

MANUAL DEL PROCESADOR ESTADÍSTICO



Estadística
Portal de información



¿QUÉ ES EL PROCESADOR ESTADÍSTICO?

El Procesador Estadístico es una aplicación web que permite crear **“REPORTES A LA CARTA”** con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones en las finanzas personales.

¡Ya puedes elegir un producto o una causa en específico para tu consulta!

Ayuda Terminos de uso



PROCESADOR ESTADISTICO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros pone a tu disposición este nuevo Procesador Estadístico, que te permitirá crear tus propios **“Reportes a la Carta”** con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a Usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones. Es muy sencillo, únicamente deberás elegir los parámetros, los sectores y la estructura de tu reporte.

¡Ya puedes elegir un producto o una causa en específico para tu consulta!

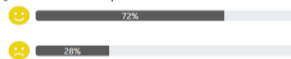


Crea tu Reporte a la carta

Manual "Procesador Estadístico"

Encuesta

¿Cómo evaluarías el procesador?



[PARTICIPA](#)

Te podría interesar...

Apartado Estadísticas de CONDUSEF NUEVO

- Evolución de las reclamaciones por UAU
- Reclamaciones por Sector Financiero
- Tipo de atención a usuarios
- Resolución de asuntos concluidos



[Consúltalo aquí](#)

Nota: Si se requiere saber cuáles son las causas consideradas para detectar un posible fraude total, un posible robo de identidad, un posible fraude virtual y un posible fraude tradicional al final de este manual se integra un anexo con la lista de estas causas.

¿EN DÓNDE SE LOCALIZA?

Se puede ingresar a través de la siguiente liga <https://www.condusef.gob.mx/>, en la sección “**Educación Financiera**”, al seleccionar “**Mejora tu economía**”, se encontrará un apartado denominado “**Procesador Estadístico**”, como se muestra a continuación:

The screenshot shows the CONDUSEF website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: CONDUSEF, Qué Hacemos, Marco Legal, Prensa, Directorio, Protección de Datos Personales, and Transparencia. Below this, a secondary navigation bar contains: Atención a Usuarios, Educación Financiera (highlighted with a red box and a circled '1'), Instituciones Financieras, and Rendición de Cuentas. Under the 'Educación Financiera' section, there are four main categories: 'Mejora tu economía' (highlighted with a red box and a circled '2'), 'Para antes de decidir', 'Información para impulsar la transparencia', and 'Información Adicional'. The 'Mejora tu economía' category contains several sub-sections: 'Educa tu cartera', 'Cursos y Diplomados Gratuitos', 'Revista Proteja su Dinero', 'Blog', 'Buro de Entidades Financieras', 'Procesador Estadístico' (highlighted with a red circle and a circled '3'), and 'Consejos para tu Bolsillo'. A red arrow points from the 'Procesador Estadístico' title to a 'Ver' button below it.

Así mismo también podrás ingresar directamente al “**Procesador Estadístico**”, a través de la siguiente liga: https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub/

¿QUÉ INFORMACIÓN CONTIENE?

Posteriormente, se mostrará la pantalla principal como se muestra en la imagen, en la cual se van a mostrar dos opciones: **“Crea tu Reporte a la carta”** y **Manual “Procesador Estadístico”**, además de un apartado denominado **“Te podría interesar”**, en el cual se van a mostrar las estadísticas más destacadas del mes inmediato anterior y a las estadísticas de la Condusef; así como también un apartado en donde puedes consultar el **Anuario Estadístico**.

[Ayuda](#) [Terminos de uso](#)

PROCESADOR ESTADÍSTICO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros pone a tu disposición este nuevo Procesador Estadístico, que te permitirá crear tus propios **“Reportes a la Carta”** con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a Usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones. Es muy sencillo, únicamente deberás elegir los parámetros, los sectores y la estructura de tu reporte.

¡Ya puedes elegir un producto o una causa en específico para tu consulta!

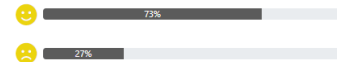


Crea tu Reporte a la carta

Manual "Procesador Estadístico"

Encuesta

¿Cómo evaluarías el procesador?



[PARTICIPA](#)

Te podría interesar...

Apartado Estadísticas de CONDUSEF **NUEVO**
Evolución de las reclamaciones por UAU
Reclamaciones por Sector Financiero
Tipo de atención a usuarios
Resolución de asuntos concluidos



[Consúltalo aquí](#)



DATO IMPORTANTE

Es importante destacar que al darle clic en el botón de **“Crea tu Reporte a la Carta”** de la pantalla principal nos va arrojar un cuadro informativo de los **Términos de uso** en el cual se especifican **las acciones de atención que se denominan “Reclamaciones”**, así como **“Los fines de la información”**, como se muestra en la imagen.

PROCESADOR ESTADÍSTICO

Términos de uso

La información que se publica en este Procesador corresponde a las acciones de atención que lleva a cabo la CONDUSEF a través de sus Unidades de Atención y de las diferentes áreas involucradas en la atención de los usuarios.

Las acciones denominadas “Reclamaciones” corresponden a la **suma de las acciones de atención** llevadas a cabo por la CONDUSEF mediante los diferentes procesos: **Proceso de Gestión ordinaria, Gestión electrónica, Conciliación, Gestión de Cobranza (que se conocen como controversias)**, además de los procesos legales de: **Arbitraje, Solicitud de Dictamen, Solicitud para la Defensa Legal Gratuita, Defensa Legal Gratuita, Asesorías Jurídicas Penales y Violaciones Administrativas.**

La información contenida en este Procesador es solamente con fines informativos y estadísticos, el uso o interpretación que se le dé a esta información es exclusivamente responsabilidad de la persona que la utiliza. Asimismo, el volumen de la información mostrada puede depender del tamaño de la cartera de cada institución financiera.

La información se actualiza de forma mensual y se publica durante los primeros 10 días hábiles después del cierre de cada mes.

Aceptar



CONTENIDO DEL PROCESADOR

Al entrar en la opción **“Reporte a la carta (Acciones de defensa totales)”** de la pantalla principal nos dirige a la página que se muestra en la imagen, en la cual se podrán elegir los parámetros y las variables con las que se van a poder generar los reportes. La información contenida en esta sección es sobre las cifras oficiales de las Acciones de Defensa registradas por la Condusef a partir del año 2016.

[Inicio](#) [Glosario](#) [Ayuda](#)



PROCESADOR ESTADISTICO

Instrucciones: Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parámetros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresa la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte:

Año de consulta:

Periodo del reporte:

Año:

Comparar con el período anterior

Proceso:

Unidad de atención:

2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

Institución:

Producto:

Causas:

3. Crea la estructura del reporte

Crea tu Reporte



VARIABLES DEL PROCESADOR

A continuación se indican las secciones que contiene el procesador, las cuales se dividen en tres:

En la primera sección **“1. Selecciona los parámetros”**, se muestran las opciones: **Tipo de reporte, Año de consulta, Periodo del reporte, Frecuencia, Proceso y Unidad de atención.**

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte:

Año de consulta:

Periodo del reporte:

Año:

Comparar con el período anterior

Proceso:

Unidad de atención:



PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Tipo de reporte:** En este filtro se muestra las acciones de defensa tanto **iniciadas** como **concluidas** que llevó a cabo la CONDUSEF para los usuarios; En el caso de las concluidas nos da la opción de mostrar su resultado Favorable, No Favorable y Concluidas por otros motivos (COM). (Para más información ver el glosario).

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte:

2. Acciones de Defensa C ▼

Acciones de Atención

Acciones de Defensa Concluidas
Acciones de Defensa Iniciadas

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Después del tipo de reporte** nos mostrará tres rubros; **Año de consulta, periodo de reporte y frecuencia**; en el año nos mostrará de 2016 al año actual y dependiendo del periodo del reporte se mostrará la frecuencia, por ejemplo si se selecciona periodicidad anual nos mostrará Ene-dic y si se selecciona semestral nos mostrará Semestre 1 y Semestre 2; y así sucesivamente. También tendremos la opción de **comparar con el periodo anterior**, seleccionando el rubro “Comparar con el periodo anterior” (más adelante se mostrará un ejemplo).

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼ **Año** 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

Periodo del reporte: Anual ▼ **Periodicidad** Anual, Semestral, Trimestral, Bimestral, Mensual

Año: Ene-Dic ▼ **Frecuencia** Anual, Semestral, Trimestral, Bimestral, Mensual; Enero- Diciembre..., Semestre 1..., Trimestre 1..., Bimestre 1..., Enero...

Comparar con el periodo anterior

PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Proceso:** Esta variable nos permitirá seleccionar el tipo de asuntos, **Asesorías** o **Reclamaciones**, que son los dos grandes procesos que lleva acabo la **Condusef** (para más referencia consultar el glosario que se encuentra al acceder al Procesador)

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

Tipo de proceso

Todos los procesos

A ASESORÍAS

A.1 Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)

A.1.1 ATJ Información Básica

A.1.2 ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial

A.2 Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas (CJ,OJE, Consultas BCD, SIAB Vida)

A.2.1 Consultas Jurídicas (CJ)

A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)

A.2.3 Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)

A.2.4 SIAB Vida

B RECLAMACIONES

B1 Controversias (GO,GE,GR,CO)

B.1.1 Gestión Ordinaria (GO)

B.1.2 Gestión Electrónica (GE)

B.1.3 Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza

B.1.4 Conciliación (CO)

B.2 Arbitraje (AR)

B.3 Solicitud de Dictamen (DT)

B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)

B.5 Defensa Legal (DL)

B.6 Concursos Mercantiles (CM)

B.7 Liquidaciones Judiciales (LJ)

B.8 Violaciones Administrativas



PARÁMETROS DEL PROCESADOR

➤ **Unidad de Atención:** Aquí se muestra la información por cada una de las Unidades de Atención con que cuenta la **Condusef** para atender a los usuarios en toda la Republica Mexicana; además del Centro de contacto y atención por medios remotos (CCAMER), la Vicepresidencia Jurídica y los Despachos de cobranza (REDECO).

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

Unidades de atención

- Todas las Unidades de Atención
- Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)
- Oficina Virtual
- REDECO
- Vicepresidencia Jurídica
- Metropolitana central
- Metropolitana metro
- Metropolitana norte
- Metropolitana oriente
- Metropolitana sur
- Baja California
- Baja California Sur
- Campeche
- Chiapas
- Y el resto de los Estados de la Republica Mexicana.



VARIABLES DEL PROCESADOR

En la segunda sección **“2. Elige tus variables”** se podrá seleccionar el **Sector financiero, Clase de institución, Institución, Producto y Causa.**

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Todos los Sectores ▼

Clase Institución: Todas las Clases ▼

Institución: __Todas las Instituciones_ ▼

Producto: Todos los productos ▼

Causas: Todas las causas ▼



VARIABLES DEL PROCESADOR

➤ **Sector financiero:** En este apartado se podrá seleccionar el sector financiero que se desea consultar; la información se presenta en 10 grandes sectores del sistema financiero, como por ejemplo **Instituciones de Crédito** (consultar glosario para términos).

2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Instituciones de crédito ▼

Clase Institución:

__Todas las Clases__ ▼

Institución:

__Todas las Instituciones_ ▼

Producto:

Todos los productos ▼

Causas:

Todas las causas ▼

- Sector**
- Bursátil
 - Servicios e Información general (Condusef)
 - Entidades de Ahorro y Crédito
 - Instituciones de Crédito
 - Instituciones de Fianzas
 - Instituciones de Seguros
 - Instituciones SAR
 - NO FINANCIERAS
 - Org. y Actv. Aux. del Crédito
 - SOFOM



VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Clase de Institución:** Al seleccionar uno de los 10 sectores financieros, nos habilitará esta opción, en donde nos permitirá elegir una clase específica del sector seleccionado; como por ejemplo, para el sector de Instituciones de Crédito se puede elegir **“Instituciones de Banca Múltiple”**.

2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

Institución:

Producto:

Causa:

Clase de Institución

TODAS LAS CLASES
INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
SOFOL
INST. DE BANCA DE DESARROLLO
SOC. DE INFORMACIÓN CREDITICIA
INFONACOT Y FINANCIERA NACIONAL DE
DESARROLLO

VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Institución;** Al seleccionar el Sector Financiero y la Clase, nos habilitará la opción de las instituciones que lo integran, por ejemplo **Banco Nacional de México, S.A Institución de Banca Múltiple.**

2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

Institución:

Producto:

Causa:

Institución

ABC Capital, S.A. Institución de Banca Múltiple
Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple

...
...
...

VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Producto:** Este va a depender del sector, clase y de la institución que se haya seleccionado, ya que se mostrarán los productos que ofrece la institución seleccionada.

2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

Institución:

Producto:

Causa:

| Producto |
|---------------------------------------|
| Arrendamiento |
| Banca Host to Host. |
| Banca móvil. |
| Banca por Internet. |
| Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz). |
| Cajas de seguridad. |
| Cajero automático. |
| |



VARIABLES DEL PROCESADOR

➤ **Causa:** En este recuadro se podrá elegir la causa por la cual se llevó a cabo la acción de defensa (dependiendo el sector, clase de institución y el producto seleccionado).

Si no se elige en particular una clase, una institución, un producto o una causa, la información que se muestra será de forma general.

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito ▼

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I ▼

Institución: Banco Nacional de Méxic ▼

Producto: Tarjeta de crédito ▼

Causa: Consumos no reconocid ▼

Causa

Abono no aplicado por ventas en TPV.
Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocido.
Activación de CoDi no solicitada por el cliente.
Actualización de historial crediticio no realizada.
Apertura de caja sin autorización.
....

ESTRUCTURA DEL REPORTE

Finalmente, en la tercera sección **“Crear la estructura del reporte”** se podrá elegir cómo se quiere que se presente la información solicitada.

Tanto en el recuadro de las **FILAS** como de las **COLUMNAS** se podrá elegir sólo una de las variables que se muestran.

Ingresa la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼
Año de consulta: 2019 ▼
Periodo del reporte: Anual ▼
Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼
Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito ▼
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I ▼
Institución: Banco Nacional de Méxic ▼
Producto: Tarjeta de crédito ▼
Causa: Consumos no reconocid ▼

3. Crea la estructura del reporte

| Zona 1: Descripción de los parámetros | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|
| Columna: Ninguna ▼ | | | |
| Fila: Seleccione... ▼ | | | |
| X Causa | | | |
| X Clase | | | |
| X Unidad de atención | | | |
| X Forma Recepción | XXXXX | | XXXXX |
| X Institución | | | |
| X Mes | | | |
| X Proceso | XXXXXX | | XXXXXX |
| X Producto | XXXXXX | | XXXXXX |
| X Sector | | | |
| | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| | | | |
| | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |

Crea tu Reporte

ESTRUCTURA DEL REPORTE

Es importante saber que si al elegir los parámetros **se seleccionó “Comparar con el periodo anterior”**, la estructura del reporte sólo nos permitirá elegir una variable de la **fila**, **no habilitará las de la columna**, como se muestra en la primer imagen; y si no se eligió esta opción, nos habilitará las variables de la fila y de la columna, como se muestra en la segunda imagen.

Con seleccionar comparar

3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna:

Fila: Seleccione...

| | | | |
|----------------------|-------|-------|-------|
| X Causa | XXXX | XXXX | XXXX |
| X Clase | | | |
| X Unidad de atención | XXXXX | XXXXX | XXXXX |
| X Forma Recepción | | | |
| X Institución | XXXXX | XXXXX | XXXXX |
| X Mes | | | |
| X Proceso | XXXXX | XXXXX | XXXXX |
| X Producto | | | |
| X Sector | XXXXX | XXXXX | XXXXX |
| X | XXXXX | XXXXX | XXXXX |

Crea tu Reporte

Sin seleccionar comparar

3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna: Ninguna

Fila: Seleccione...

| | | | |
|----------------------|-------|-------|-------|
| X Causa | | | |
| X Clase | | | |
| X Unidad de atención | | | |
| X Forma Recepción | XXXX | XXXX | |
| X Institución | | | |
| X Mes | | | |
| X Proceso | XXXXX | XXXXX | |
| X Producto | | | |
| X Sector | XXXXX | XXXXX | |
| X | XXXXX | XXXXX | XXXXX |

Crea tu Reporte

ESTRUCTURA DEL REPORTE

Para una mejor comprensión de esta sección, se mostrarán dos ejercicios; en el primero se seleccionará “**comparar con el periodo anterior**” y en el segundo no se seleccionará esta opción.

Ejemplo: Considerando comparativo con el año anterior (sólo nos habilita la opción fila)

Ingresa la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

3. Crea la estructura del reporte

Estadística
Portal de Información

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna:

Fila: Proceso

| | | | | |
|---|--------------------|--------|--------|--------|
| X | Causa | XXXX | XXXX | XXXX |
| X | Clase | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Unidad de atención | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Forma Recepción | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Institución | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Mes | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Proceso | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Producto | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |
| X | Sector | XXXXXX | XXXXXX | XXXXXX |

Crea tu Reporte



Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en **“Ir al Reporte”** nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta Manual Reporte Estadístico

PROCESADOR ESTADÍSTICO

1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS
Acumulado Enero a Diciembre de 2019
Sector Financiero: Instituciones de crédito
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
Producto: Tarjeta de crédito
Causa: Consumos no reconocidos
Comparativo 2018 vs 2019.

| PROCESO | 2018 | 2019 | Variación (%) |
|--|--------------|--------------|---------------|
| A.1.1 ATJ Información Básica | 5,154 | 5,659 | 9.8 |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 2,012 | 3,280 | 63 |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 406 | 583 | 43.6 |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 84 | 116 | 38.1 |
| A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE) | 18 | 24 | 33.3 |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 12 | 12 | 0 |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 13 | 10 | -23.1 |
| B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP) | 6 | 5 | -16.7 |
| TOTAL | 7,705 | 9,689 | 25.7 |

Mostrando 1 a 8 registros de un total de 8 registros

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Exportar a Excel Imprimir



Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

REPORTE ESTADÍSTICO

1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A.,
Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos
Comparativo 2018 vs 2019.

| PROCESO | 2018 | 2019 | Variación (%) |
|--|--------------|--------------|---------------|
| A.1.1 ATJ Información Básica | 5,154 | 5,659 | 9.8 |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 2,012 | 3,280 | 63 |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 406 | 583 | 43.6 |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 84 | 116 | 38.1 |
| A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE) | 18 | 24 | 33.3 |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 12 | 12 | 0 |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 13 | 10 | -23.1 |
| B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP) | 6 | 5 | -16.7 |
| TOTAL | 7,705 | 9,689 | 25.7 |

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

ESTRUCTURA DEL REPORTE

Ejemplo: **SIN Comparativo** con el año anterior (nos habilita tanto la fila como la columna).

Ingresa la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Estadística Portal de Información

Columna: Forma Recepción

Fila: Proceso

| | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|-------|-------|-------|
| X | Causa | Causa | | | |
| X | Clase | Clase | | | |
| X | Unidad de atención | Unidad de atención | | | |
| X | Forma Recepción | Forma Recepción | XXXX | XXXX | |
| X | Institución | Institución | | | |
| X | Mes | Mes | | | |
| X | Proceso | Proceso | XXXXX | XXXXX | |
| X | Producto | Producto | XXXXX | XXXXX | |
| X | Sector | Sector | XXXXX | XXXXX | |
| X | | | XXXXX | XXXXX | XXXXX |
| X | | | XXXXX | XXXXX | XXXXX |



Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en **“Ir al Reporte”** nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta Manual Reporte Estadístico

PROCESADOR ESTADISTICO

1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS
Acumulado Enero a Diciembre de 2019
Sector Financiero: Instituciones de crédito
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
Producto: Tarjeta de crédito
Causa: Consumos no reconocidos

| PROCESO | CAT | E-mail | E-mail MAEX | Escrito |
|--|------------|--------------|-------------|---------|
| A.1.1 ATJ Información Básica | 934 | 1,668 | 2 | |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 0 | 680 | 2 | |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 0 | 1 | 0 | |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 0 | 0 | 0 | |
| A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE) | 0 | 0 | 0 | |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 0 | 0 | 0 | |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 0 | 0 | 0 | |
| B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP) | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 934 | 2,349 | 4 | |

Mostrando 1 a 8 registros de un total de 8 registros

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)





Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

REPORTE ESTADÍSTICO

1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS
Acumulado Enero a Diciembre de 2019
Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
Institución: Banco Nacional de México, S. A.,
Integrante del Grupo Financiero Banamex.
Producto: Tarjeta de crédito
Causa: Consumos no reconocidos

| PROCESO | CAT | E-mail | E-mail MAEX | Escrito | Personal | Telefónica | TOTAL |
|--|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| A.1.1 ATJ Información Básica | 934 | 1,668 | 2 | 891 | 2,160 | 4 | 5,659 |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 0 | 680 | 2 | 853 | 1,745 | 0 | 3,280 |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 0 | 1 | 0 | 156 | 426 | 0 | 583 |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 0 | 0 | 0 | 18 | 98 | 0 | 116 |
| A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE) | 0 | 0 | 0 | 1 | 23 | 0 | 24 |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 | 0 | 12 |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 0 | 10 |
| B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP) | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 |
| TOTAL | 934 | 2,349 | 4 | 1,924 | 4,474 | 4 | 9,689 |

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Reporte del PROCESADOR

Si se selecciona en Tipo de reporte las Acciones de **Defensa Concluidas** y se compara con el año anterior y en la fila se selecciona Proceso, el Reporte mostrará los asuntos Favorables, No favorables y Concluidos por otros motivos (COM). (Para más información ver el glosario).

[Inicio](#) [Glosario](#)

PROCESADOR ESTADISTICO

Instrucciones: Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parametros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresar la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: **2. Acciones de Defensa C**

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

3. Crea la estructura del reporte

| Zona 1: Descripción de los parámetros | |
|---------------------------------------|---------|
| Fila: | Columna |
| Proceso | |
| Causa | XXXX |
| Clase | XXXX |
| Unidad de atención | XXXXX |
| Forma Recepción | XXXXX |
| Institución | XXXXX |
| Mes | XXXXX |
| Proceso | XXXXX |
| Producto | XXXXX |
| Sector | XXXX |

Crea tu Reporte



Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en **“Ir al Reporte”** nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos.

[Otra consulta](#) [Manual Reporte Estadístico](#)

PROCESADOR ESTADISTICO

2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS
Acumulado Enero a Diciembre de 2019
Sector Financiero: Instituciones de crédito
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
Producto: Tarjeta de crédito
Causa: Consumos no reconocidos
Comparativo 2018 vs 2019.

| PROCESO | 2018 | | | |
|---|--------------|------------|--------------------|-----|
| | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 1,528 | 462 | 76.8 | |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 157 | 168 | 48.3 | |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 60 | 19 | 75.9 | |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 12 | 1 | 92.3 | |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 11 | 0 | 100.0 | |
| TOTAL | 1,768 | 650 | 73.1 | |

Mostrando 1 a 5 registros de un total de 5 registros

*PP = Puntos Porcentuales (% de Favorables o Conciliados del año más reciente - % de Favorables o Conciliados del año anterior)

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

[Exportar a Excel](#) [Imprimir](#)





Reporte en Excel del PROCESADOR

Si se selecciona exportar a Excel, se genera el siguiente reporte:

REPORTE ESTADÍSTICO

2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA
MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A.,
Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos

Comparativo 2018 vs 2019.

| PROCESO | 2018 | | | | | 2019 | | | | | Variación Absoluta (PP)* |
|---|--------------|------------|--------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------------|-----------|--------------|--------------------------|
| | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | % de Favorable |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 1,528 | 462 | 76.8 | 0 | 1,990 | 2,243 | 1,057 | 68 | 0 | 3,300 | -8.8 |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 157 | 168 | 48.3 | 56 | 381 | 191 | 301 | 38.8 | 77 | 569 | -9.5 |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 60 | 19 | 75.9 | 0 | 79 | 88 | 32 | 73.3 | 0 | 120 | -2.6 |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 12 | 1 | 92.3 | 0 | 13 | 10 | 3 | 76.9 | 0 | 13 | -15.4 |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 11 | 0 | 100 | 5 | 16 | 8 | 1 | 88.9 | 3 | 12 | -11.1 |
| TOTAL | 1,768 | 650 | 73.1 | 61 | 2,479 | 2,540 | 1,394 | 64.6 | 80 | 4,014 | -8.6 |

*PP = Puntos Porcentuales (% de Favorables o

Conciliados del año más reciente - % de

Favorables o Conciliados del año anterior)

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Reporte del PROCESADOR

Si para el mismo ejemplo NO se elije Comparar con el periodo anterior, nos habilita tanto la fila como la columna.

[Inicio](#) [Glosario](#)

PROCESADOR ESTADISTICO

Instrucciones: Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parámetros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresa la siguiente información

1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: **2. Acciones de Defensa C**

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

3. Crea la estructura del reporte

| Fila: | Forma Recepción | Parámetros |
|---------|--------------------|------------|
| Proceso | Causa | XXXX |
| | Clase | XXXX |
| | Unidad de atención | XXXX |
| | Forma Recepción | XXXX |
| | Institución | XXXX |
| | Mes | XXXX |
| | Proceso | XXXX |
| | Producto | XXXX |
| | Sector | XXXX |

Crea tu Reporte



Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en **“Ir al Reporte”** nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta Manual Reporte Estadístico

PROCESADOR ESTADISTICO

2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS
Acumulado Enero a Diciembre de 2019
Sector Financiero: Instituciones de crédito
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE
Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
Producto: Tarjeta de crédito
Causa: Consumos no reconocidos

| PROCESO | E-mail | | | COM |
|---|------------|-------------|-----------------------|-----|
| | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 458 | 221 | 67.5 | |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 0 | 0 | - | |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 0 | 0 | - | |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 0 | 0 | - | |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 0 | 0 | - | |
| TOTAL | 458 | 221 | 67.5 | |

Mostrando 1 a 5 registros de un total de 5 registros

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se muestra como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Exportar a Excel Imprimir



Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

REPORTE ESTADÍSTICO

2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA

MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A.,

Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos

| PROCESO | E-mail | | | | | E-mail MAEX | | | | | Escrito | | | | | Personal | | | | | TOTAL | | | | |
|---|------------|------------|--------------------|----------|------------|-------------|----------|--------------------|----------|----------|------------|------------|--------------------|-----------|--------------|--------------|------------|--------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------------|-----------|--------------|
| | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL | Fav a | No Fav b | % de Fav a / (a+b) | COM | TOTAL |
| B.1.2 Gestión Electrónica (GE) | 458 | 221 | 67.5 | 0 | 679 | 2 | 1 | 66.7 | 0 | 3 | 606 | 275 | 68.8 | 0 | 881 | 1,177 | 560 | 67.8 | 0 | 1,737 | 2,243 | 1,057 | 68 | 0 | 3,300 |
| B.1.4 Conciliación (CO) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 46 | 88 | 34.3 | 39 | 173 | 145 | 213 | 40.5 | 38 | 396 | 191 | 301 | 38.8 | 77 | 569 |
| B.3 Solicitud de Dictamen (DT) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 12 | 6 | 66.7 | 0 | 18 | 76 | 26 | 74.5 | 0 | 102 | 88 | 32 | 73.3 | 0 | 120 |
| B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 2 | 0 | 100 | 0 | 2 | 8 | 3 | 72.7 | 0 | 11 | 10 | 3 | 76.9 | 0 | 13 |
| B.5 Defensa Legal (DL) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 2 | 0 | 100 | 1 | 3 | 6 | 1 | 85.7 | 2 | 9 | 8 | 1 | 88.9 | 3 | 12 |
| TOTAL | 458 | 221 | 67.5 | 0 | 679 | 2 | 1 | 66.7 | 0 | 3 | 668 | 369 | 64.4 | 40 | 1,077 | 1,412 | 803 | 63.7 | 40 | 2,255 | 2,540 | 1,394 | 64.6 | 80 | 4,014 |

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)



Debes tomar en cuenta

Recuerda que con el Procesador estadístico, puedes crear el reporte que desees eligiendo entre diferentes opciones el tipo de reporte, periodo de tiempo, proceso, unidad de atención, sector financiero, clase de institución financiera, causas, productos financieros, etc.

Por lo que la información contenida en este Procesador es solamente con fines informativos y estadísticos, el uso o interpretación que se le dé a esta información es exclusivamente responsabilidad de la persona que la utiliza.



ANEXO

(Catalogo de causas)



Anexo 1

Catálogo de Causas

Las causas que la Condusef tiene registradas en sus catálogos son las siguientes:

| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 1 | No entrega de acuse de recepción de la aclaración |
| 2 | Plástico retenido en cajero automático |
| 3 | Abono no aplicado por ventas en TPV |
| 4 | Solicitud de cancelación de cargos recurrentes no atendida |
| 5 | Solicitud de domiciliación no atendida |
| 6 | Venta de seguros por teléfono |
| 7 | Crédito no reconocido en el historial crediticio |
| 8 | Cobro de comisión por pago efectuado no aplicado |
| 9 | Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios |
| 10 | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución |
| 11 | Eliminación de historial crediticio no realizada |
| 12 | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato |
| 13 | Inconformidad con el cobro de comisión por cancelación del crédito |
| 14 | Inconformidad con el cobro de comisión por pago anticipado no pactada en el contrato |
| 15 | Inconformidad con el cobro de intereses moratorios y accesorios durante el proceso de aclaración |
| 16 | Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato |
| 17 | Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo |
| 18 | Inconformidad por cambio de Aseguradora |
| 19 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio |
| 20 | Solicitud de entrega de recursos no atendida |
| 21 | Apertura de caja sin autorización |
| 22 | Domiciliación realizada en fecha distinta a la establecida |
| 23 | Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad |
| 24 | Solicitud para pago de giros y órdenes de pago no atendida |
| 25 | No indicó el nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona que realizó la cobranza |
| 26 | No indicó los datos de contacto del despacho de cobranza y de las personas responsables de la cobranza |
| 27 | No mencionó la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento |
| 28 | No mencionó el contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza |
| 29 | No mencionó el monto del adeudo, fecha de cálculo y condiciones para liquidar el adeudo |
| 30 | No mencionó el domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las quejas por malas prácticas de cobranza |
| 31 | Indicó forma de pago distinta a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento para realizar pagos |
| 32 | Se comunicaron en un horario fuera del establecido (7:00 a 22:00 horas) |
| 33 | No hubo documento por escrito, del acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento |
| 34 | No entregó a la Entidad Financiera los documentos que contengan el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento |
| 35 | Utiliza nombre o denominación que se asemeja a una institución pública |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 36 | Utiliza números de teléfono que imposibilitan su identificación |
| 37 | Realiza gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios (con excepción de deudores solidarios o avales) |
| 38 | Envía documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad |
| 39 | Establece registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores |
| 40 | Recibe por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo |
| 41 | Realizó gestiones de cobro, negociación o reestructuración en domicilio distinto al proporcionado por el deudor, obligado solidario o aval |
| 42 | No se dirigió de manera educada y respetuosa |
| 43 | Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda |
| 44 | Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio |
| 45 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso |
| 46 | Cobro no reconocido de comisiones por disposiciones de efectivo |
| 47 | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio |
| 48 | Cuenta inactiva transferida a cuenta concentradora |
| 49 | El cajero automático no entrega la cantidad solicitada |
| 50 | El Usuario, cliente y/o socio no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación |
| 51 | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución |
| 52 | Fusión de tarjetas de crédito no atendida |
| 53 | Inconformidad con el cobro de comisión no pactada por uso de terminal punto de venta |
| 54 | Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad |
| 55 | Inconformidad con el cobro de comisión por cheque depositado devuelto al beneficiario |
| 56 | Inconformidad con el cobro de comisión por el uso de cheques gratuitos o pactados |
| 57 | Inconformidad con el cobro de comisión por extender oferta vinculante |
| 58 | Inconformidad con el cobro de comisión por manejo de cuenta |
| 59 | Inconformidad con el cobro de comisión por portabilidad de nómina |
| 60 | Inconformidad con el cobro de comisión por reposición de plástico por causas no imputables al Usuario, cliente y/o socio |
| 61 | Inconformidad con el cobro de comisión por subrogación de crédito |
| 62 | Inconformidad con el cobro de comisión posterior a la cancelación |
| 63 | Inconformidad con el cobro de comisión y accesorios por cancelación de crédito en términos de lo dispuesto en el contrato |
| 64 | Inconformidad con el cobro de cuota mayor a la contratada por caja de seguridad |
| 65 | Inconformidad con el cobro de los gastos financieros y/o accesorios establecidos |
| 66 | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio |
| 67 | Inconformidad con el cobro de remanentes a favor del Usuario, cliente y/o socio |
| 68 | Inconformidad con el cobro de varias comisiones por el mismo concepto/operación |
| 69 | Inconformidad con el cobro del saldo a los Usuarios, clientes y/o socios adicionales no pactado en el contrato |
| 70 | Inconformidad con el monto de los rendimientos pagados |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 71 | Inconformidad con el monto en el cobro de impuestos |
| 72 | Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato |
| 73 | Inconformidad con la no aceptación de depósito con otro medio diferente al efectivo |
| 74 | Inconformidad con la no aceptación de pago con otro medio diferente al efectivo |
| 75 | Inconformidad con el monto recibido |
| 76 | Inconformidad con el resultado de la Unificación SAR 92-97 |
| 77 | Inconformidad con integración en expediente electrónico (datos-identificación-huellas) |
| 78 | Inconformidad con la información recibida |
| 79 | Inconformidad por no tener el derecho otorgado por el instituto para iniciar el trámite |
| 80 | Inconformidad por restricciones normativas |
| 81 | Rechazo por término del periodo máximo de beneficio |
| 82 | Retiro de fondos indebido y/o no autorizado |
| 83 | Retraso en acreditación-transferencia electrónica de fondos |
| 84 | Retraso en la entrega del reporte de crédito especial |
| 85 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada |
| 86 | Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al Usuario, cliente y/o socio |
| 87 | No envío de estados de cuenta al domicilio del Usuario, cliente y/o socio |
| 88 | No entrega de tabla de amortización al momento de formalizar el contrato |
| 89 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato |
| 90 | Incumplimiento en la entrega de documentos |
| 91 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio |
| 92 | Incumplimiento del factorante en su responsabilidad de notificar al deudor sobre la transmisión de derechos |
| 93 | Pago electrónico mal aplicado total o parcialmente |
| 94 | Información para la entrega de la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio |
| 95 | Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 96 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 97 | Incumplimiento con los términos del contrato |
| 98 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros |
| 99 | Modificación de comisiones sin aviso previo al Usuario, cliente y/o socio |
| 100 | Modificación de tasa contractual sin aviso previo al Usuario, cliente y/o socio |
| 101 | Solicitud de estados de cuenta no atendida |
| 102 | Negativa al otorgamiento de apoyo (programas de apoyo) |
| 103 | Inconformidad con la recepción de pagos |
| 104 | Cargo indebido de intereses y gastos de cobranza |
| 105 | Inconformidad con la aplicación de los programas de apoyo |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 106 | Inconformidad con el cobro de comisiones y/o gastos de investigación |
| 107 | Gestión de Cobranza por crédito ya pagado |
| 108 | Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas |
| 109 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones |
| 110 | Inconformidad con el monto de los gastos de apertura del crédito |
| 111 | Crédito aprobado sin la entrega de recursos |
| 112 | Negociación de créditos (Orientación) |
| 113 | Consulta de saldos y movimientos no atendida |
| 114 | Actualización de historial crediticio no realizada |
| 115 | Beneficios no aplicados al crédito |
| 116 | Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor |
| 117 | Información sobre la actualización de historial crediticio |
| 118 | Solicitud de estados de cuenta |
| 119 | Información del cobro de intereses ordinarios y/o moratorios |
| 120 | Consumos no reconocidos |
| 121 | Consumos vía internet no reconocidos |
| 122 | Devolución en comercio no aplicada |
| 123 | Información para la fusión de tarjetas de crédito |
| 124 | Información para la cancelación de producto o servicio |
| 125 | Cuota anual cobrada sin recepción del plástico |
| 126 | Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado |
| 127 | No entrega de saldo a favor al cancelar el producto |
| 128 | Otorgamiento de crédito a menores |
| 129 | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud |
| 130 | Inconformidad por aumento de la línea de crédito sin previo aviso |
| 131 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) |
| 132 | Inconformidad con la disminución de la línea de crédito sin previo aviso |
| 133 | Reposición de plástico no atendida |
| 134 | La Institución no puso a disposición del Usuario, cliente y/o socio el dictamen y la evidencia de su aclaración al término del plazo correspondiente (45 días naturales para operaciones en el país o 180 en el extranjero) |
| 135 | Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 136 | Transferencia electrónica no reconocida |
| 137 | Depósito no aplicado total o parcialmente |
| 138 | Transferencia electrónica no aplicada |
| 139 | Reactivación de cuenta no solicitada |
| 140 | Cargos no reconocidos en la cuenta |
| 141 | Inconformidad con el cobro de comisión por cheque certificado o cheque de caja sin previo aviso |
| 142 | Cobro de nuevas comisiones sin aviso previo al Usuario, cliente y/o socio |
| 143 | Incremento de comisiones sin previo aviso por uso de TPV |
| 144 | Cheque devuelto sin causa justificada |
| 145 | Cobro indebido de comisión por sobregiro |
| 146 | Cheque pagado no reconocido por el titular |
| 147 | Negativa de pago de cheques |
| 148 | Abono de cheques o efectivo mal aplicado (en cuenta distinta al beneficiario) |
| 149 | Negativa al pago de rendimientos |
| 150 | Cancelación de portabilidad de nómina no atendida |
| 151 | Solicitud de portabilidad de nómina no atendida |
| 152 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida |
| 153 | Unificación de cuentas no atendida o no concluida |
| 154 | Apoyo no otorgado |
| 155 | Información para realizar el trámite no otorgada |
| 156 | Cancelación de póliza no contratada |
| 157 | Consulta del estatus que guarda el contrato y/o póliza |
| 158 | Consulta del monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización |
| 159 | Consulta del tiempo para el pago de la indemnización |
| 160 | Inconformidad con el cobro y/o con la prima del seguro |
| 161 | Inconformidad con el estatus que guarda el contrato y/o póliza |
| 162 | Inconformidad con el monto de la devolución de primas no devengadas o no afectadas |
| 163 | Inconformidad con el monto de la indemnización |
| 164 | Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización |
| 165 | Inconformidad con el monto por la retención de impuestos |
| 166 | Inconformidad con el rechazo por preexistencia |
| 167 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización |
| 168 | Inconformidad con la designación de beneficiarios |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 169 | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza |
| 170 | Inconformidad por el rechazo por prescripción |
| 171 | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza |
| 172 | Inconformidad por la falta de entrega del duplicado de la póliza |
| 173 | Indebida rescisión del contrato y/o póliza por supuestas omisiones o inexactas declaraciones |
| 174 | Información del cobro y/o con la prima del seguro |
| 175 | Información para la cancelación del contrato y/o póliza anticipadamente |
| 176 | Información para la cancelación del contrato y/o póliza no contratada |
| 177 | Información para la designación o modificación de beneficiarios |
| 178 | Injustificado rechazo por falta de documentación |
| 179 | Negativa en el pago de la indemnización |
| 180 | No se acredita el estado de invalidez total y permanente |
| 181 | Rechazo por agravación del riesgo |
| 182 | Rechazo por siniestro excluido o no cubierto |
| 183 | Rechazo por siniestro fuera de vigencia |
| 184 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada |
| 185 | Inconformidad con el cobro de las rentas establecidas |
| 186 | Inconformidad con el proveedor de los bienes y/o con las especificaciones y características de estos de acuerdo con lo pactado en el contrato |
| 187 | Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto |
| 188 | Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro |
| 189 | No se otorgó oferta vinculante o no se respetó |
| 190 | Seguimiento de Aclaración (estatus de su solicitud de aclaración) |
| 191 | Consulta de Movimientos de préstamos (aplicación de descuentos, devoluciones) |
| 192 | Unificación SAR 92-97 no atendida o no concluida |
| 193 | Inconformidad por domiciliación no contratada |
| 194 | Información para solicitar domiciliación |
| 195 | Inconformidad con la atención proporcionada por el personal de la Institución |
| 196 | Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida |
| 197 | Compra de tiempo aire no aplicada |
| 198 | Compra de tiempo aire no reconocida |
| 199 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida |
| 200 | Negativa a rendir cuentas |
| 201 | Inconformidad con la administración de los bienes fideicomitidos |
| 202 | Inconformidad con el saldo de los bienes fideicomitidos |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 203 | Reverso de pago no atendido |
| 204 | No se entrega bienes y/o rendimientos fideicomitidos |
| 205 | Entrega de billete falso y/o mutilado |
| 206 | Traspaso solicitado y no aplicado a cuenta destino |
| 207 | Aviso de infracción del REUS |
| 208 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio |
| 209 | El cajero automático no muestra la comisión a cobrar |
| 210 | Inconformidad por cargo duplicado |
| 211 | Pago o depósito realizado a través de un corresponsal no aplicado en cuenta |
| 212 | Solicitud de instrucciones no atendida |
| 213 | Solicitud de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento |
| 214 | Renovación de inversión solicitada y no realizada |
| 215 | Renovación de inversión realizada sin autorización |
| 216 | Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe) |
| 217 | Instrucción no acatada |
| 218 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono |
| 219 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet |
| 220 | Consumos por teléfono no reconocidos |
| 221 | Información para la recepción del NIP |
| 222 | No recepción de NIP |
| 223 | No recepción de plástico en el tiempo estipulado |
| 224 | Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta |
| 225 | Pago no acreditado |
| 226 | Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD |
| 227 | Cobros indebidos de créditos otorgados |
| 228 | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza |
| 229 | Inconformidad con la valuación de daños |
| 230 | Inconformidad con la reparación del bien afectado |
| 231 | Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado |
| 232 | Rechazo por modificación al contrato y/o póliza principal |
| 233 | Incumplimiento de beneficios adicionales contratados |
| 234 | Consulta del tiempo para la reparación del bien afectado |
| 235 | Inconformidad con el monto del deducible |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 236 | Inconformidad con el monto del coaseguro o participación del asegurado en el siniestro |
| 237 | Disposición indebida de primas por el agente |
| 238 | Inconformidad por el pago del deducible del seguro |
| 239 | Inconformidad por el pago del coaseguro |
| 240 | Inconformidad con el monto del rescate |
| 241 | Inconformidad con el monto de los intereses de planes dotales y dividendos |
| 242 | Solicitud de modificación de datos y/o cobertura no atendida |
| 243 | Información para la modificación de datos y/o cobertura |
| 244 | Rechazo por término del periodo de gracia |
| 245 | SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto) |
| 246 | Rechazo del pago de la pensión por omisiones y/o inexactas declaraciones |
| 247 | Inconformidad con el monto y/o con la prima de la fianza |
| 248 | Desacuerdo con el CURP registrado en el reporte |
| 249 | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte |
| 250 | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte |
| 251 | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte |
| 252 | Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF |
| 253 | Asistencia Legal no otorgada |
| 254 | Incumplimiento en venta de instrumentos de deuda |
| 255 | Incumplimiento en venta de Instrumentos de renta variable |
| 256 | Inconformidad con el monto de retiro liquidado |
| 257 | Inconformidad por el rechazo por modificación al contrato principal |
| 258 | Información del traspaso AFORE - AFORE |
| 259 | Incumplimiento de las condiciones y endosos de la póliza |
| 260 | Inconformidad por el retraso del pago de la pensión |
| 261 | Desacuerdo con la improcedencia por pérdida de derechos |
| 262 | Inconformidad con descuentos indebidos en la pensión |
| 263 | Información para el pago de la pensión |
| 264 | Solicitud de cambio de compañía aseguradora no realizada |
| 265 | Negativa para informar sobre el estatus que guarda el contrato y/o póliza |
| 266 | Inconformidad con los saldos después del depósito de aportación complementaria |
| 267 | Inconformidad por el rechazo de la solicitud de retiro de aportación complementarias |
| 268 | Inconformidad por el retraso en la realización del retiro |
| 269 | Inconformidad con servicio en aplicación móvil / otros canales |
| 270 | Inconformidad con el tipo de aportación registrada (deducible, no deducible, complementaria o ahorro a largo plazo) |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 271 | Inconformidad con los saldos |
| 272 | Inconformidad con la corrección o actualización |
| 273 | Inconformidad con el monto en el cobro de impuestos. |
| 274 | Incumplimiento en la entrega de documentos. |
| 275 | No se entregó el estado de cuenta debido a que se encuentra en algún proceso operativo |
| 276 | Inconformidad en la obtención de la Clave Única de Servicio (CUS) |
| 277 | Inconformidad con la información proporcionada por el Agente Promotor |
| 278 | Inconformidad con el pago en parcialidades |
| 279 | Solicitud de trámite en espera de respuesta del patrón/dependencia |
| 280 | Inconformidad porque el documento emitido por el patrón no cumple con requisitos |
| 281 | Inconformidad con el resultado de la separación |
| 282 | Separación de cuentas no concluida o no atendida |
| 283 | Inconformidad por restricciones normativas (Disposición de recursos) |
| 284 | Información para la unificación SAR 92-97 |
| 285 | Recertificación no solicitada |
| 286 | Traspaso SIEFORE - SIEFORE no concluido o no atendido |
| 287 | Inconformidad con el traspaso SIEFORE - SIEFORE |
| 288 | Inconformidad con el resultado de la transferencia o permanencia |
| 289 | Inconformidad con el resultado de la unificación |
| 290 | Inconformidad con el monto recibido por retiro de aportación complementaria |
| 291 | Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso |
| 292 | Traspaso Afore-Afore no atendida o no concluida |
| 293 | Expediente electrónico previamente integrado (ya existe) |
| 294 | Rechazo de aportaciones |
| 295 | Inconformidad con los saldos después del depósito de aportación voluntaria |
| 296 | Inconformidad por el rechazo de la solicitud de retiro de aportación voluntaria |
| 297 | Inconformidad con el monto recibido por aportación voluntaria |
| 298 | Retiro por plan privado de pensiones |
| 299 | Retiro por reingreso |
| 300 | Información para el retiro por desempleo |
| 301 | Información para el retiro por matrimonio |
| 302 | Inconformidad con el monto del traspaso |
| 303 | Inconformidad con el resultado del Registro |
| 304 | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE |
| 305 | Solicitud de Registro no concluida o no atendida |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 306 | Inconformidad del beneficiario con los requisitos y trámites para hacer exigible la fianza |
| 307 | Información del cobro y/o con la prima de la fianza |
| 308 | Inconformidad con el monto establecido del deducible de la fianza |
| 309 | Inconformidad con el monto de la fianza |
| 310 | Inconformidad con el pago de la prima |
| 311 | Rechazo por caducidad del pago |
| 312 | Inconformidad con el cobro y/o con la prima de la fianza |
| 313 | Negativa de liberación de garantías |
| 314 | Inconformidad con el principio de proporcionalidad |
| 315 | Inconformidad del fiado sobre el alcance y término de la fianza |
| 316 | Inconformidad por la cancelación de la fianza |
| 317 | Negativa de devolución de documentos |
| 318 | Inconformidad por el rechazo del pago por falta de documentación |
| 319 | Inconformidad con el pago del deducible de la fianza |
| 320 | Retraso en el pago de la fianza |
| 321 | Retraso en la devolución de la prima |
| 322 | Inconformidad con el monto de gastos de recuperación |
| 323 | Inconformidad con el monto del deducible de la fianza |
| 324 | Inconformidad por rechazo por falta de pago de prima |
| 325 | Transferencia vía CoDi no aprobada por saldo insuficiente |
| 326 | Transferencia vía CoDi no aprobada por la Institución Financiera |
| 327 | Transferencia vía CoDi no registrada o notificada al comercio (falla del SPEI) |
| 328 | Pago no reconocido a través del CODI |
| 329 | Activación de CoDi no solicitada por el cliente |
| 330 | Solicitud de activación de Cobro y Pago a través de CODI no atendida por la Institución |
| 331 | No recibir de la Institución Financiera el mensaje de cobro (comercio) en operación de CoDi |
| 332 | El comercio no puede reintegrar (reversar) el monto total o parcial de la operación vía CoDi (por no tener la mercancía o proporcionar el servicio, desistimiento del usuario a continuar la operación, etc) |
| 333 | Comisión por transferencia vía CoDi aplicada por la institución Financiera |
| 334 | Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza |
| 335 | Inconformidad con el cobro de gastos de investigación |
| 336 | Promociones, beneficios, meses sin intereses, sorteos y/o premios no entregados o aplicados al Usuario, cliente y/o socio |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 337 | No entrega de saldo a favor |
| 338 | Otorgamiento de crédito a menores de edad |
| 339 | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) |
| 340 | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio |
| 341 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.) |
| 342 | Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta |
| 343 | La institución financiera no reflejó en tiempo el pago efectuado por el usuario y/o cliente para la actualización del historial crediticio |
| 344 | Transferencia de valores sin autorización |
| 345 | Venta de valores sin autorización |
| 346 | Consulta a través del NSS y/o CURP |
| 347 | Consulta para conocer el número de resolución IMSS a través del NSS |
| 348 | Consulta por NSS de aportaciones del patrón último bimestre |
| 349 | Consulta por aclaración por error en nombre a través del NSS |
| 350 | Consulta para conocer resolución del IMSS y datos del empleado a través del Número de Resolución y NSS |
| 351 | Consulta de Canase-Procanase a través del NSS |
| 352 | Solicitud de información |
| 353 | Negativa por escrito de la AFORE, indicando causas, para realizar la separación de cuentas, aún cuando el trabajador acreditó la titularidad de los recursos |
| 354 | Inconformidad con el reverso realizado |
| 355 | Solicitud de reverso no concluida o no atendida |
| 356 | Inconformidad con el monto de cobro de comisiones |
| 357 | Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención |
| 358 | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante CONDUSEF |
| 359 | Información general sobre el SIPRES |
| 360 | Información general sobre el RECA |
| 361 | Información general sobre el RECO |
| 362 | Información general sobre el REUNE |
| 363 | Información general sobre Multas |
| 364 | Información general sobre aspectos relacionados con la supervisión |
| 365 | Información General sobre obligaciones ante la CNBV |
| 366 | Inconformidad con el remanente a favor no devuelto al Usuario, cliente y/o socio |
| 367 | Consulta sobre el Buró de Entidades Financieras |
| 368 | Cargos no estipulados en el contrato por retiro de fondos de la inversión |
| 369 | Compra de valores sin autorización |
| 370 | Disposición indebida de fondos por parte del promotor |



| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 371 | Entrega de cheques sin fondos |
| 372 | Entrega de saldo a terceros distintos a los titulares |
| 373 | Entrega de saldo incorrecto a beneficiarios |
| 374 | Inconformidad con avalúo de mercancías |
| 375 | Inconformidad con el bono de prenda |
| 376 | Inconformidad con el manejo de cuenta |
| 377 | Inconformidad por enfermedad con período de espera |
| 378 | Inconformidad por enfermedad congénita |
| 379 | Incumplimiento con la conclusión del contrato |
| 380 | Inconformidad con la aclaración del estado de cuenta |
| 381 | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) |
| 382 | Inconformidad con la minusvalía de cartera |
| 383 | Inconformidad con los intereses y/o rendimientos |
| 384 | Empaque violado o deteriorado |
| 385 | Entrega de mercancía dañada |
| 386 | Entrega de mercancía diferente a lo solicitado por el cliente |
| 387 | Entrega de mercancía en lugar diferente al especificado por el cliente |
| 388 | Entrega incompleta de mercancía solicitada |
| 389 | Error en facturación por diferencia en inventarios |
| 390 | Error en facturación por duplicidad de periodo |
| 391 | No remisión del reporte corregido a la Institución Financiera |
| 392 | Pérdida en operaciones con rendimiento indebido garantizado en Instrumentos de deuda y reporto |
| 393 | Pérdida en operaciones con rendimiento indebido garantizado en instrumentos de renta variable |
| 394 | Pérdidas en venta de valores por error del promotor en instrumentos de renta variable |
| 395 | Funcionamiento sobre el Mercado de Derivados |
| 396 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios |
| 397 | Proporcionar información sin autorización del Usuario, cliente y/o socio |
| 398 | Orientación sobre autoridades y diversas entidades |
| 399 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) |
| 400 | Desacuerdo con los datos del avalista |
| 401 | Desacuerdo con los datos sobre del accionista |
| 402 | Inconformidad con el plazo del préstamo |
| 403 | Inconformidad con términos de liquidación en Instrumentos de deuda del Gobierno Federal |
| 404 | Inconformidad por términos de canje de acciones (split o reverse split) |
| 405 | Inconformidad por transferencia de fondos |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 406 | Incumplimiento de instrucciones en la inversión |
| 407 | Incumplimiento de instrucciones para el retiro |
| 408 | Incumplimiento en compra de instrumentos de deuda |
| 409 | Incumplimiento en compra de instrumentos de renta variable |
| 410 | Incumplimiento en el otorgamiento de garantía |
| 411 | Incumplimiento en instrucciones sobre el préstamo |
| 412 | Incumplimiento en la liquidación |
| 413 | Incumplimiento en los términos de ejecución de la garantía |
| 414 | Instrucciones de compra no acatadas |
| 415 | Instrucciones de venta no acatadas |
| 416 | Irregularidades en el remate de las mercancías |
| 417 | Negativa a entregar prospecto de colocación |
| 418 | Negativa a la entrega de valores |
| 419 | Negativa a la entrega del premio convenido o contraprestación |
| 420 | Negativa a revisión de cuentas |
| 421 | Negativa de entrega de saldo a beneficiarios |
| 422 | Negativa en la entrega de mercancías |
| 423 | Inconformidad con el monto de la pensión |
| 424 | Inconformidad con el no pago de la pensión por póliza cancelada |
| 425 | Inconformidad con la cancelación anticipada de la pensión |
| 426 | Consulta por varios NSS |
| 427 | Servicio de consulta e impresión de la CURP |
| 428 | Orientación sobre el trámite de la CURP |
| 429 | Reclamación en contra de la atención de un funcionario de CONDUSEF |
| 430 | Información General sobre el REUS |
| 431 | Solicitud de Alta en el REUS |
| 432 | Solicitud de Modificación del REUS |
| 433 | Solicitud de Cancelación del REUS |
| 434 | Solicitud de Consulta sobre el Registro del REUS |
| 435 | Inconformidad por el rechazo del pago de la pensión |
| 436 | Inconformidad por la negativa de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento |
| 437 | Inconformidad con el saldo reportado por la Institución |
| 438 | Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 439 | Compra de valores en condiciones distintas a las estipuladas en el contrato |
| 440 | Consulta a SAR 92 a través del RFC |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 441 | Consulta para conocer el estatus de la corrección y/o actualización de datos |
| 442 | Consulta para conocer el estatus de la separación de cuentas |
| 443 | Consulta para conocer el estatus de la unificación de cuentas |
| 444 | Consulta para conocer el estatus del traspaso de recursos |
| 445 | Consulta para conocer el estatus del retiro total o parcial de recursos |
| 446 | Demora en entrega de información solicitada por el Usuario |
| 447 | Demora en entrega de mercancía |
| 448 | Demora en la entrega de certificados de depósito |
| 449 | Demora en la liberación de certificados de depósito |
| 450 | Demora en recepción de mercancía |
| 451 | Desacuerdo con el historial de pagos y días de atraso del crédito registrado en el reporte |
| 452 | Desacuerdo con la prevención del crédito registrado en el reporte |
| 453 | Desacuerdo con las claves de observación del crédito registrados en el reporte |
| 454 | Desacuerdo con las fechas del crédito solicitado registradas en el reporte |
| 455 | Desacuerdo con las formas de pago del crédito registrados en el reporte |
| 456 | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte |
| 457 | Diferencia en inventarios |
| 458 | No recepción del prospecto de inversión |
| 459 | Operaciones de reporto en condiciones diferentes a las contratadas |
| 460 | Solicitud de traspaso de valores no aplicado |
| 461 | Venta de valores en condiciones distintas a las estipuladas por el Usuario, cliente y/o socio |
| 462 | Pérdidas en venta de valores por error del promotor en instrumentos de deuda |
| 463 | Pérdidas por conversión anticipada de obligaciones |
| 464 | Robo o extravió de valores depositados |
| 465 | Pago de servicio aplicado fuera de plazo por la Institución |
| 466 | Inconformidad con el monto del pago del giro |
| 467 | Inconformidad con los abonos y/o cargos por los servicios de adquirencia |
| 468 | Consulta a SAR 92-97 |
| 469 | Inconformidad con la consulta a SAR 92-97 |
| 470 | Inconformidad con el monto del remanente a favor del Usuario, cliente y/o socio |
| 471 | Negativa a entrega de contrato |
| 472 | Negativa a proporcionar información sobre producto o servicio |
| 473 | Negativa de entrega de contrato |
| 474 | Inconformidad con el monto de la liquidación |
| 475 | Orientación sobre los programas de apoyo COVID-19. |



| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 476 | Se le negó el programa de apoyo sin la debida motivación. |
| 477 | No ha recibido respuesta por parte de la Institución a pesar de haberse inscrito en el programa. |
| 478 | Inconformidad en la aplicación del programa de acuerdo con lo pactado con la Institución. |
| 479 | Negativa por escrito de la AFORE indicando que no puede llevar a cabo la corrección de los datos |
| 480 | Negativa por escrito de la AFORE para el retiro de recursos o no se entregaron dentro del plazo estipulado |
| 481 | Negativa por escrito de la AFORE para el registro de la cuenta individual |
| 482 | Negativa por escrito de la AFORE, indicando causa, para realizar la devolución de la cuenta |
| 483 | Negativa por escrito de la AFORE, indicando causas, para realizar la unificación de cuentas, aún cuando el trabajador acreditó la titularidad de los recursos |
| 484 | SIAB VIDA- Negativa a reconocerlo como beneficiario |
| 485 | SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s) |
| 486 | Inconformidad con el monto de la garantía |
| 487 | Inconformidad en la aplicación del seguro por retiro |
| 488 | Inconformidad por el rechazo de aportaciones |
| 489 | Designación o modificación de beneficiarios no atendida o no concluida |
| 490 | Inconformidad por el resultado de la designación |
| 491 | Inconformidad con el resultado o monto del retiro |
| 492 | Negativa a la entrega de remesas |
| 493 | Solicitud de asesoría para saber cómo hacer envíos de dinero no atendida |
| 494 | Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas |
| 495 | Inconformidad con la información contenida en el billete de depósito |
| 496 | Negativa a canjear el billete de depósito |
| 497 | Negativa a expedir billete de depósito |
| 498 | Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas |
| 499 | Asesoría para la denuncia penal por gestiones de cobranza |
| 500 | Reposición no realizada |
| 501 | Inconformidad en la aplicación del seguro educativo |



Anexo 2

Dentro del catálogo de causas, las que Condusef considera para identificar un posible fraude son las siguientes:

| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 1 | Apertura de caja sin autorización |
| 2 | Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta |
| 3 | Cargos no reconocidos en la cuenta |
| 4 | Cheque pagado no reconocido por el titular |
| 5 | Consumos no reconocidos |
| 6 | Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta |
| 7 | Consumos por teléfono no reconocidos |
| 8 | Consumos vía internet no reconocidos |
| 9 | Crédito no reconocido en el historial crediticio |
| 10 | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio |
| 11 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 12 | Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 13 | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 14 | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) |
| 15 | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud |
| 16 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida |
| 17 | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio |
| 18 | Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad |
| 19 | Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe) |
| 20 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio |
| 21 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet |
| 22 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono |
| 23 | Robo o extravió de valores depositados |
| 24 | Transferencia electrónica no reconocida |



Anexo 3

Dentro del catálogo de causas, las que Condusef considera para identificar un posible robo de identidad (PORI) son las siguientes:

| No. | CAUSA |
|-----|--|
| 1 | Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio |
| 2 | Crédito no reconocido en el historial crediticio |
| 3 | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud |
| 4 | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito) |
| 5 | Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio |
| 6 | Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio |
| 7 | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio |



Anexo 4

Dentro del catálogo de causas, las que Condusef considera para identificar un posible fraude modalidad virtual son las siguientes:

| No. | CAUSA |
|-----|---|
| 1 | Transferencia electrónica no reconocida |
| 2 | Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida |
| 3 | Consumos vía internet no reconocidos |
| 4 | Consumos por teléfono no reconocidos |
| 5 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet |
| 6 | Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono |