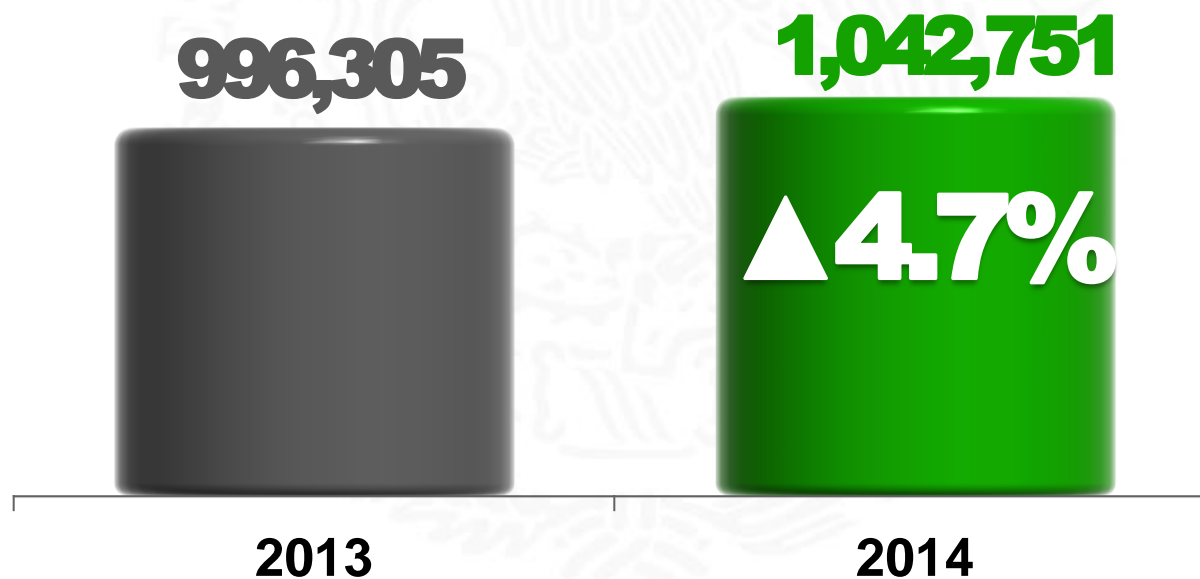


BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

3er. TRIMESTRE 2014

CONDUSEF

Al 3er. Trimestre se registraron 1,042,751 acciones de defensa (AD):



AD POR PROCESO

1,042,751

ASESORÍAS

CONTROVERSIAS

DICTAMEN

SOLICITUD
DE DEFENSA

DEFENSA
LEGAL

874,726

160,033

5,764

1,104

1,121

83.9%

15.3%

0.6%

0.1%

0.1%

CONDUSEF

Nota: En complemento, se tienen registrados 2 Arbitrajes y 1 Concursos Mercantil.

[atrás](#)

[adelante](#)

COMPARATIVO

2013:

996,305 AD

2014:

1,042,751 AD



CONDUSEF

Nota: En complemento, para 2013 se tienen 3 concursos mercantiles y 2 Arbitrajes, para 2014 se tienen registrados 2 Arbitraje y 1 concurso mercantil.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (3er.Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 90% del total de las acciones de defensa.

De un total de 90 productos.

Acciones de Defensa (3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Reporte de Buró de Crédito	366,890	342,372	7.2%
2	Información sobre productos y servicios Financieros	202,905	138,114	46.9%
3	Tarjeta de crédito	123,753	124,513	-0.6%
4	Consulta a la BNDSAR	69,883	70,988	-1.6%
5	Información sobre autoridades y diversas entidades*	45,357	39,028	16.2%
6	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	35,735	105,035	-66.0%
7	Crédito personal	35,084	28,705	22.2%
8	Tarjeta de débito	28,004	21,667	29.2%
9	Seguro de Daños automóviles	16,591	15,395	7.8%
10	Cuenta de Ahorro	13,571	12,539	8.2%
	Otros 80 productos	104,978	97,949	7.2%
	TOTAL	1,042,751	996,305	4.7%

(*) 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 (3er.Trim.)

10 Causas agrupan el 76% del total de las acciones de defensa.

De un total de 310 causas.

Acciones de Defensa (3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	332,005	312,728	6.2%
2	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	140,890	158,335	-11.0%
3	Información sobre servicios proporcionados por CONDUSEF	82,382	59,344	38.8%
4	Localización de cuenta AFORE	67,596	68,648	-1.5%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	50,050	42,650	17.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	45,357	39,028	16.2%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	26,777	26,550	0.9%
8	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	16,251	19,564	-16.9%
9	Negociación de créditos (Orientación)	14,719	13,330	10.4%
10	Trámite relacionado con el REUS	12,686	16,402	-22.7%
	Otras 300 causas	254,038	239,726	6.0%
	TOTAL	1,042,751	996,305	4.7%

(*) 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.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (3er.Trim.)

10 instituciones agrupan el 84% del total de las acciones de defensa.

De un total de 1,585 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Trans Unión de México, S.A.	321,847	302,095	6.54%
2	No Especificada*	173,462	143,223	21.11%
3	Banco Nacional de México, S. A.	95,801	86,861	10.29%
4	BBVA Bancomer, S.A.	84,597	82,704	2.29%
5	Procesar, S.A. de C.V.	70,079	71,257	-1.65%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	43,081	38,063	13.18%
7	Banco Santander (México), S.A.	27,289	32,594	-16.28%
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	26,832	25,614	4.76%
9	Banco Azteca, S.A.	18,726	20,127	-6.96%
10	HSBC México, S.A.	18,049	20,456	-11.77%
	Otras 1,575 instituciones	162,988	173,311	-6.0%
	TOTAL	1,042,751	996,305	4.7%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

**(incluye Gestión Ordinaria, Electrónica y
Conciliación)**

Universo Controversias (3er.Trim.)

En 2014, se registraron 160,033 controversias.

3.3% MENOS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Controversias (3er. Trim.)

13

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	53,705	57,097	-5.94%
2	Reporte de Buró de Crédito	19,369	22,902	-15.43%
3	Tarjeta de débito	13,086	10,261	27.53%
4	Crédito personal	11,883	11,601	2.43%
5	Seguro de Daños automóviles	7,892	7,648	3.19%
6	Seguro de Vida individual	6,815	6,753	0.92%
7	Cuenta de ahorro	6,251	6,501	-3.85%
8	Cheques	4,683	5,065	-7.54%
9	Cuenta de nómina	4,420	3,544	24.72%
10	Crédito Hipotecario	3,205	3,165	1.26%
	Otros 74 productos	28,724	30,876	-7.0%
	TOTAL	160,033	165,413	-3.3%

Controversias (3er. Trim.)

14

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	26,432	22,438	17.80%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	15,847	17,803	-10.99%
3	Incumplimiento del contrato de seguros	6,878	7,518	-8.51%
4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	6,349	6,621	-4.11%
5	Actualización de historial crediticio no realizada	6,268	7,122	-11.99%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	5,833	4,775	22.16%
7	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor	5,498	7,442	-26.12%
8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4,981	4,425	12.56%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,025	3,142	28.10%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	3,836	4,177	-8.16%
	Otras 246 causas	74,086	79,950	-7.6%
	TOTAL	160,033	165,413	-3.3%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (3er. Trim.)

15

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	32,831	33,736	-2.68%
2	BBVA Bancomer, S.A.	29,122	27,956	4.17%
3	Trans Unión de México, S.A.	14,149	15,768	-10.27%
4	Banco Santander (México), S.A.	9,115	9,701	-6.04%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7,837	6,407	22.32%
6	Banco Azteca, S.A.	6,271	6,497	-3.48%
7	HSBC México, S.A.	4,989	5,843	-14.62%
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	4,920	6,328	-22.25%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	2,890	4,941	-41.51%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	2,794	2,789	0.18%
	Otras 531 instituciones	45,115	45,447	-0.7%
	TOTAL	160,033	165,413	-3.3%

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (3er. Trim.)

Resolución 2014:

52%

Favorable
al Usuario



48%

Desfavorable
al Usuario

En promedio, tardamos 21 DÍAS HÁBILES
en darle respuesta al Usuario

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2013 fueron 55% y 22 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (3er Trim.)

En 2014, se registraron 5,764 solicitudes de dictamen.

37,4% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de Dictamen (3er.Trim.)

19

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	1,727	1353	27.64%
2	Tarjeta de débito	1020	629	62.16%
3	Cheques	775	504	53.77%
4	Seguro de Daños automóviles	476	418	13.88%
5	Seguro de Vida individual	248	165	50.30%
6	Cuenta de ahorro	241	189	27.51%
7	Crédito personal	181	107	69.16%
8	Cuenta de nómina	164	119	37.82%
9	Crédito al auto	105	67	56.72%
10	Gastos médicos mayores	87	67	29.85%
	Otros 55 productos	740	576	28.5%
	TOTAL	5,764	4,194	37.4%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (3er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,987	1,424	39.54%
2	Incumplimiento del contrato de seguros	628	507	23.87%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	561	374	50.00%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	308	257	19.84%
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	280	305	-8.20%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	156	94	65.96%
7	Transferencia electrónica no reconocida	109	75	45.33%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	107	63	69.84%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	98	73	34.25%
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	78	58	34.48%
	Otras 141 causas	1,452	964	33.5%
	TOTAL	5,764	4,194	37.4%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

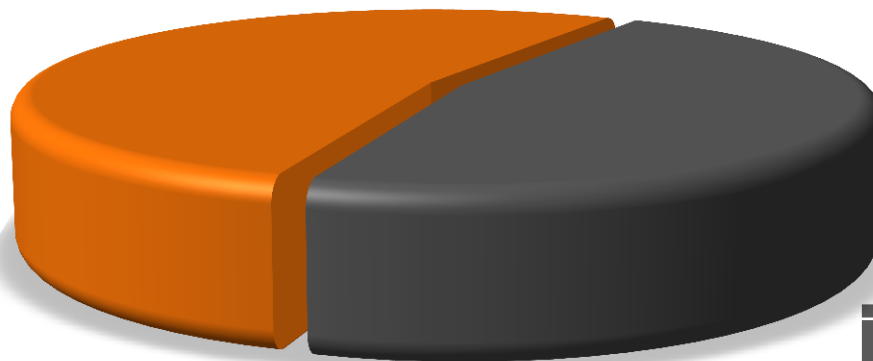
Solicitud de Dictamen (3er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	1,394	1,192	16.95%
2	BBVA Bancomer, S.A.	1,373	871	57.63%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	457	248	84.27%
4	Banco Azteca, S.A.	309	197	56.85%
5	Banco Santander (México), S.A.	305	249	22.49%
6	HSBC México, S.A.	215	147	46.26%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	131	97	35.05%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	117	118	-0.85%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	101	85	18.82%
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	92	94	-2.13%
	Otras 137 instituciones	1,270	896	41.7%
	TOTAL	5,764	4,194	37.4%

Solicitud de Dictamen (3er.Trim.)

Resolución 2014:

53%
Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



47%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

En promedio, tardamos 58 DÍAS HÁBILES
en emitir o no un Dictamen

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2013 fueron 52% y 51 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (3er.Trim.)

En 2014, se registraron 1,104 Solicitudes de DLG.

6.2% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de DLG (3er. Trim.)

25

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	453	412	9.95%
2	Tarjeta de débito	248	244	1.64%
3	Cheques	145	114	27.19%
4	Cuenta de ahorro	52	47	10.64%
5	Seguro de Daños automóviles	45	56	-19.64%
6	Cuenta de nómina	27	31	-12.90%
7	Crédito personal	27	18	50.00%
8	Cajero automático	20	22	-9.09%
9	Seguro de Vida individual	19	14	35.71%
10	Seguro de Vida Colectivo	10	9	11.11%
	Otros 21 productos	58	73	-13.0%
	TOTAL	1,104	1,040	6.2%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	546	497	9.86%
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	120	96	25.00%
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	76	106	-28.30%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	71	76	-6.58%
5	Incumplimiento del contrato de seguros	42	68	-38.24%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	37	22	68.18%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	19	16	18.75%
8	Consumos vía internet no reconocidos	18	13	38.46%
9	Transferencia electrónica no reconocida	14	4	250.00%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	11	9	22.22%
	Otras 52 causas	150	133	12.8%
	TOTAL	1,104	1,040	6.2%

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (3er. Trim.)

27

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	341	248	37.50%
2	Banco Nacional de México, S. A.	326	375	-13.07%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	88	85	3.53%
4	Banco Azteca, S.A.	81	71	14.08%
5	Banco Santander (México), S.A.	62	46	34.78%
6	HSBC México, S.A.	43	37	16.22%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	20	15	33.33%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	20	22	-9.09%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V..	11	11	0.00%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	11	22	-50.00%
	Otras 50 instituciones	101	108	-6.5%
	TOTAL	1,104	1,040	6.2%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (3er. Trim.)

Resolución 2014:

74%
**Se otorga
Defensa**
(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



26%

**No se otorga
la Defensa**

- Se rechaza por lo jurídico, o
- Se rechaza por lo económico.

**6.2% MÁS SOLICITUDES RECIBIDAS EN
COMPARACIÓN DEL 2013**

Nota: El tiempo promedio de resolución fue calculado con base en los asuntos concluidos del periodo, sin importar la fecha de su registro (asuntos iniciados).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2013 fueron 69% y 81 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (3er.Trim.)

En 2014, se registraron 1,121 Defensorías Legales Gratuitas.

49.1% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Defensa LG (3er. Trim.)

31

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	551	340	62.06%
2	Tarjeta de débito	274	176	55.68%
3	Cheques	126	93	35.48%
4	Cuenta de Ahorro	50	31	61.29%
5	Seguro de Daños automóviles	32	36	-11.11%
6	Cuenta de nómina	29	18	61.11%
7	Crédito personal	13	7	85.71%
8	Seguro de Vida individual	9	11	-18.18%
9	Crédito al auto	6	6	0.00%
10	Crédito hipotecario	4	1	300.00%
	Otros 13 productos	27	33	-18.2%
	TOTAL	1,121	752	49.1%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	693	427	62.30%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	111	85	30.59%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	78	56	39.29%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	46	38	21.05%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	33	32	3.13%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	28	17	64.71%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	21	9	133.33%
8	Consumos vía internet no reconocidos	19	16	18.75%
9	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados	14	8	75.00%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	8	5	60.00%
	Otras 35 causas	70	59	18.6%
	TOTAL	1,121	752	49.1%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (3er. Trim.)

33

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	364	157	131.85%
2	Banco Nacional de México, S. A.	358	256	39.84%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	93	72	29.17%
4	Banco Azteca, S.A.	91	65	40.00%
5	Banco Santander (México), S.A.	58	56	3.57%
6	HSBC México, S.A.	37	18	105.56%
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	26	24	8.33%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	22	11	100.00%
9	Mapfre Tepeyac, S.A.	9	8	12.50%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9	9	0.00%
	Otras 35 instituciones	54	76	-28.9%
	TOTAL	1,121	752	49.1%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (3er. Trim.)

Resolución 2014:

87%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



13%
Sentencia Desfavorable al Usuario

49.1% MÁS DEFENSAS REALIZADAS EN COMPARACIÓN DEL 2013