

TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 3er. TRIMESTRE 2017

CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|---|------------------|------------------|------------------------------|
| 1 | Reporte de crédito especial | 438,832 | 435,548 | -0.7% |
| 2 | Información sobre productos y servicios financieros | 133,672 | 130,363 | -2.5% |
| 3 | Tarjeta de crédito | 116,592 | 112,151 | -3.8% |
| 4 | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 88,850 | 81,515 | -8.3% |
| 5 | Tarjeta de débito | 46,190 | 61,685 | 33.5% |
| 6 | Crédito personal | 49,183 | 60,632 | 23.3% |
| 7 | Servicio de Atención | 63,900 | 58,105 | -9.1% |
| 8 | Consulta a la BNDSAR | 41,732 | 53,889 | 29.1% |
| 9 | Daños - Automóviles | 29,626 | 39,282 | 32.6% |
| 10 | Información sobre productos y servicios | 34,989 | 33,860 | -3.2% |
| | Otros 150 productos | 239,409 | 273,155 | 14.1% |
| | TOTAL | 1,282,975 | 1,340,185 | 4.5% |

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|-----------|--|------------------|------------------|------------------------------|
| 1 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 372,416 | 364,881 | -2.0% |
| 2 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 166,571 | 169,368 | 1.7% |
| 3 | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef | 124,010 | 112,703 | -9.1% |
| 4 | Consumos no reconocidos | 57,682 | 63,578 | 10.2% |
| 5 | Consulta a través del NSS | 37,701 | 48,463 | 28.5% |
| 6 | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios | 42,283 | 39,847 | -5.8% |
| 7 | Causa no especificada REDECO** | 36,982 | 36,129 | -2.3% |
| 8 | Actualización de historial crediticio no realizada | 28,040 | 31,748 | 13.2% |
| 9 | Orientación sobre autoridades y diversas entidades* | 21,722 | 22,408 | 3.2% |
| 10 | Negativa en el pago de la indemnización | 16,665 | 21,266 | 27.6% |
| | Otras 407 causas | 378,903 | 429,794 | 13.4% |
| | TOTAL | 1,282,975 | 1,340,185 | 4.5% |

(*) Consultas generales que corresponden a autoridades como BANXICO, CNBV, CNSF, CONSAR, SHCP IMSS, ISSSTE, PENSIONISSSTE y a empresas comerciales que otorgan crédito y despachos de cobranza.

(**) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|----------------------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| 1 | Trans Unión de México, S.A. | 357,836 | 356,100 | -0.5% |
| 2 | BBVA Bancomer, S.A. | 92,489 | 104,773 | 13.3% |
| 3 | Círculo de Crédito, S.A. de C.V. | 92,069 | 99,749 | 8.3% |
| 4 | Banco Nacional de México, S. A. | 95,719 | 81,430 | -14.9% |
| 5 | PROCESAR | 42,243 | 54,383 | 28.7% |
| 6 | Banco Mercantil del Norte, S.A. | 43,410 | 53,578 | 23.4% |
| 7 | Banco Santander (México), S.A. | 35,484 | 42,349 | 19.3% |
| 8 | HSBC México, S.A. | 21,604 | 22,526 | 4.3% |
| 9 | Banco Azteca, S.A. | 18,848 | 16,043 | -14.9% |
| 10 | Banco Inbursa, S. A. | 14,594 | 15,550 | 6.6% |
| | Otras 1,339 instituciones | 468,679 | 493,704 | 5.3% |
| | TOTAL | 1,282,975 | 1,340,185 | 4.5% |

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

(Incluye 4 procesos: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO y Conciliación)

Controversias (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|-----------------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| 1 | Tarjeta de crédito | 41,059 | 33,863 | -17.5% |
| 2 | Reporte de Crédito Especial | 23,590 | 25,735 | 9.1% |
| 3 | Crédito personal | 17,652 | 20,569 | 16.5% |
| 4 | Tarjeta de débito | 15,627 | 16,369 | 4.7% |
| 5 | Daños - Automóviles | 10,147 | 11,951 | 17.8% |
| 6 | Vida - Individual | 9,051 | 9,984 | 10.3% |
| 7 | Cuenta de cheques | 6,411 | 6,095 | -4.9% |
| 8 | Cuenta de ahorro | 6,138 | 5,194 | -15.4% |
| 9 | Cuenta de nómina | 5,338 | 5,180 | -3.0% |
| 10 | Crédito de nómina | 3,236 | 4,019 | 24.2% |
| | Otros 121 productos | 36,779 | 43,149 | 17.3 % |
| | TOTAL | 175,028 | 182,108 | 4.0 % |

Controversias (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|--|----------------|----------------|------------------------------|
| 1 | Causa no especificada REDECO* | 22,535 | 21,895 | -2.8% |
| 2 | Consumos no reconocidos | 21,205 | 20,020 | -5.6% |
| 3 | Actualización de historial crediticio no realizada | 11,158 | 11,868 | 6.4% |
| 4 | Negativa en el pago de la indemnización | 7,602 | 9,647 | 26.9% |
| 5 | Crédito no reconocido en el historial crediticio | 7,781 | 7,592 | -2.4% |
| 6 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 6,904 | 6,641 | -3.8% |
| 7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 5,720 | 5,844 | 2.2% |
| 8 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 3,278 | 5,519 | 68.4% |
| 9 | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 4,319 | 5,159 | 19.4% |
| 10 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 3,745 | 3,888 | 3.8% |
| | Otras 318 causas | 80,781 | 84,035 | 4.0% |
| | TOTAL | 175,028 | 182,108 | 4.0% |

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|----------------------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| 1 | BBVA Bancomer, S.A. | 25,333 | 27,960 | 10.4% |
| 2 | Trans Unión de México, S.A. | 16,973 | 17,644 | 4.0% |
| 3 | Banco Nacional de México, S. A. | 27,005 | 17,537 | -35.1% |
| 4 | Banco Mercantil del Norte, S.A. | 10,573 | 12,673 | 19.9% |
| 5 | Banco Santander (México), S.A. | 11,305 | 12,369 | 9.4% |
| 6 | Círculo de Crédito, S.A. de C.V. | 6,882 | 8,526 | 23.9% |
| 7 | Metlife México, S.A. | 4,200 | 5,427 | 29.2% |
| 8 | HSBC México, S.A. | 4,996 | 5,100 | 2.1% |
| 9 | Banco Azteca, S.A. | 6,064 | 4,231 | -30.2% |
| 10 | Banco Inbursa, S. A. | 2,893 | 3,748 | 29.6% |
| | Otras 592 instituciones | 58,804 | 66,893 | 13.8% |
| | TOTAL | 175,028 | 182,108 | 4.0% |

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|--|--------------|---------------|------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 1,684 | 2,214 | 31.5% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 1,494 | 1,750 | 17.1% |
| 3 | Cuenta de cheques | 1,406 | 1,665 | 18.4% |
| 4 | Daños - Automóviles | 819 | 1,240 | 51.4% |
| 5 | Cuenta de ahorro | 516 | 622 | 20.5% |
| 6 | Vida - Individual | 515 | 594 | 15.3% |
| 7 | Cuenta de nómina | 384 | 506 | 31.8% |
| 8 | Crédito personal | 319 | 353 | 10.7% |
| 9 | Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 225 | 274 | 21.8% |
| 10 | Cajero automático | 83 | 258 | 210.8% |
| | Otros 78 productos | 1,399 | 2,164 | 54.7 % |
| | TOTAL | 8,844 | 11,640 | 31.6 % |

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|--|--------------|---------------|------------------------------|
| 1 | Consumos no reconocidos | 1,908 | 2,348 | 23.1% |
| 2 | Negativa en el pago de la indemnización | 807 | 1,156 | 43.2% |
| 3 | Transferencia electrónica no reconocida | 575 | 941 | 63.7% |
| 4 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 228 | 857 | 275.9% |
| 5 | Cheque pagado no reconocido por el titular | 818 | 780 | -4.6% |
| 6 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 604 | 726 | 20.2% |
| 7 | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 144 | 241 | 67.4% |
| 8 | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio | 202 | 236 | 16.8% |
| 9 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 161 | 227 | 41.0% |
| 10 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 147 | 179 | 21.8% |
| | Otras 188 causas | 3,250 | 3,949 | 21.5 % |
| | TOTAL | 8,844 | 11,640 | 31.6% |

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

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|-----------------------------------|--------------|---------------|------------------------------|
| 1 | BBVA Bancomer, S.A. | 2,181 | 3,441 | 57.8% |
| 2 | Banco Mercantil del Norte, S.A. | 934 | 1,195 | 27.9% |
| 3 | Banco Nacional de México, S. A. | 1,564 | 1,194 | -23.7% |
| 4 | Banco Santander (México), S.A. | 583 | 763 | 30.9% |
| 5 | HSBC México, S.A. | 246 | 441 | 79.3% |
| 6 | Grupo Nacional Provincial, S.A.B. | 282 | 421 | 49.3% |
| 7 | Metlife México, S.A. | 255 | 358 | 40.4% |
| 8 | Banco Azteca, S.A. | 238 | 255 | 7.1% |
| 9 | Scotiabank Inverlat, S.A. | 212 | 253 | 19.3% |
| 10 | AXA Seguros, S.A. de C.V. | 169 | 248 | 46.7% |
| | Otras 203 instituciones | 2,180 | 3,071 | 40.9% |
| | TOTAL | 8,844 | 11,640 | 31.6% |

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE DEFENSA
LEGAL GRATUITA**

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

14

| P. | TOP-10 Productos | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|--------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 613 | 576 | -6.0% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 412 | 343 | -16.7% |
| 3 | Cuenta de cheques | 242 | 165 | -31.8% |
| 4 | Daños- automóviles | 76 | 138 | 81.6% |
| 5 | Cuenta de ahorro | 95 | 114 | 20.0% |
| 6 | Cuenta de nómina | 64 | 91 | 42.2% |
| 7 | Vida-individual | 63 | 73 | 15.9% |
| 8 | Cajero automático | 23 | 62 | 169.6% |
| 9 | Crédito personal | 45 | 51 | 13.3% |
| 10 | Banca móvil | 3 | 38 | 1166.7% |
| | Otros 33 productos | 202 | 236 | 16.8 % |
| | TOTAL | 1,838 | 1,887 | 2.7% |

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

15

| P. | TOP-10 Causas | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto al 2016) |
|----|---|--------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | Consumos no reconocidos | 753 | 598 | -20.6% |
| 2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 19 | 210 | 1005.3% |
| 3 | Transferencia electrónica no reconocida | 44 | 127 | 188.6% |
| 4 | Negativa en el pago de la indemnización | 64 | 123 | 92.2% |
| 5 | Cargos no reconocidos en la cuenta* | 115 | 115 | 0.0% |
| 6 | Cheque pagado no reconocido por el titular | 203 | 103 | -49.3% |
| 7 | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio | 30 | 48 | 60.0% |
| 8 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 20 | 34 | 70.0% |
| 9 | Consumos vía internet no reconocidos | 13 | 29 | 123.1% |
| 10 | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 186 | 27 | -85.5% |
| | Otras 90 causas | 391 | 473 | 21.0% |
| | TOTAL | 1,838 | 1,887 | 2.7% |

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

[atrás](#) | [adelante](#)

Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

16

| P. | TOP-10 Instituciones | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|-----------------------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | BBVA Bancomer, S.A. | 614 | 705 | 14.8% |
| 2 | Banco Mercantil del Norte, S.A. | 226 | 209 | -7.5% |
| 3 | Banco Nacional de México, S. A. | 310 | 202 | -34.8% |
| 4 | Banco Santander (México), S.A. | 135 | 141 | 4.4% |
| 5 | HSBC México, S.A. | 50 | 79 | 58.0% |
| 6 | Banco Azteca, S.A. | 66 | 67 | 1.5% |
| 7 | Grupo Nacional Provincial, S.A.B. | 32 | 66 | 106.3% |
| 8 | Metlife México, S.A. | 38 | 46 | 21.1% |
| 9 | Scotiabank Inverlat, S.A. | 74 | 40 | -45.9% |
| 10 | AXA Seguros, S.A. de C.V. | 15 | 34 | 126.7% |
| | Otras 74 instituciones | 278 | 298 | 7.2% |
| | TOTAL | 1,838 | 1,887 | 2.7% |

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Defensa LG (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Productos | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|--------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | Tarjeta de débito | 573 | 532 | -7.2% |
| 2 | Tarjeta de crédito | 352 | 301 | -14.5% |
| 3 | Cuenta de cheques | 241 | 147 | -39.0% |
| 4 | Daños-automóviles | 32 | 103 | 221.9% |
| 5 | Cuenta de ahorro | 73 | 97 | 32.9% |
| 6 | Cuenta de nómina | 57 | 83 | 45.6% |
| 7 | Cajero automático | 13 | 50 | 284.6% |
| 8 | Vida - Individual | 29 | 44 | 51.7% |
| 9 | Crédito personal | 26 | 43 | 65.4% |
| 10 | Banca móvil | 2 | 34 | 1600.0% |
| | Otros 21 productos | 91 | 143 | 57.1 % |
| | TOTAL | 1,489 | 1,577 | 5.9 % |

Defensa LG (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Causas | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|---|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | Consumos no reconocidos | 717 | 556 | -22.5% |
| 2 | Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 6 | 191 | 3083.3% |
| 3 | Transferencia electrónica no reconocida | 30 | 114 | 280.0% |
| 4 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 99 | 110 | 11.1% |
| 5 | Cheque pagado no reconocido por el titular | 211 | 98 | -53.6% |
| 6 | Negativa en el pago de la indemnización | 20 | 78 | 290.0% |
| 7 | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio | 21 | 41 | 95.2% |
| 8 | Consumos vía internet no reconocidos | 15 | 29 | 93.3% |
| 9 | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 160 | 27 | -83.1% |
| 10 | Inconformidad con el monto de la indemnización | 11 | 26 | 136.4% |
| | Otras 74 causas | 199 | 307 | 54.3% |
| | TOTAL | 1,489 | 1,577 | 5.9 % |

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

Defensa LG (al 3er. Trim.)

| P. | TOP-10 Instituciones | 2016 | 2017 | VAR. 2017 (respecto 2016) |
|----|-----------------------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | BBVA Bancomer, S.A. | 567 | 640 | 12.9% |
| 2 | Banco Mercantil del Norte, S.A. | 193 | 194 | 0.5% |
| 3 | Banco Nacional de México, S. A. | 260 | 176 | -32.3% |
| 4 | Banco Santander (México), S.A. | 106 | 117 | 10.4% |
| 5 | HSBC México, S.A. | 40 | 63 | 57.5% |
| 6 | Banco Azteca, S.A. | 67 | 59 | -11.9% |
| 7 | Grupo Nacional Provincial, S.A.B. | 11 | 48 | 336.4% |
| 8 | Scotiabank Inverlat, S.A. | 73 | 34 | -53.4% |
| 9 | Metlife México, S.A. | 21 | 27 | 28.6% |
| 10 | AXA Seguros, S.A. de C.V. | 7 | 21 | 200.0% |
| | Otras 58 instituciones | 144 | 198 | 37.5% |
| | TOTAL | 1,489 | 1,577 | 5.9 % |