

# Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

## Marzo 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>30,541</b>	<b>3,711</b>	<b>19,526</b>	<b>185</b>	<b>2,253</b>	<b>7</b>	<b>977</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>7,684</b>	<b>42,192</b>	<b>0</b>	<b>107,123</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	4,844	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,844
	Asistencias Técnicas Básicas	25,309	3,708	5,472	185	2,250	7	970	2	45	7,684	42,192	0	87,824
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	117	3	14	0	3	0	7	0	0	0	0	0	144
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	271	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	271
	SIAB-VIDA	0	0	14,040	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14,040
	Chat en Línea atendidos <sup>4/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25,771	25,771
	Chatbot <sup>5/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,254	2,254
	Orientaciones del CCAMER <sup>6/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56,186	56,186	
<b>TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO</b>		<b>30,541</b>	<b>3,711</b>	<b>19,526</b>	<b>185</b>	<b>2,253</b>	<b>7</b>	<b>977</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>7,684</b>	<b>42,192</b>	<b>84,211</b>	<b>191,334</b>

Reclamaciones (SIO)		16,774	677	3,468	177	2,219	16	825	3	21	0	0	0	24,180
<b>Controversias</b>		16,075	669	3,295	175	2,196	14	795	2	21	0	0	0	23,242
	Gestión Ordinaria	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Gestión Electrónica	11,622	604	2,561	139	799	1	379	1	20	0	0	0	16,126
	Gestión Redeco/Cobranza	2,453	0	0	18	1,313	13	340	0	0	0	0	0	4,137
	Conciliación	1,997	65	734	18	84	0	76	1	1	0	0	0	2,976
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		534	5	159	1	20	2	17	1	0	0	0	0	739
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>7</sup></b>		111	3	14	0	3	0	7	0	0	0	0	0	138
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		47	0	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	54
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
<b>Concursos Mercantiles</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>47,315</b>	<b>4,388</b>	<b>22,994</b>	<b>362</b>	<b>4,472</b>	<b>23</b>	<b>1,802</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	<b>7,684</b>	<b>42,192</b>	<b>0</b>	<b>131,303</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)</b>		<b>47,315</b>	<b>4,388</b>	<b>22,994</b>	<b>362</b>	<b>4,472</b>	<b>23</b>	<b>1,802</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	<b>7,684</b>	<b>42,192</b>	<b>84,211</b>	<b>215,514</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>36.0%</b>	<b>3.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>0.3%</b>	<b>3.4%</b>	<b>0.02%</b>	<b>1.4%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.05%</b>	<b>5.9%</b>	<b>32.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>

Número de registros en la CONDUSEF														8,404
REUS (Usuarios registrados)														8,344
CURP (Cédulas generadas)														7
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)														24
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)														29

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, 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 Marzo 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>91,566</b>	<b>10,742</b>	<b>47,919</b>	<b>488</b>	<b>5,941</b>	<b>15</b>	<b>2,770</b>	<b>14</b>	<b>153</b>	<b>22,322</b>	<b>119,919</b>	<b>0</b>	<b>301,849</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	15,887	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15,887
	Asistencias Técnicas Básicas	74,720	10,737	15,097	488	5,937	15	2,755	14	153	22,322	119,919	0	252,157
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	286	5	37	0	4	0	15	0	0	0	0	0	347
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	673	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	673
	SIAB-VIDA	0	0	32,785	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32,785
	Chat en Línea atendidos <sup>4/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73,592	73,592
	Chatbot <sup>5/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,619	6,619
Orientaciones del CCAMER <sup>6/</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160,659	160,659	
<b>TOTAL Asesorías SIO + Orientaciones no registradas en el SIO</b>		<b>91,566</b>	<b>10,742</b>	<b>47,919</b>	<b>488</b>	<b>5,941</b>	<b>15</b>	<b>2,770</b>	<b>14</b>	<b>153</b>	<b>22,322</b>	<b>119,919</b>	<b>240,870</b>	<b>542,719</b>

<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>50,654</b>	<b>1,919</b>	<b>9,821</b>	<b>513</b>	<b>6,139</b>	<b>45</b>	<b>2,463</b>	<b>8</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>71,622</b>
<b>Controversias</b>		48,719	1,901	9,282	507	6,070	43	2,358	7	59	0	0	0	68,946
	Gestión Ordinaria	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	Gestión Electrónica	36,078	1,738	7,306	424	2,098	3	1,140	6	55	0	0	0	48,848
	Gestión Redeco/Cobranza	7,376	0	0	42	3,727	38	1,033	0	0	0	0	0	12,216
	Conciliación	5,259	163	1,976	41	245	2	185	1	4	0	0	0	7,876
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		1,528	13	501	4	64	2	83	1	1	0	0	0	2,197
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>7</sup></b>		279	5	36	1	4	0	15	0	0	0	0	0	340
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		114	0	2	1	1	0	7	0	0	0	0	0	125
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
<b>Concursos Mercantiles</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>142,220</b>	<b>12,661</b>	<b>57,740</b>	<b>1,001</b>	<b>12,080</b>	<b>60</b>	<b>5,233</b>	<b>22</b>	<b>213</b>	<b>22,322</b>	<b>119,919</b>	<b>0</b>	<b>373,471</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + (Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO)</b>		<b>142,220</b>	<b>12,661</b>	<b>57,740</b>	<b>1,001</b>	<b>12,080</b>	<b>60</b>	<b>5,233</b>	<b>22</b>	<b>213</b>	<b>22,322</b>	<b>119,919</b>	<b>240,870</b>	<b>614,341</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>38.1%</b>	<b>3.4%</b>	<b>15.5%</b>	<b>0.3%</b>	<b>3.2%</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														39,530
REUS (Usuarios registrados)														22,240
CURP (Cédulas generadas)														41
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)														13,700
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de Marzo)														3,549

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, 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.