

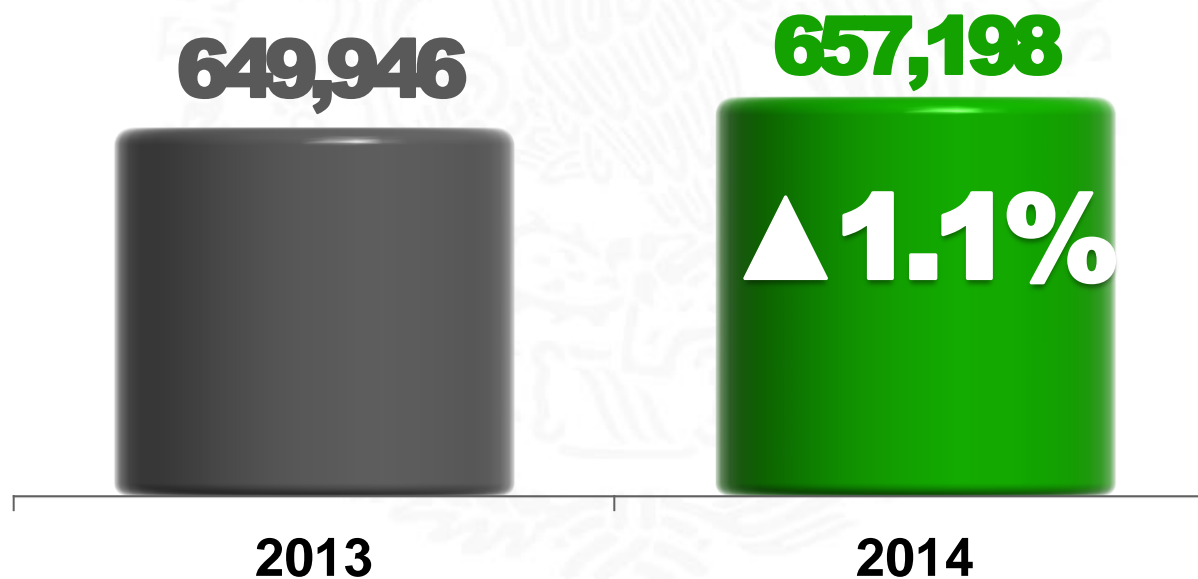
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

2do. TRIMESTRE 2014

CONDUSEF

UNIVERSO 2014

Al 2do. Trimestre se registraron 657,198 acciones de defensa (AD):



AD POR PROCESO

657,198

ASESORÍAS

CONTROVERSIAS

DICTAMEN

SOLICITUD
DE DEFENSA

DEFENSA
LEGAL

548,061

103,683

3,877

755

819

83.4%

15.8%

0.6%

0.1%

0.1%

CONDUSEF

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

[atrás](#)

[adelante](#)

COMPARATIVO

2013:

649,946 AD

2014:

657,198 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 (2do.Trim.)

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

De un total de 89 productos.

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Reporte de Buró de Crédito	230,849	215,316	7.2%
2	Información sobre productos y servicios Financieros	124,017	93,347	32.9%
3	Tarjeta de crédito	79,387	83,587	-5.0%
4	Consulta a la BNDSAR	44,572	48,753	-8.6%
5	Información sobre autoridades y diversas entidades*	26,786	25,832	3.7%
6	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	26,336	68,726	-61.7%
7	Crédito personal	23,288	18,566	25.4%
8	Tarjeta de débito	17,090	14,130	20.9%
9	Seguro de Daños automóviles	10,380	10,250	1.3%
10	Cuenta de Ahorro	8,557	7,867	8.8%
	Otros 79 productos	65,939	63,572	3.7%
	TOTAL	657,198	649,946	1.1%

(*) 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.)

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

De un total de 280 causas.

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	209,468	196,899	6.4%
2	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	87,434	106,058	-17.6%
3	Información sobre servicios proporcionados por CONDUSEF	54,771	38,360	42.8%
4	Localización de cuenta AFORE	43,085	47,192	-8.7%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	32,140	28,332	13.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	26,786	25,832	3.7%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	16,823	16,526	1.8%
8	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	11,161	13,183	-15.3%
9	Negociación de créditos (Orientación)	9,213	8,781	4.9%
10	Trámite relacionado con el REUS	8,275	11,085	-25.3%
	Otras 270 causas	158,042	157,698	0.2%
	TOTAL	657,198	649,946	1.1%

(*) 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.)

10 instituciones agrupan el 85% del total de las acciones de defensa.

De un total de 1,245 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Trans Unión de México, S.A.	201,670	191,917	5.1%
2	No Especificada*	112,056	100,782	11.2%
3	Banco Nacional de México, S. A.	58,180	58,994	-1.4%
4	BBVA Bancomer, S.A.	54,287	54,806	-0.9%
5	Procesar, S.A. de C.V.	44,701	48,940	-8.7%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	27,753	21,820	27.2%
7	Banco Santander (México), S.A.	16,776	21,936	-23.5%
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	16,594	17,169	-3.3%
9	Banco Azteca, S.A.	11,926	12,846	-7.2%
10	HSBC México, S.A.	11,446	13,347	-14.2%
	Otras 1,235 instituciones	101,809	107,389	-5.2%
	TOTAL	657,198	649,946	1.1%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (2do.Trim.)

En 2014, se registraron 103,683 controversias.

4.7% MENOS, EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Controversias (2do. Trim.)

13

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	35,019	38,910	-10.0%
2	Reporte de Buró de Crédito	13,143	14,043	-6.4%
3	Tarjeta de débito	8,216	6,723	22.2%
4	Crédito personal	7,868	7,508	4.8%
5	Seguro de Daños automóviles	5,026	5,127	-2.0%
6	Seguro de Vida individual	4,456	4,491	-0.8%
7	Cuenta de ahorro	4,037	4,180	-3.4%
8	Cheques	2,961	3,230	-8.3%
9	Cuenta de nómina	2,911	2,330	24.9%
10	Crédito Hipotecario	2,005	2,178	-7.9%
	Otros 73 productos	18,041	20,069	-10.1%
	TOTAL	103,683	108,789	-4.7%

Controversias (2do. Trim.)

14

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	17,247	15,041	14.7%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	10,695	11,034	-3.1%
3	Incumplimiento del contrato de seguros	4,369	4,881	-10.5%
4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	4,242	4,589	-7.6%
5	Actualización de historial crediticio no realizada	4,052	4,551	-11.0%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	3,787	3,122	21.3%
7	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor	3,508	5,139	-31.7%
8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	3,116	2,693	15.7%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	2,598	2,005	29.6%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	2,431	2,720	-10.6%
	Otras 227 causas	47,638	53,014	-10.1%
	TOTAL	103,683	108,789	-4.7%

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

[atrás](#) [adelante](#)

Controversias (2do. Trim.)

15

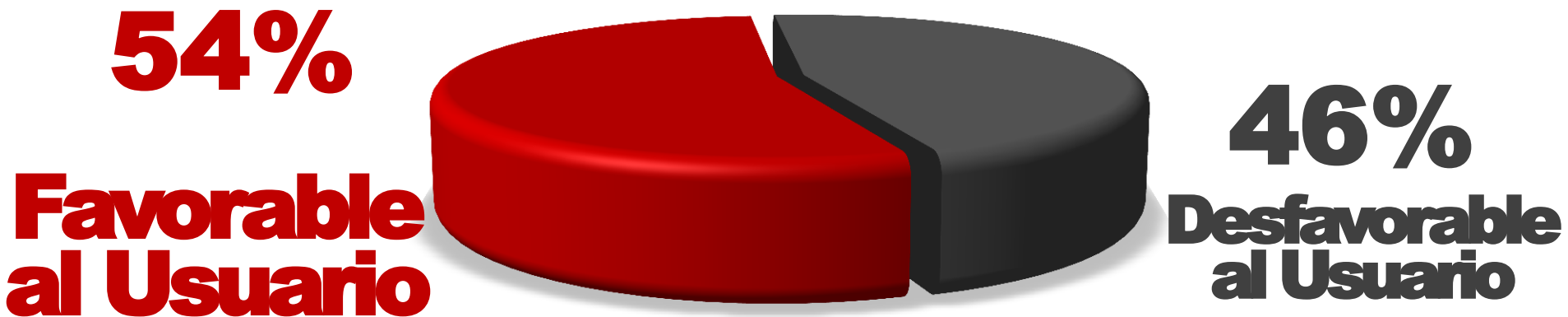
P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	20,608	23,330	-11.7%
2	BBVA Bancomer, S.A.	19,411	18,375	5.6%
3	Trans Unión de México, S.A.	9,373	9,761	-4.0%
4	Banco Santander (México), S.A.	5,761	6,393	-9.9%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	5,186	4,214	23.1%
6	Banco Azteca, S.A.	4,037	4,077	-1.0%
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	3,532	3,680	-4.0%
8	HSBC México, S.A.	3,321	3,846	-13.7%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	1,938	3,532	-45.1%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	1,738	1,676	3.7%
	Otras 450 instituciones	28,778	29,891	-3.7%
	TOTAL	103,683	108,789	-4.7%

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (2do. Trim.)

Resolución 2014:



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 56% y 23 d.h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (2do. Trim.)

En 2014, se registraron 3,877 solicitudes de dictamen.

47.8% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de Dictamen (2do.Trim.)

19

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	1,201	872	37.7%
2	Tarjeta de débito	634	401	58.1%
3	Cheques	512	304	68.4%
4	Seguro de Daños automóviles	318	264	20.5%
5	Cuenta de ahorro	168	107	57.0%
6	Seguro de Vida individual	152	105	44.8%
7	Crédito personal	135	61	121.3%
8	Cuenta de nómina	104	76	36.8%
9	Crédito al auto	78	38	105.3%
10	Gastos médicos mayores	62	40	55.0%
	Otros 51 productos	513	355	44.5%
	TOTAL	3,877	2,623	47.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (2do.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,303	902	44.5%
2	Incumplimiento del contrato de seguros	420	322	30.4%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	371	226	64.2%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	195	211	-7.6%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	192	161	19.0%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	117	56	108.9%
7	Transferencia electrónica no reconocida	77	40	92.5%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	75	29	158.6%
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	67	40	67.5%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	59	47	25.5%
	Otras 119 causas	1,001	589	69.9%
	TOTAL	3,877	2,623	47.8%

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

Solicitud de Dictamen (2do.Trim.)

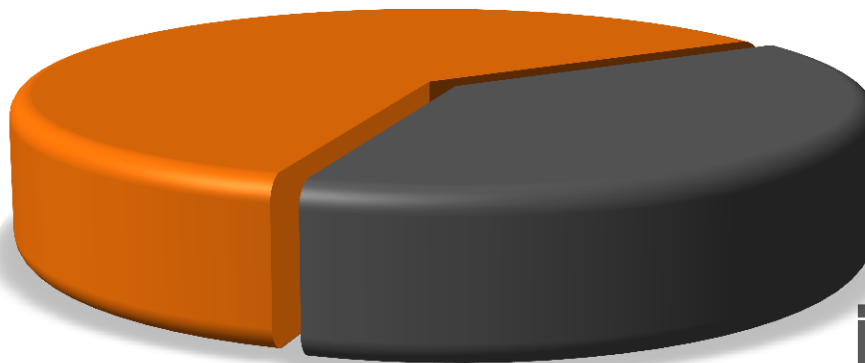
P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	938	786	19.3%
2	BBVA Bancomer, S.A.	889	507	75.3%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	310	154	101.3%
4	Banco Azteca, S.A.	229	108	112.0%
5	Banco Santander (México), S.A.	208	148	40.5%
6	HSBC México, S.A.	140	101	38.6%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	79	60	31.7%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	74	86	-14.0%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	67	52	28.8%
10	Zurich Santander Seguros México, S.A.	58	44	31.8%
	Otras 106 instituciones	885	577	53.4%
	TOTAL	3,877	2,623	47.8%

Solicitud de Dictamen (2do. Trim.)

Resolución 2014:

61%

**Se emitió
Dictamen**
(Favorable al
Usuario)



39%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 56 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 51% y 49 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (2do.Trim.)

En 2014, se registraron 755 Solicitudes de DLG.

23.8% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de DLG (2do. Trim.)

25

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	309	253	22.1%
2	Tarjeta de débito	163	127	28.3%
3	Cheques	105	68	54.4%
4	Cuenta de ahorro	37	28	32.1%
5	Seguro de Daños automóviles	33	38	-13.2%
6	Crédito personal	17	9	88.9%
7	Seguro de Vida individual	15	8	87.5%
8	Cuenta de nómina	15	16	-6.2%
9	Cajero automático	14	15	-6.7%
10	Crédito hipotecario	7	2	250.0%
	Otros 18 productos	40	46	-13.0%
	TOTAL	755	610	23.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (2do. Trim.)

26

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	366	294	24.5%
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	88	62	41.9%
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	50	57	-12.3%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	48	45	6.7%
5	Incumplimiento del contrato de seguros	27	45	-40.0%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	22	11	100.0%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	15	9	66.7%
8	Consumos vía internet no reconocidos	14	8	75.0%
9	Transferencia electrónica no reconocida	10	2	400.0%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	10	5	100.0%
	Otras 45 causas	105	72	45.8%
	TOTAL	755	610	23.8%

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (2do. Trim.)

27

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	226	129	75.2%
2	Banco Nacional de México, S. A.	215	228	-5.7%
3	Banco Azteca, S.A.	62	43	44.2%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	58	51	13.7%
5	Banco Santander (México), S.A.	43	29	48.3%
6	HSBC México, S.A.	31	19	63.2%
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	16	16	0.0%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	16	8	100.0%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9	4	125.0%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	8	16	-50.0%
	Otras 42 instituciones	71	67	6.0%
	TOTAL	755	610	23.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (2do. 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.

**24% 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 67% y 102 d.h. respectivamente.

atrás

adelante

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (2do.Trim.)

En 2014, se registraron 819 Defensorías Legales Gratuitas.

47.6% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Defensa LG (2do. Trim.)

31

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	396	247	60.3%
2	Tarjeta de débito	211	124	70.2%
3	Cheques	94	72	30.6%
4	Cuenta de Ahorro	36	24	50.0%
5	Seguro de Daños automóviles	26	29	-10.3%
6	Cuenta de nómina	16	11	45.5%
7	Crédito personal	9	3	200.0%
8	Seguro de Vida individual	6	9	-33.3%
9	Crédito al auto	3	6	-50.0%
10	Crédito de nómina	3	2	50.0%
	Otros 11 productos	19	28	-25.0%
	TOTAL	819	555	47.6%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	506	304	66.4%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	83	67	23.9%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	53	40	32.5%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	38	28	35.7%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	23	26	-11.5%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	17	14	21.4%
7	Consumos vía internet no reconocidos	16	14	14.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	16	5	220.0%
9	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados	10	5	100.0%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	8	4	100.0%
	Otras 29 causas	49	62	-21.0%
	TOTAL	819	555	47.6%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	265	105	152.4%
2	Banco Nacional de México, S. A.	258	186	38.7%
3	Banco Azteca, S.A.	71	49	44.9%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	60	54	11.1%
5	Banco Santander (México), S.A.	42	46	-8.7%
6	HSBC México, S.A.	34	12	183.3%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	20	8	150.0%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	15	18	-16.7%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	8	7	14.3%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	5	7	-28.6%
	Otras 13 instituciones	41	63	-34.9%
	TOTAL	819	555	47.6%

Defensa LG (2do. Trim.)

Resolución 2014:

86%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



14%
Sentencia Desfavorable al Usuario

48% MÁS DEFENSAS REALIZADAS EN COMPARACIÓN DEL 2013