

# Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

## Febrero 2026

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Medios Remotos	Total Acciones
<b>Total Asesorías (SIO)</b>		<b>30,164</b>	<b>3,631</b>	<b>14,270</b>	<b>126</b>	<b>1,882</b>	<b>5</b>	<b>807</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>7,248</b>	<b>39,780</b>	<b>0</b>	<b>97,973</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	6,162	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,162
	Asistencias Técnicas Básicas	23,711	3,630	4,591	126	1,881	5	804	6	54	7,248	39,780	0	81,836
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	105	1	16	0	1	0	3	0	0	0	0	0	126
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	186
	SIAB-VIDA	0	0	9,663	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,663
	Chat en Línea atendidos <sup>4/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24,008	24,008
	Chatbot <sup>5/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,132	2,132
	Orientaciones del CCAMER <sup>6/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50,371	50,371
<b>TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO</b>		<b>30,164</b>	<b>3,631</b>	<b>14,270</b>	<b>126</b>	<b>1,882</b>	<b>5</b>	<b>807</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>7,248</b>	<b>39,780</b>	<b>76,511</b>	<b>174,484</b>

<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>16,256</b>	<b>640</b>	<b>3,097</b>	<b>157</b>	<b>2,087</b>	<b>19</b>	<b>823</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23,105</b>
<b>Controversias</b>		15,596	632	2,940	155	2,064	19	775	5	21	0	0	0	22,207
	Gestión Ordinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestión Electrónica	11,591	574	2,270	130	666	2	335	5	20	0	0	0	15,593
	Gestión Redeco/Cobranza	2,283	0	0	12	1,304	15	384	0	0	0	0	0	3,998
	Conciliación	1,722	58	670	13	94	2	56	0	1	0	0	0	2,616
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		524	7	140	2	21	0	44	0	0	0	0	0	738
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>7</sup></b>		104	1	16	0	1	0	3	0	0	0	0	0	125
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		29	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	32
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>Concursos Mercantiles</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>46,420</b>	<b>4,271</b>	<b>17,367</b>	<b>283</b>	<b>3,969</b>	<b>24</b>	<b>1,630</b>	<b>11</b>	<b>75</b>	<b>7,248</b>	<b>39,780</b>	<b>0</b>	<b>121,078</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)</b>		<b>46,420</b>	<b>4,271</b>	<b>17,367</b>	<b>283</b>	<b>3,969</b>	<b>24</b>	<b>1,630</b>	<b>11</b>	<b>75</b>	<b>7,248</b>	<b>39,780</b>	<b>76,511</b>	<b>197,589</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>38.3%</b>	<b>3.5%</b>	<b>14.3%</b>	<b>0.2%</b>	<b>3.3%</b>	<b>0.02%</b>	<b>1.3%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.06%</b>	<b>6.0%</b>	<b>32.9%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>

### Número de registros en la CONDUSEF

REUS (Usuarios registrados)	6,608
CURP (Cédulas generadas)	2
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	100
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	10

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

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significa 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.

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

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

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

<sup>6</sup>Se reporta a partir de junio de 2024.

<sup>7</sup>Se 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 Febrero 2026**

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Medios Remotos	Total Acciones
<b>Total Asesorías (SIO)</b>		<b>61,025</b>	<b>7,031</b>	<b>28,393</b>	<b>303</b>	<b>3,688</b>	<b>8</b>	<b>1,793</b>	<b>12</b>	<b>108</b>	<b>14,638</b>	<b>77,727</b>	<b>0</b>	<b>194,726</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	11,043	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,043
	Asistencias Técnicas Básicas	49,411	7,029	9,625	303	3,687	8	1,785	12	108	14,638	77,727	0	164,333
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	169	2	23	0	1	0	8	0	0	0	0	0	203
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	402	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	402
	SIAB-VIDA	0	0	18,745	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18,745
	Chat en Línea atendidos <sup>4/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47,821	47,821
	Chatbot <sup>5/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,365	4,365
	Orientaciones del CCAMER <sup>6/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104,473	104,473
<b>TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO</b>		<b>61,025</b>	<b>7,031</b>	<b>28,393</b>	<b>303</b>	<b>3,688</b>	<b>8</b>	<b>1,793</b>	<b>12</b>	<b>108</b>	<b>14,638</b>	<b>77,727</b>	<b>156,659</b>	<b>351,385</b>

<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>33,880</b>	<b>1,242</b>	<b>6,353</b>	<b>336</b>	<b>3,920</b>	<b>29</b>	<b>1,638</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47,442</b>
<b>Controversias</b>		<b>32,644</b>	<b>1,232</b>	<b>5,987</b>	<b>332</b>	<b>3,874</b>	<b>29</b>	<b>1,563</b>	<b>5</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45,704</b>
Gestión Ordinaria		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Gestión Electrónica		24,456	1,134	4,745	285	1,299	2	761	5	35	0	0	0	32,722
Gestión Redeco/Cobranza		4,923	0	0	24	2,414	25	693	0	0	0	0	0	8,079
Conciliación		3,262	98	1,242	23	161	2	109	0	3	0	0	0	4,900
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>994</b>	<b>8</b>	<b>342</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,458</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>7</sup></b>		<b>168</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>202</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>67</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>71</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Concursos Mercantiles</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>94,905</b>	<b>8,273</b>	<b>34,746</b>	<b>639</b>	<b>7,608</b>	<b>37</b>	<b>3,431</b>	<b>17</b>	<b>147</b>	<b>14,638</b>	<b>77,727</b>	<b>0</b>	<b>242,168</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)</b>		<b>94,905</b>	<b>8,273</b>	<b>34,746</b>	<b>639</b>	<b>7,608</b>	<b>37</b>	<b>3,431</b>	<b>17</b>	<b>147</b>	<b>14,638</b>	<b>77,727</b>	<b>156,659</b>	<b>398,827</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>39.2%</b>	<b>3.4%</b>	<b>14.3%</b>	<b>0.3%</b>	<b>3.1%</b>	<b>0.02%</b>	<b>1.4%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.06%</b>	<b>6.0%</b>	<b>32.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>

Número de registros en la CONDUSEF														31,147
REUS (Usuarios registrados)														13,896
CURP (Cédulas generadas)														4
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)														13,707
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de Febrero)														3,540

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

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Se 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, CNF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

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

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

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

<sup>6</sup>Se reporta a partir de junio de 2024.

<sup>7</sup>Se 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.