjeta de débito	22,567	26,615	17.9%
6	Información no financiera	18,464	17,900	-3.1%
7	Información sobre productos y servicios financieros	19,603	16,465	-16.0%
8	Servicio de Atención	10,497	14,851	41.5%
9	Daños - Automóviles	13,229	14,020	6.0%
10	Crédito personal	15,504	13,261	-14.5%
	Otros productos	71,911	65,342	-9.1%
	TOTAL	360,207	373,471	3.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, 10 Causas
agrupan el 68% del total
de las Acciones de
Defensa.

De un total de
379 causas.



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Causas	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	66,105	103,656	56.8%
2	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	46,341	33,076	-28.6%
3	Consumos no reconocidos	17,812	23,558	32.3%
4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	29,323	23,254	-20.7%
5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	32,524	17,529	-46.1%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	13,767	15,150	10.0%
7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	9,264	14,666	58.3%
8	Transferencia electrónica no reconocida	7,144	8,548	19.7%
9	Consulta a través del NSS	9,057	6,659	-26.5%
10	Negativa en el pago de la indemnización	6,523	6,625	1.6%
	Otras causas	122,347	120,750	-1.3%
	TOTAL	360,207	373,471	3.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, 10 Instituciones agrupan el 35% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 997 instituciones financieras.



2026
año de
**Margarita
Maza**

Acciones de Defensa de (SIO)

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Instituciones	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Trans Unión de México	33,944	24,563	-27.6%
2	BBVA México	20,853	22,067	5.8%
3	Banco Nacional de México	13,887	16,662	20.0%
4	Banco Mercantil del Norte	11,936	14,650	22.7%
5	BanCoppel	7,059	11,458	62.3%
6	Banco Azteca	13,838	11,422	-17.5%
7	Banco Santander México	10,932	10,012	-8.4%
8	Banco Invex	6,031	7,273	20.6%
9	Procesar	9,823	7,254	-26.2%
10	HSBC México	7,729	5,583	-27.8%
	Otras instituciones	224,175	242,527	8.2%
	TOTAL	360,207	373,471	3.7%



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 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, se registraron 68,946 Controversias.

6.5% MÁS, EN
COMPARACIÓN
CON 2025



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Productos	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Tarjeta de crédito	13,214	17,339	31.2%
2	Tarjeta de débito	8,848	10,756	21.6%
3	Crédito personal	7,374	7,085	-3.9%
4	Daños - Automóviles	5,024	5,709	13.6%
5	Reporte de crédito especial	4,411	4,707	6.7%
6	Producto de Gestión de Cobranza - REDECO	5,594	3,769	-32.6%
7	Cuenta de ahorro	2,098	2,146	2.3%
8	Cuenta de nómina	1,790	1,767	-1.3%
9	Vida - Individual	1,547	1,658	7.2%
10	Cuenta de cheques	1,325	1,558	17.6%
	Otros productos	13,505	12,452	-7.8%
	TOTAL	64,730	68,946	6.5%



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Causas	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Consumos no reconocidos	6,970	9,530	36.7%
2	GC Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	5,499	4,600	-16.3%
3	Transferencia electrónica no reconocida	3,240	3,927	21.2%
4	GC Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor	3,788	3,850	1.6%
5	Negativa en el pago de la indemnización	3,023	3,014	-0.3%
6	Consumos vía internet no reconocidos	2,200	2,483	12.9%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,821	2,341	28.6%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,612	2,124	31.8%
9	Cargos no reconocidos en la cuenta*	1,832	1,901	3.8%
10	Actualización de historial crediticio no realizada	1,982	1,892	-4.5%
	Otras causas	32,763	33,284	1.6%
	TOTAL	64,730	68,946	6.5%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Controversias

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Instituciones	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	BBVA México	7,628	8,369	9.7%
2	Banco Nacional de México	5,318	6,821	28.3%
3	Banco Mercantil del Norte	4,367	5,538	26.8%
4	Banco Azteca	6,336	5,429	-14.3%
5	BanCoppel	2,707	4,355	60.9%
6	Banco Santander México	4,076	3,712	-8.9%
7	Trans Unión de México	2,786	3,165	13.6%
8	Banco Invex	2,146	2,754	28.3%
9	HSBC México	2,830	2,087	-26.3%
10	Círculo de Crédito	1,723	1,710	-0.8%
	Otras instituciones	24,813	25,006	0.8%
	TOTAL	64,730	68,946	6.5%



2026
año de
Margarita
Maza

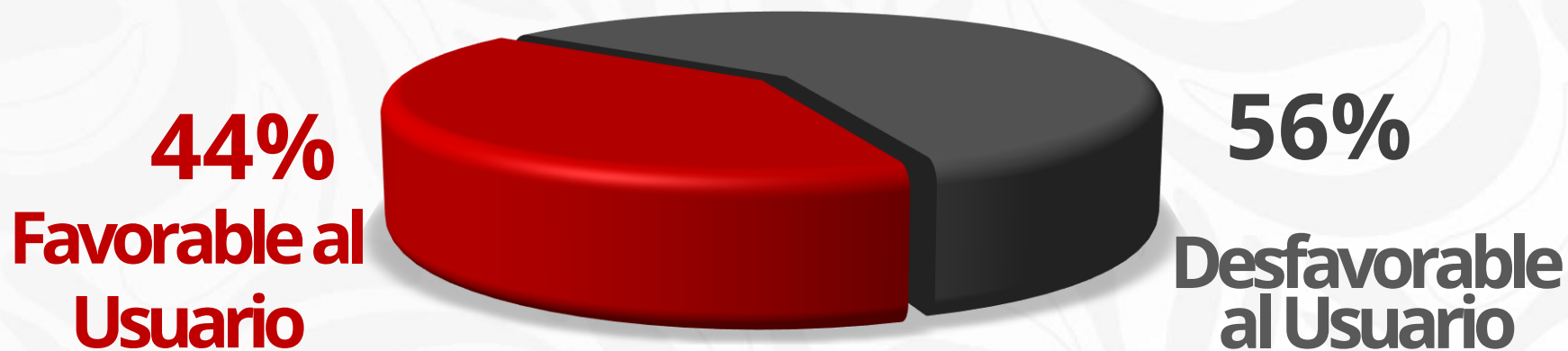
Controversias

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

Resolución 2026



En promedio, tardamos 13 DÍAS HÁBILES en darle respuesta al Usuario.

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta a marzo del 2025 fueron de 41% y 13 d.h. respectivamente.

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.



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 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, se registraron 2,197 Solicitudes de Dictamen.

2.7% MÁS, EN
COMPARACIÓN
CON 2025



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Productos	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Tarjeta de crédito	502	500	-0.4%
2	Tarjeta de débito	412	476	15.5%
3	Daños - Automóviles	286	295	3.1%
4	Cuenta de cheques	115	125	8.7%
5	Cuenta de ahorro	118	113	-4.2%
6	Banca móvil	100	101	1.0%
7	Cuenta de nómina	88	89	1.1%
8	Crédito personal	74	87	17.6%
9	Vida - Individual	96	71	-26.0%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	48	45	-6.3%
	Otros productos	300	295	-1.7%
	TOTAL	2,139	2,197	2.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Causas	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Consumos no reconocidos	518	588	13.5%
2	Transferencia electrónica no reconocida	333	293	-12.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	252	220	-12.7%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	140	134	-4.3%
5	Consumos vía internet no reconocidos	115	124	7.8%
6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	69	83	20.3%
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	48	66	37.5%
8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	52	53	1.9%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	28	41	46.4%
10	Incumplimiento con los términos del contrato	28	40	42.9%
	Otras causas	556	555	-0.2%
	TOTAL	2,139	2,197	2.7%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Instituciones	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Banco Mercantil del Norte	221	273	23.5%
2	BanCoppel	89	249	179.8%
3	BBVA México	195	221	13.3%
4	Banco Nacional de México	234	196	-16.2%
5	Banco Santander México	243	180	-25.9%
6	HSBC México	104	133	27.9%
7	Banco Azteca	173	87	-49.7%
8	Seguros Banorte	35	60	71.4%
9	Quálitas Compañía de Seguros	63	60	-4.8%
10	BBVA Seguros	45	51	13.3%
	Otras instituciones	737	687	-6.8%
	TOTAL	2,139	2,197	2.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Dictamen

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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



En promedio, tardamos 42 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen.

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta a marzo del 2025 fueron de 36% y 46 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 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, se registraron 340 Solicitudes de DLG.

**16.7% MENOS EN
COMPARACION
CON 2025**



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Productos	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Tarjeta de crédito	115	98	-14.8%
2	Tarjeta de débito	105	95	-9.5%
3	Banca móvil	35	25	-28.6%
4	Daños - Automóviles	32	19	-40.6%
5	Cuenta de ahorro	29	17	-41.4%
6	Cuenta de cheques	12	13	8.3%
7	Crédito personal	13	11	-15.4%
8	Cuenta de nómina	18	11	-38.9%
9	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	3	10	233.3%
10	Vida - Individual	11	8	-27.3%
	Otros productos	35	33	-5.7%
	TOTAL	408	340	-16.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Causas	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Consumos no reconocidos	140	126	-10.0%
2	Transferencia electrónica no reconocida	72	41	-43.1%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	33	30	-9.1%
4	Consumos vía internet no reconocidos	24	24	0.0%
5	Negativa en el pago de la indemnización	16	15	-6.3%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	9	11	22.2%
7	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	15	10	-33.3%
8	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	12	9	-25.0%
9	Solicitud de entrega de recursos no atendida	2	7	250.0%
10	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	6	6	0.0%
	Otras causas	79	61	-22.8%
	TOTAL	408	340	-16.7%

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



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Instituciones	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Banco Mercantil del Norte	37	56	51.4%
2	Banco Santander México	65	49	-24.6%
3	Banco Nacional de México	58	31	-46.6%
4	BBVA México	38	30	-21.1%
5	HSBC México	29	26	-10.3%
6	BanCoppel	26	24	-7.7%
7	Banco Azteca	37	20	-45.9%
8	Banco Invex	25	15	-40.0%
9	Banco Inbursa	3	11	266.7%
10	Banco del Bienestar	6	9	50.0%
	Otras instituciones	84	69	-17.9%
	TOTAL	408	340	-16.7%



2026
año de
Margarita
Maza

Solicitud de Defensa Legal Gratuita

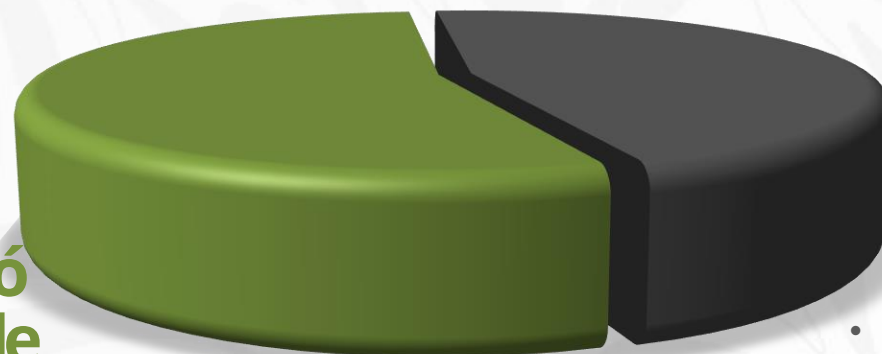
Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

Resolución 2026

55%
**Se otorga
Defensa**
(El Usuario cumplió
con los requisitos de
Ley)



45%
**No se otorga la
Defensa**

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

En promedio, tardamos 13 DÍAS HÁBILES en aceptar o rechazar la solicitud.

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta a marzo del 2025 fueron de 54% y 17 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 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

En 2026, se registraron 125 Defensorías Legales Gratuitas.

**49.8% MENOS EN
COMPARACION
CON 2025**



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Productos	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Tarjeta de débito	80	50	-37.5%
2	Tarjeta de crédito	87	34	-60.9%
3	Cuenta de ahorro	18	8	-55.6%
4	Banca móvil	18	7	-61.1%
5	Cuenta de nómina	12	5	-58.3%
6	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	2	5	150.0%
7	Crédito personal	7	5	-28.6%
8	Cuenta de cheques	9	3	-66.7%
9	Crédito de nómina	0	2	-
10	Cajero automático	1	1	0.0%
	Otros productos	15	5	-66.7%
	TOTAL	249	125	-49.8%



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Causas	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Consumos no reconocidos	121	48	-60.3%
2	Transferencia electrónica no reconocida	51	16	-68.6%
3	Consumos vía internet no reconocidos	13	13	0.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	27	12	-55.6%
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	8	5	-37.5%
6	Solicitud de entrega de recursos no atendida	0	4	-
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3	3	0.0%
8	Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida	0	3	-
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	7	3	-57.1%
10	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.)	0	2	-
	Otras causas	19	16	-15.8%
	TOTAL	249	125	-49.8%



2026
año de
Margarita
Maza

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

Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

P.	TOP-10 Instituciones	2025	2026	VAR. 2026 (respecto 2025)
1	Banco Mercantil del Norte	29	23	-20.7%
2	HSBC México	17	17	0.0%
3	BanCoppel	30	16	-46.7%
4	Banco Santander México	38	14	-63.2%
5	Banco Azteca	25	9	-64.0%
6	Banco del Bienestar	11	9	-18.2%
7	Banco Nacional de México	29	9	-69.0%
8	BBVA México	31	8	-74.2%
9	Banco Invex	22	5	-77.3%
10	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	0	5	-
	Otras instituciones	17	10	-41.2%
	TOTAL	249	125	-49.8%



2026
año de
Margarita
Maza

Defensa Legal Gratuita

Al 1° Trimestre de 2025-2026 (ene-mar)



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

Resolución 2026



En promedio, tardamos 547 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta a marzo del 2025 fueron de 99% y 466 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.