

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Abril 2026

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito ¹	SAR	Instituciones de Seguros	Instituciones Fintech	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)		29,381	3,619	17,739	192	2,290	6	863	3	42	7,235	38,501	0	99,871
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	4,481	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,481
	Asistencias Técnicas Básicas	24,475	3,619	5,057	192	2,290	6	855	3	42	7,235	38,501	0	82,275
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	126	0	19	0	0	0	8	0	0	0	0	0	153
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	299	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	299
	SIAB-VIDA	0	0	12,663	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12,663
	Chat en Línea atendidos ^{4/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25,598	25,598
	Chatbot ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,428	2,428
	Orientaciones del CCAMER ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54,266	54,266
TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO		29,381	3,619	17,739	192	2,290	6	863	3	42	7,235	38,501	82,292	182,163

Reclamaciones (SIO)	16,747	672	3,344	204	2,245	15	816	2	18	0	0	0	0	24,063
Controversias	15,790	653	3,071	199	2,219	15	764	1	16	0	0	0	0	22,728
Gestión Ordinaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión Electrónica	11,295	569	2,354	168	733	0	379	0	12	0	0	0	0	15,510
Gestión Redeco/Cobranza	2,610	0	0	13	1,357	14	335	0	0	0	0	0	0	4,329
Conciliación	1,884	84	717	18	129	1	50	1	4	0	0	0	0	2,888
Solicitudes de Dictamen	807	19	258	4	25	0	42	1	2	0	0	0	0	1,158
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁷	106	0	15	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	129
Defensa Legal Gratuita	41	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	45
Asesoría Jurídica Penal	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Concursos Mercantiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL ADD (SIO)	46,128	4,291	21,083	396	4,535	21	1,679	5	60	7,235	38,501	0	0	123,934
TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)	46,128	4,291	21,083	396	4,535	21	1,679	5	60	7,235	38,501	82,292	0	206,226
Participación SIO (%)	37.2%	3.5%	17.0%	0.3%	3.7%	0.02%	1.4%	0.00%	0.05%	5.8%	31.1%	0.0%	0.0%	100.0%

Número de registros en la CONDUSEF														9,020
REUS (Usuarios registrados)														8,936
CURP (Cédulas generadas)														0
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)														50
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)														34

Fuente: Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, Condusef.

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

²Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

³Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁴Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁵Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁶Se reporta a partir de junio de 2024.

⁷Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Al mes de Abril 2026

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito ¹	SAR	Instituciones de Seguros	Instituciones Fintech	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)		120,947	14,361	65,658	680	8,231	21	3,633	17	195	29,557	158,420	0	401,720
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	20,368	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20,368
	Asistencias Técnicas Básicas	99,195	14,356	20,154	680	8,227	21	3,610	17	195	29,557	158,420	0	334,432
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	412	5	56	0	4	0	23	0	0	0	0	0	500
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	972	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	972
	SIAB-VIDA	0	0	45,448	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45,448
	Chat en Línea atendidos ^{4/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99,190	99,190
	Chatbot ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,047	9,047
	Orientaciones del CCAMER ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	214,925	214,925
TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO		120,947	14,361	65,658	680	8,231	21	3,633	17	195	29,557	158,420	323,162	724,882

Reclamaciones (SIO)		67,401	2,591	13,165	717	8,384	60	3,279	10	78	0	0	0	95,685
Controversias		64,509	2,554	12,353	706	8,289	58	3,122	8	75	0	0	0	91,674
Gestión Ordinaria		7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Gestión Electrónica		47,373	2,307	9,660	592	2,831	3	1,519	6	67	0	0	0	64,358
Gestión Redeco/Cobranza		9,986	0	0	55	5,084	52	1,368	0	0	0	0	0	16,545
Conciliación		7,143	247	2,693	59	374	3	235	2	8	0	0	0	10,764
Solicitudes de Dictamen		2,335	32	759	8	89	2	125	2	3	0	0	0	3,355
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁷		385	5	51	2	4	0	22	0	0	0	0	0	469
Defensa Legal Gratuita		155	0	2	1	2	0	10	0	0	0	0	0	170
Asesoría Jurídica Penal		17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Concursos Mercantiles		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ADD (SIO)		188,348	16,952	78,823	1,397	16,615	81	6,912	27	273	29,557	158,420	0	497,405
TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)		188,348	16,952	78,823	1,397	16,615	81	6,912	27	273	29,557	158,420	323,162	820,567
Participación SIO (%)		37.9%	3.4%	15.8%	0.3%	3.3%	0.02%	1.4%	0.01%	0.05%	5.9%	31.8%	0.0%	100.0%

Número de registros en la CONDUSEF														48,414
REUS (Usuarios registrados)														31,176
CURP (Cédulas generadas)														5
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)														13,677
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de Abril)														3,556

Fuente: Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, Condusef.

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

²Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

³Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁴Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁵Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁶Se reporta a partir de junio de 2024.

⁷Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.