

# TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 3er. TRIMESTRE 2015

# CONDUSEF

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

| P.                  | TOP-10 Productos                                    | 2014      | 2015      | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|---------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------------------|
| 1                   | Reporte de Crédito Especial                         | 366,878   | 436,511   | 19.0 %                       |
| 2                   | Tarjeta de crédito                                  | 123,765   | 140,176   | 13.3 %                       |
| 3                   | Información sobre productos y servicios financieros | 117,725   | 91,917    | -21.9 %                      |
| 4                   | Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF | 86,155    | 78,947    | -8.4 %                       |
| 5                   | Consulta a la BNDSAR                                | 69,879    | 61,393    | -12.1 %                      |
| 6                   | Crédito personal                                    | 35,082    | 43,822    | 24.9 %                       |
| 7                   | Tarjeta de débito                                   | 28,010    | 38,298    | 36.7 %                       |
| 8                   | REUS                                                | 13,058    | 31,654    | 142.4 %                      |
| 9                   | Información sobre productos y servicios             | 32,779    | 27,836    | -15.1 %                      |
| 10                  | Seguro de Vida individual                           | 10,176    | 27,823    | 173.4 %                      |
| Otros 163 productos |                                                     | 159,242   | 217,845   | 36.8 %                       |
| TOTAL               |                                                     | 1,042,749 | 1,196,222 | 14.7 %                       |

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

| P.               | TOP-10 Causas                                                            | 2014             | 2015             | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| 1                | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                             | 331,994          | 389,049          | 17.2 %                       |
| 2                | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 140,886          | 99,228           | -29.6 %                      |
| 3                | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)                    | 50,067           | 64,306           | 28.4 %                       |
| 4                | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                      | 62,832           | 61,729           | -1.8 %                       |
| 5                | Consulta a través del NSS                                                | 67,593           | 57,686           | -14.7 %                      |
| 6                | Solicitud de alta en el REUS                                             | 10,731           | 28,576           | 166.3 %                      |
| 7                | Actualización de historial crediticio no realizada                       | 9,682            | 25,475           | 163.1 %                      |
| 8                | Orientación sobre autoridades y diversas entidades*                      | 34,550           | 23,972           | -30.6 %                      |
| 9                | REDECO                                                                   | -                | 23,647           | 100.0 %                      |
| 10               | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef     | 17,039           | 17,433           | 2.3 %                        |
| Otras 407 causas |                                                                          | 317,375          | 405,121          | 27.6 %                       |
| <b>TOTAL</b>     |                                                                          | <b>1,042,749</b> | <b>1,196,222</b> | <b>14.7 %</b>                |

(\*) 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 (al 3er.Trim.)

| P.                        | TOP-10 Instituciones             | 2014             | 2015             | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|---------------------------|----------------------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| 1                         | Trans Unión de México, S.A.      | 321,836          | 370,732          | 15.2 %                       |
| 2                         | No especificada*                 | 173,453          | 193,035          | 11.3 %                       |
| 3                         | Banco Nacional de México, S. A.  | 95,826           | 99,554           | 3.9 %                        |
| 4                         | BBVA Bancomer, S.A.              | 84,601           | 83,355           | -1.5 %                       |
| 5                         | Círculo de Crédito, S.A. de C.V. | 43,080           | 71,898           | 66.9 %                       |
| 6                         | Procesar, S.A. de C.V.           | 70,075           | 61,896           | -11.7 %                      |
| 7                         | Banco Santander (México), S.A.   | 27,289           | 36,108           | 32.3 %                       |
| 8                         | Banco Mercantil del Norte, S.A.  | 26,841           | 34,729           | 29.4 %                       |
| 9                         | Banco Azteca, S.A.               | 18,732           | 20,582           | 9.9 %                        |
| 10                        | HSBC México, S.A.                | 18,047           | 17,650           | -2.2 %                       |
| Otras 1,468 instituciones |                                  | 162,969          | 206,683          | 26.8 %                       |
| <b>TOTAL</b>              |                                  | <b>1,042,749</b> | <b>1,196,222</b> | <b>14.7 %</b>                |

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

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

# Controversias (al 3er. Trim.)

| P.                  | TOP-10 Productos            | 2014    | 2015    | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|---------------------|-----------------------------|---------|---------|------------------------------|
| 1                   | Tarjeta de crédito          | 53,705  | 52,086  | -3.0 %                       |
| 2                   | Reporte de Crédito Especial | 19,369  | 20,538  | 6.0 %                        |
| 3                   | Crédito personal            | 11,883  | 16,091  | 35.4 %                       |
| 4                   | Tarjeta de débito           | 13,086  | 13,724  | 4.9 %                        |
| 5                   | Seguro de Daños automóviles | 7,892   | 8,710   | 10.4 %                       |
| 6                   | Seguro de Vida individual   | 6,813   | 8,111   | 19.1 %                       |
| 7                   | Cuenta de ahorro            | 6,251   | 6,205   | -0.7 %                       |
| 8                   | Cheques                     | 4,683   | 5,508   | 17.6 %                       |
| 9                   | Cuenta de nómina            | 4,420   | 4,109   | -7.0 %                       |
| 10                  | Crédito al auto             | 2,660   | 3,373   | 26.8 %                       |
| Otros 136 productos |                             | 29,271  | 35,854  | 22.5 %                       |
| TOTAL               |                             | 160,033 | 174,309 | 8.9 %                        |

# Controversias (al 3er. Trim.)

| P.               | TOP-10 Causas                                                                                                         | 2014           | 2015           | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| 1                | REDECO                                                                                                                | --             | 23,647         | 100.0 %                      |
| 2                | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)                                                                 | 26,432         | 23,301         | -11.8 %                      |
| 3                | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 6,312          | 10,553         | 67.2 %                       |
| 4                | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 6,649          | 6,842          | 2.9 %                        |
| 5                | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 1,722          | 6,787          | 294.1 %                      |
| 6                | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 3,836          | 4,499          | 17.3 %                       |
| 7                | Cargos no reconocidos en la cuenta*                                                                                   | 5,777          | 4,409          | -23.7 %                      |
| 8                | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 4,258          | 4,402          | 3.4 %                        |
| 9                | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | --             | 4,315          | 100.0 %                      |
| 10               | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | --             | 3,389          | 100.0 %                      |
| Otras 342 causas |                                                                                                                       | 105,047        | 82,165         | -21.8 %                      |
| <b>TOTAL</b>     |                                                                                                                       | <b>160,033</b> | <b>174,309</b> | <b>8.9 %</b>                 |

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Controversias (al 3er. Trim.)

| P.                      | TOP-10 Instituciones             | 2014    | 2015    | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|-------------------------|----------------------------------|---------|---------|------------------------------|
| 1                       | Banco Nacional de México, S. A.  | 32,831  | 32,034  | -2.4 %                       |
| 2                       | BBVA Bancomer, S.A.              | 29,122  | 25,910  | -11.0 %                      |
| 3                       | Trans Unión de México, S.A.      | 14,149  | 15,420  | 9.0 %                        |
| 4                       | Banco Santander (México), S.A.   | 9,115   | 11,687  | 28.2 %                       |
| 5                       | Banco Mercantil del Norte, S.A.  | 7,837   | 9,862   | 25.8 %                       |
| 6                       | Banco Azteca, S.A.               | 6,271   | 6,511   | 3.8 %                        |
| 7                       | HSBC México, S.A.                | 4,989   | 4,978   | -0.2 %                       |
| 8                       | Círculo de Crédito, S.A. de C.V. | 4,920   | 4,844   | -1.5 %                       |
| 9                       | Scotiabank Inverlat, S.A.        | 2,203   | 3,198   | 45.2 %                       |
| 10                      | Metlife México, S.A.             | 2,106   | 2,979   | 41.5 %                       |
| Otras 678 instituciones |                                  | 46,490  | 56,886  | 22.4 %                       |
| TOTAL                   |                                  | 160,033 | 174,309 | 8.9 %                        |

[atrás](#)
[adelante](#)

# **EN MATERIA DE SOLICITUD DE DICTAMEN**

# Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

10

| P.                 | TOP-10 Productos            | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|--------------------|-----------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                  | Tarjeta de crédito          | 1,739 | 1,493 | -14.1 %                      |
| 2                  | Tarjeta de débito           | 1,026 | 1,412 | 37.6 %                       |
| 3                  | Cheques                     | 798   | 1,049 | 31.5 %                       |
| 4                  | Seguro de Daños automóviles | 469   | 698   | 48.8 %                       |
| 5                  | Cuenta de ahorro            | 247   | 395   | 59.9 %                       |
| 6                  | Seguro de Vida individual   | 242   | 388   | 60.3 %                       |
| 7                  | Cuenta de nómina            | 168   | 228   | 35.7 %                       |
| 8                  | Crédito personal            | 179   | 215   | 20.1 %                       |
| 9                  | Gastos médicos mayores      | 84    | 147   | 75.0 %                       |
| 10                 | Crédito hipotecario         | 68    | 122   | 79.4 %                       |
| Otros 67 productos |                             | 742   | 1,003 | 35.2 %                       |
| TOTAL              |                             | 5,762 | 7,150 | 24.1 %                       |

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

11

| P.               | TOP-10 Causas                                                                                                         | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)                                                                 | 2,004 | 2,032 | 1.4 %                        |
| 2                | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 579   | 795   | 37.3 %                       |
| 3                | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 617   | 538   | -12.8 %                      |
| 4                | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 282   | 356   | 26.2 %                       |
| 5                | Cargos no reconocidos en la cuenta*                                                                                   | 316   | 352   | 11.4 %                       |
| 6                | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | --    | 283   | 100.0 %                      |
| 7                | Inconformidad con el monto de la indemnización                                                                        | 97    | 159   | 67.0 %                       |
| 8                | Transferencia electrónica no reconocida                                                                               | 115   | 135   | 17.4 %                       |
| 9                | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 108   | 115   | 6.5 %                        |
| 10               | Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato                                                    | 22    | 107   | 386.4 %                      |
| Otras 168 causas |                                                                                                                       | 1,622 | 2,278 | 1.7 %                        |
| TOTAL            |                                                                                                                       | 5,762 | 7,150 | 24.1 %                       |

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

atrás

adelante

# Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

12

| P.                      | TOP-10 Instituciones                | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|-------------------------|-------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                       | BBVA Bancomer, S.A.                 | 1,377 | 1,790 | 30.0 %                       |
| 2                       | Banco Nacional de México, S. A.     | 1,419 | 1,228 | -13.5 %                      |
| 3                       | Banco Mercantil del Norte, S.A.     | 466   | 702   | 50.6 %                       |
| 4                       | Banco Santander (México), S.A.      | 305   | 454   | 48.9 %                       |
| 5                       | Banco Azteca, S.A.                  | 315   | 313   | -0.6 %                       |
| 6                       | HSBC México, S.A.                   | 213   | 224   | 5.2 %                        |
| 7                       | Scotiabank Inverlat, S.A.           | 133   | 206   | 54.9 %                       |
| 8                       | Grupo Nacional Provincial, S.A.B.   | 116   | 165   | 42.2 %                       |
| 9                       | Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V. | 93    | 156   | 67.7 %                       |
| 10                      | Metlife México, S.A.                | 80    | 147   | 83.8 %                       |
| Otras 158 instituciones |                                     | 1,245 | 1,765 | 41.8 %                       |
| TOTAL                   |                                     | 5,762 | 7,150 | 24.1 %                       |

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

14

| P.                 | TOP-10 Productos                    | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|--------------------|-------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                  | Tarjeta de débito                   | 248   | 646   | <b>160.5 %</b>               |
| 2                  | Tarjeta de crédito                  | 453   | 466   | <b>2.9 %</b>                 |
| 3                  | Cheques                             | 145   | 156   | <b>7.6 %</b>                 |
| 4                  | Cuenta de ahorro                    | 52    | 87    | <b>67.3 %</b>                |
| 5                  | Cuenta de nómina                    | 27    | 61    | <b>125.9 %</b>               |
| 6                  | Crédito personal                    | 27    | 39    | <b>44.4 %</b>                |
| 7                  | Seguro de Daños automóviles         | 45    | 37    | <b>-17.8 %</b>               |
| 8                  | Seguro de Vida individual           | 19    | 24    | <b>26.3 %</b>                |
| 9                  | Valores e Instrumentos de Inversión | 8     | 18    | <b>125.0 %</b>               |
| 10                 | Cajero automático                   | 20    | 11    | <b>-45.0 %</b>               |
| Otros 19 productos |                                     | 60    | 58    | <b>-3.3 %</b>                |
| TOTAL              |                                     | 1,104 | 1,603 | <b>45.2 %</b>                |

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

15

| P. | TOP-10 Causas                                                                                                         | 2014         | 2015         | VAR. 2015<br>(respecto al 2014) |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|
| 1  | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)                                                                 | 546          | 926          | 69.6 %                          |
| 2  | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 120          | 131          | 9.2 %                           |
| 3  | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 76           | 118          | 55.3 %                          |
| 4  | Cargos no reconocidos en la cuenta*                                                                                   | 71           | 108          | 52.1 %                          |
| 5  | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 37           | 34           | -8.1 %                          |
| 6  | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | --           | 33           | 100.0 %                         |
| 7  | Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato                                                    | 8            | 19           | 137.5 %                         |
| 8  | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | --           | 16           | 100.0 %                         |
| 9  | Transferencia electrónica no reconocida                                                                               | 14           | 16           | 14.3 %                          |
| 10 | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                  | 11           | 14           | 27.3 %                          |
|    | Otras 64 causas                                                                                                       | 221          | 188          | -14.9 %                         |
|    | <b>TOTAL</b>                                                                                                          | <b>1,104</b> | <b>1,603</b> | <b>45.2 %</b>                   |

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

16

| P.                     | TOP-10 Instituciones                | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|------------------------|-------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                      | BBVA Bancomer, S.A.                 | 341   | 647   | 89.7 %                       |
| 2                      | Banco Nacional de México, S. A.     | 326   | 327   | 0.3 %                        |
| 3                      | Banco Mercantil del Norte, S.A.     | 88    | 145   | 64.8 %                       |
| 4                      | Banco Azteca, S.A.                  | 81    | 133   | 64.2 %                       |
| 5                      | Banco Santander (México), S.A.      | 62    | 88    | 41.9 %                       |
| 6                      | HSBC México, S.A.                   | 43    | 53    | 23.3 %                       |
| 7                      | Scotiabank Inverlat, S.A.           | 20    | 53    | 165.0 %                      |
| 8                      | Banco Inbursa, S. A.                | 3     | 32    | 966.7 %                      |
| 9                      | Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V. | 10    | 15    | 50.0 %                       |
| 10                     | Mapfre Tepeyac, S.A.                | 7     | 11    | 57.1 %                       |
| Otras 47 instituciones |                                     | 123   | 99    | -19.5 %                      |
| TOTAL                  |                                     | 1,104 | 1,603 | 45.2 %                       |

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Defensa LG (al 3er.Trim.)

| P.                 | TOP-10 Productos                    | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|--------------------|-------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                  | Tarjeta de débito                   | 274   | 552   | 101.5 %                      |
| 2                  | Tarjeta de crédito                  | 551   | 421   | -23.6 %                      |
| 3                  | Cheques                             | 126   | 122   | -3.2 %                       |
| 4                  | Cuenta de ahorro                    | 50    | 50    | 0.0 %                        |
| 5                  | Cuenta de nómina                    | 29    | 48    | 65.5 %                       |
| 6                  | Crédito personal                    | 13    | 20    | 53.8 %                       |
| 7                  | Valores e Instrumentos de Inversión | 4     | 9     | 125.0 %                      |
| 8                  | Seguro de Daños automóviles         | 32    | 8     | -75.0 %                      |
| 9                  | Seguro de Vida individual           | 9     | 8     | -11.1 %                      |
| 10                 | Crédito al auto                     | 6     | 5     | -16.7 %                      |
| Otros 12 productos |                                     | 27    | 18    | -33.3 %                      |
| TOTAL              |                                     | 1,121 | 1,261 | 12.5 %                       |

# Defensa LG (al 3er. Trim.)

| P.              | TOP-10 Causas                                                                                                         | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1               | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)                                                                 | 693   | 861   | 24.2 %                       |
| 2               | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 111   | 104   | -6.3 %                       |
| 3               | Cargos no reconocidos en la cuenta*                                                                                   | 78    | 84    | 7.7 %                        |
| 4               | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 46    | 60    | 30.4 %                       |
| 5               | Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato                                                    | 2     | 20    | 900.0 %                      |
| 6               | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 28    | 20    | -28.6 %                      |
| 7               | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | --    | 9     | 100.0 %                      |
| 8               | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                                                           | 21    | 9     | -57.1 %                      |
| 9               | Incumplimiento con el contenido del contrato y/o póliza                                                               | --    | 8     | 100.0 %                      |
| 10              | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                  | 14    | 7     | -50.0 %                      |
| Otras 39 causas |                                                                                                                       | 128   | 79    | -16.8 %                      |
| TOTAL           |                                                                                                                       | 1,121 | 1,261 | 12.5 %                       |

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (al 3er. Trim.)

| P.                     | TOP-10 Instituciones                                         | 2014  | 2015  | VAR. 2015<br>(respecto 2014) |
|------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------------------|
| 1                      | BBVA Bancomer, S.A.                                          | 364   | 550   | 51.1 %                       |
| 2                      | Banco Nacional de México, S. A.                              | 358   | 289   | -19.3 %                      |
| 3                      | Banco Mercantil del Norte, S.A.                              | 93    | 105   | 12.9 %                       |
| 4                      | Banco Azteca, S.A.                                           | 91    | 100   | 9.9 %                        |
| 5                      | Banco Santander (México), S.A.                               | 58    | 69    | 19.0 %                       |
| 6                      | Scotiabank Inverlat, S.A.                                    | 22    | 41    | 86.4 %                       |
| 7                      | HSBC México, S.A.                                            | 37    | 34    | -8.1 %                       |
| 8                      | Banco Inbursa, S. A.                                         | 4     | 25    | 525.0 %                      |
| 9                      | Seguros BBVA Bancomer, S.A.                                  | 3     | 6     | 100.0 %                      |
| 10                     | Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros,<br>S.N.C. | 0     | 5     | 100.0 %                      |
| Otras 27 instituciones |                                                              | 91    | 37    | -59.3 %                      |
| TOTAL                  |                                                              | 1,121 | 1,261 | 12.5 %                       |