TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

2°. TRIMESTRE 2015

CONDUSEF

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Julio, 2015

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Reporte de Crédito Especial	230,837	283,139	22.7 %
2	Tarjeta de crédito	79,399	93,008	17.1 %
3	Información sobre productos y servicios financieros	69,450	54,546	-21.4 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	55,109	49,429	-10.3 %
5	Consulta a la BNDSAR	44,568	41,354	-7.2 %
6	Crédito personal	23,286	27,461	17.9 %
7	REUS	8,458	27,151	221.0 %
8	Tarjeta de débito	17,096	24,942	45.9 %
9	Información sobre productos y servicios	22,645	18,048	-20.3 %
10	Seguro de Daños Automóviles	10,373	15,224	46.8 %
	Otros 162 productos	95,975	140,391	46.3 %
	TOTAL	**657,196**	**774,693**	**17.9 %**

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	209,457	253,133	20.9 %
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	87,427	57,014	-34.8 %
3	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	32,157	43,422	35.0 %
4	Consulta a través del NSS	43,082	38,937	-9.6 %
5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	43,718	33,449	-23.5 %
6	Solicitud de alta en el REUS	7,009	24,895	255.2 %
7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	26,782	17,795	-33.6 %
8	Actualización de historial crediticio no realizada	6,100	16,442	169.5 %
9	REDECO	-	15,750	100.0 %
10	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	11,160	12,898	15.6 %
	Otras 399 causas	190,304	260,958	37.1 %
	TOTAL	**657,196**	**774,693**	**17.9 %**

(*) 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.

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Trans Unión de México, S.A.	201,659	241,690	19.9 %
2	No especificada*	112,047	125,225	11.8 %
3	Banco Nacional de México, S. A.	58,205	65,086	11.8 %
4	BBVA Bancomer, S.A.	54,291	54,621	0.6 %
5	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	27,752	45,169	62.8 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	44,697	41,662	-6.8 %
7	Banco Santander (México), S.A.	16,776	22,350	33.2 %
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	16,603	21,522	29.6 %
9	Banco Azteca, S.A.	11,932	14,241	19.4 %
10	HSBC México, S.A.	11,444	11,391	-0.5 %
	Otras 1,243 instituciones	101,790	131,736	29.4 %
	TOTAL	**657,196**	**774,693**	**17.9 %**

(*) Asuntos registrados en el Sector Condusef y No Financiero.

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

Controversias (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	35,019	35,426	1.2 %
2	Reporte de Crédito Especial	13,143	13,268	1.0 %
3	Crédito personal	7,868	10,381	31.9 %
4	Tarjeta de débito	8,216	9,173	11.7 %
5	Seguro de Daños automóviles	5,026	5,688	13.2 %
6	Seguro de Vida individual	4,455	4,988	12.0 %
7	Cuenta de ahorro	4,037	4,455	10.4 %
8	Cheques	2,961	3,635	22.8 %
9	Cuenta de nómina	2,911	2,760	-5.2 %
10	Crédito hipotecario	2005	2,261	12.8 %
	Otros 142 productos	18,042	23,795	31.9 %
	TOTAL	**103,683**	**115,830**	**11.7 %**

Controversias (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	17,247	15,966	-7.4 %
2	REDECO	--	15,750	100.0 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	4,052	6,692	65.2 %
4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	4,242	4,299	1.3 %
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	851	4,239	398.1 %
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	3,745	3,436	-8.3 %
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	2,765	2,986	8.0 %
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	2,431	2,980	22.6 %
9	Negativa en el pago de la indemnización	--	2,791	100.0 %
10	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	4,360	2,101	-51.8 %
	Otras 333 causas	63,990	54,590	-14.7 %
	TOTAL	**103,683**	**115,830**	**11.7 %**

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

Controversias (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Banco Nacional de México, S. A.	20,608	22,046	7.0 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	19,411	17,716	-8.7 %
3	Trans Unión de México, S.A.	9,373	10,055	7.3 %
4	Banco Santander (México), S.A.	5,761	7,437	29.1 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	5,186	6,277	21.0 %
6	Banco Azteca, S.A.	4,037	4,600	14.0 %
7	HSBC México, S.A.	3,321	3,342	0.6 %
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	3,532	3,030	-14.2 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	1,350	2,174	61.0 %
10	Metlife México, S.A.	1,291	1,860	44.1 %
	Otras 590 instituciones	29,813	37,293	25.1 %
	TOTAL	**103,683**	**115,830**	**11.7 %**

EN MATERIA DE SOLICITUD DE DICTAMEN

Solicitud de Dictamen (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	1213	995	-18.0 %
2	Tarjeta de débito	640	906	41.6 %
3	Cheques	535	669	25.0 %
4	Seguro de Daños automóviles	311	451	45.0 %
5	Cuenta de ahorro	174	262	50.6 %
6	Seguro Vida individual	146	222	52.1 %
7	Crédito personal	133	139	4.5 %
8	Cuenta de nómina	108	138	27.8 %
9	Gastos médicos mayores	59	82	39.0 %
10	Crédito hipotecario	47	77	63.8 %
	Otros 63 productos	509	660	29.7 %
	TOTAL	**3,875**	**4,601**	**18.7 %**

Solicitud de Dictamen (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,320	1,331	0.8 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	389	515	32.4 %
3	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	409	383	-6.4 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	200	267	33.5 %
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	197	222	12.7 %
6	Negativa en el pago de la indemnización	--	122	100.0 %
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	58	106	82.8 %
8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	110	78	-29.1 %
9	Transferencia electrónica no reconocida	83	76	-8.4 %
10	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	70	100.0 %
	Otras 151 causas	1,109	1,431	29.0 %
	TOTAL	**3,875**	**4,601**	**18.7 %**

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

Solicitud de Dictamen (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	893	1162	30.1 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	963	839	-12.9 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	319	440	37.9 %
4	Banco Santander (México), S.A.	208	256	23.1 %
5	Banco Azteca, S.A.	235	213	-9.4 %
6	HSBC México, S.A.	138	148	7.3 %
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	81	132	63.0 %
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	73	98	34.2 %
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	68	91	33.8 %
10	Metlife México, S.A.	48	88	83.3 %
	Otras 140 instituciones	849	1134	33.6 %
	TOTAL	**3,875**	**4,601**	**18.7 %**

EN MATERIA DE SOLICITUD DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

Solicitud de DLG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	163	388	138.0 %
2	Tarjeta de crédito	309	326	5.5 %
3	Cheques	105	95	-9.5 %
4	Cuenta de ahorro	37	50	35.1 %
5	Cuenta de nómina	15	45	200.0 %
6	Crédito personal	17	23	35.3 %
7	Seguro de Daños automóviles	33	22	-33.3 %
8	Seguro de Vida individual	15	15	0.0 %
9	Valores e Instrumentos de Inversión	6	13	116.7 %
10	Cajero automático	14	9	-35.7 %
	Otros 17 productos	41	37	-9.8 %
	TOTAL	**755**	**1,023**	**35.5 %**

Solicitud de DLG (2do Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto al 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	366	598	63.4 %
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	48	88	83.3 %
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	88	78	-11.4 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	50	69	38.0 %
5	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	27	24	-11.1 %
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	22	23	4.5 %
7	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	6	10	66.7 %
8	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	7	8	14.3 %
9	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	7	100.0 %
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	15	7	-53.3 %
	Otras 47 causas	126	111	-11.9 %
	TOTAL	**755**	**1,023**	**35.5 %**

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

Solicitud de DLG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	226	404	78.8 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	215	231	7.4 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	58	91	56.9 %
4	Banco Azteca, S.A.	62	80	29.0 %
5	Banco Santander (México), S.A.	43	53	23.3 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	16	37	131.3 %
7	HSBC México, S.A.	31	31	0.0 %
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	16	14	-12.5 %
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9	11	22.2 %
10	Banco Inbursa, S. A.	2	7	250.0 %
	Otras 36 instituciones	77	64	-16.9 %
	TOTAL	**755**	**1,023**	**35.5 %**

EN MATERIA DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

Defensa LG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	396	335	-15.4 %
2	Tarjeta de débito	211	314	48.8 %
3	Cheques	95	70	-26.3 %
4	Cuenta de ahorro	36	32	-11.1 %
5	Cuenta de nómina	16	29	81.3 %
6	Crédito personal	9	18	100.0 %
7	Valores e Instrumentos de Inversión	3	5	66.7 %
8	Seguro de Vida individual	6	5	-16.7 %
9	Crédito al auto	3	3	0.0 %
10	Seguro de Daños automóviles	26	3	-88.5 %
	Otros 10 productos	23	16	-30.4 %
	TOTAL	**824**	**830**	**0.7 %**

Defensa LG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	506	571	12.9%
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	53	67	26.4%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	83	57	-31.3%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	38	33	-13.2%
5	Consumos vía internet no reconocidos	16	18	12.5%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21	15	-28.6%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	16	10	-37.5%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	6	100.0%
9	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	23	5	-78.3%
10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	10	4	-60.0%
	Otras 27 causas	58	44	-24.1%
	TOTAL	**824**	**830**	**0.7%**

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

Defensa LG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	265	320	20.8%
2	Banco Nacional de México, S. A.	258	240	-7.0%
3	Banco Azteca, S.A.	71	62	-12.7%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	60	61	1.7%
5	Banco Santander (México), S.A.	43	42	-2.3%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	21	29	38.1%
7	HSBC México, S.A.	34	27	-20.6%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	15	10	-33.3%
9	Banco Inbursa, S. A.	3	6	100.0%
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A.	3	4	33.3%
	Otras 21 instituciones	51	29	-43.1%
	TOTAL	**824**	**830**	**0.7%**