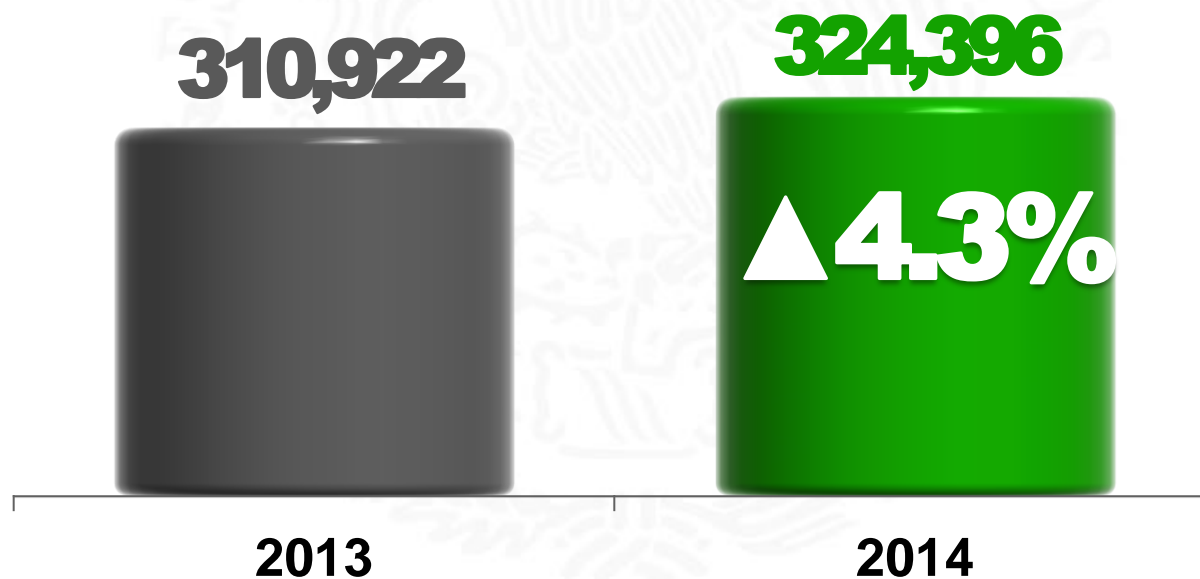


BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

1er. TRIMESTRE 2014

CONDUSEF

Al 1er. Trimestre se registraron 324,396 acciones de defensa (AD):



AD POR PROCESO

324,396

ASESORÍAS

268,831
82.9%

CONTROVERSIAS

53,387
16.5%

DICTAMEN

1,316
0.4%

SOLICITUD
DE DEFENSA

440
0.1%

DEFENSA
LEGAL

420
0.1%

CONDUSEF

Nota: En complemento, se tienen registrados 1 Arbitraje y 1 Concurso Mercantil.

[atrás](#)

[adelante](#)

COMPARATIVO

2013:

310,922 AD

2014:

324,396 AD



CONDUSEF

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

atrás

adelante

Acciones de Defensa (1er.Trim.)

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

De un total de 56 productos.

Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Buró de Crédito	112,592	99,932	12.7%
2	Tarjeta de crédito	40,985	41,522	-1.3%
3	Información sobre productos y servicios financieros	36,976	47,443	-22.1%
4	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	35,122	31,674	10.9%
5	Consulta a la BNDSAR	21,755	24,719	-12.0%
6	Información sobre autoridades y diversas entidades*	13,835	13,120	5.4%
7	Crédito personal	11,470	8,602	33.3%
8	Tarjeta de débito	8,987	6,537	37.5%
9	Seguro de Daños	5,978	5,159	15.9%
10	Seguro de Vida	4,782	4,409	8.5%
	Otros 46 productos	31,914	27,805	14.8%
	TOTAL	324,396	310,922	4.3%

(*) 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 (1er.Trim.)

10 Causas agrupan el 81% del total de las acciones de defensa.

De un total de 183 causas.

Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	101,481	91,440	11.0%
2	Funcionamiento de los productos financieros	46,344	53,483	-13.3%
3	Orientación sobre horarios, ubicación y servicios de Condusef	35,122	31,674	10.9%
4	Localización de cuenta Afore	21,755	24,719	-12.0%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	17,505	14,401	21.6%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	13,835	13,120	5.4%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	9,103	7,727	17.8%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta**	6,298	6,278	0.3%
9	Gestión de Cobranza indebida	5,508	6,346	-13.2%
10	Negociación de créditos (Orientación)	4,631	4,457	3.9%
	Otras 173 causas	62,814	57,277	9.7%
	TOTAL	324,396	310,922	4.3%

(*) 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.

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (1er.Trim.)

10 instituciones agrupan el 83% del total de las acciones de defensa.

De un total de 917 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Trans Union de México, S.A.	96,163	89,815	7.1%
2	No Especificada*	47,102	42,942	9.7%
3	Banco Nacional de México, S. A.	29,119	29,199	-0.3%
4	BBVA Bancomer, S.A.	28,617	26,603	7.6%
5	Procesar, S.A. de C.V.	21,814	24,814	-12.1%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	15,658	9,222	69.8%
7	Banco Santander (México), S.A.	8,564	10,931	-21.7%
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8,484	8,483	0.0%
9	Banco Azteca, S.A.	6,188	5,924	4.5%
10	HSBC México, S.A.	6,061	6,382	-5.0%
	Otras 907 instituciones	56,626	56,607	0.0%
	TOTAL	324,396	310,922	4.3%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (1er.Trim.)

En 2014, se registraron 53,387 controversias.

**0.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
DEL AÑO 2013.**

Controversias (1er Trim.)

13

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	18,029	19,660	-8.3%
2	Buró de Crédito	7,317	6,569	11.4%
3	Tarjeta de débito	4,398	3,200	37.4%
4	Crédito personal	3,886	3,715	4.6%
5	Seguro de Daños	2,955	2,722	8.6%
6	Seguro de Vida	2,855	2,615	9.2%
7	Cuenta de Ahorro	2,127	1,948	9.2%
8	Cheques	1,498	1,503	-0.3%
9	Cuenta de nómina	1,495	1,106	35.2%
10	Saldos (Afore)	1,227	1,120	9.6%
	Otros 39 productos	7,600	8,861	-14.2%
	TOTAL	53,387	53,019	0.7%

Controversias (1er. Trim.)

14

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	9,474	7,828	21.0%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	5,942	5,133	15.8%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	3,274	3,059	7.0%
4	Gestión de Cobranza indebida	2,576	3,906	-34.1%
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	2,248	2,366	-5.0%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	2,224	2,277	-2.3%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	2,183	2,267	-3.7%
8	Solicitud de trámite no atendida o concluida	1,437	1,374	4.6%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,327	1,024	29.6%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	1,295	1,327	-2.4%
	Otras 149 causas	21,407	22,458	-4.7%
	TOTAL	53,387	53,019	0.7%

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

atrás adelante

Controversias (1er. Trim.)

15

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	10,423	11,930	-12.6%
2	BBVA Bancomer, S.A.	10,235	8,874	15.3%
3	Trans Union de México, S.A.	4,947	4,573	8.2%
4	Banco Santander (México), S.A.	2,924	3,081	-5.1%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	2,710	2,099	29.1%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	2,238	1,660	34.8%
7	Banco Azteca, S.A.	2,053	1,970	4.2%
8	HSBC México, S.A.	1,691	1,899	-11.0%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	998	1,778	-43.9%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	787	827	-4.8%
	Otras 352 instituciones	14,381	14,328	0.4%
	TOTAL	53,387	53,019	0.7%

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (1er. Trim.)

Resolución 2014:

54%

Favorable
al Usuario



46%
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 57% y 22 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (1er Trim.)

En 2014, se registraron 1,316 solicitudes de dictamen.

**16.3% MÁS EN
COMPARACIÓN
DEL AÑO 2013.**

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

19

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	434	360	20.6%
2	Tarjeta de débito	199	156	27.6%
3	Cheques	183	151	21.2%
4	Seguro de Daños	134	146	-8.2%
5	Cuenta de Ahorro	71	46	54.3%
6	Seguro de Vida	70	79	-11.4%
7	Crédito personal	43	26	65.4%
8	Cuenta de nómina	35	32	9.4%
9	Seguro de Accidentes y enfermedades	29	28	3.6%
10	Crédito al auto	25	15	66.7%
	Otros 20 productos	93	93	0.0%
	TOTAL	1,316	1,132	16.3%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	447	368	21.5%
2	Incumplimiento del contrato de seguro	138	150	-8.0%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	129	115	12.2%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	94	83	13.3%
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	72	94	-23.4%
6	Transferencia electrónica no reconocida	33	12	175.0%
7	Funcionamiento de los productos financieros	32	23	39.1%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	32	16	100.0%
9	Cobro de comisión no pactada en el contrato	25	10	150.0%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	23	13	76.9%
	Otras 62 causas	291	248	17.3%
	TOTAL	1,316	1,132	16.3%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	325	334	-2.7%
2	BBVA Bancomer, S.A.	283	210	34.8%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	117	74	58.1%
4	Banco Azteca, S.A.	90	41	119.5%
5	Banco Santander (México), S.A.	82	66	24.2%
6	HSBC México, S.A.	50	46	8.7%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	27	21	28.6%
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	26	21	23.8%
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	23	18	27.8%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	22	29	-24.1%
	Otras 74 instituciones	271	272	-0.4%
	TOTAL	1,316	1,132	16.3%

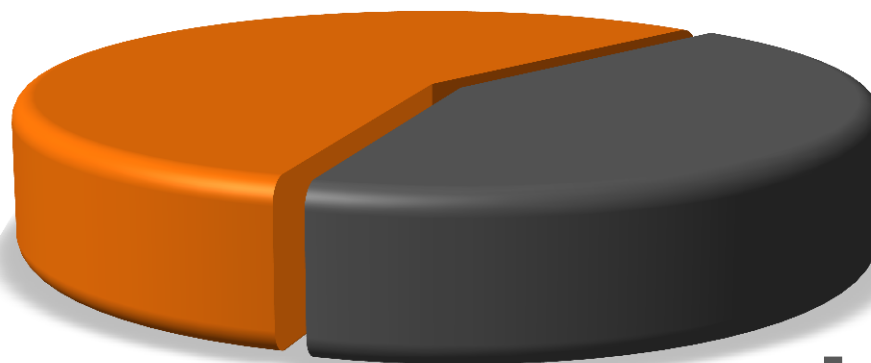
Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

57%

Resolución:

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

52% en 2013



43%

**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

En promedio, tardamos 65 DÍAS HÁBILES en emitir o no un Dictamen (43 días en 2013)

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

Universo Solicitud de DLG (1er.Trim.)

En 2014, se registraron 440 Solicitudes de DLG.

36.2% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

25

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	166	133	24.8%
2	Tarjeta de débito	102	66	54.5%
3	Cheques	64	40	60.0%
4	Cuenta de Ahorro	23	12	91.7%
5	Seguro de Daños	22	26	-15.4%
6	Crédito personal	11	4	175.0%
7	Seguro de Vida	10	11	-9.1%
8	Cuenta de nómina	10	6	66.7%
9	Cajero automático	8	6	33.3%
10	Crédito hipotecario	5	1	400.0%
	Otros 9 productos	19	18	5.6%
	TOTAL	440	323	36.2%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	210	155	35.5%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	53	39	35.9%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	31	19	63.2%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	30	27	11.1%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	15	30	-50.0%
6	Funcionamiento de los productos financieros	13	8	62.5%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	11	4	175.0%
8	Transferencia electrónica no reconocida	8	1	700.0%
9	Pago no aplicado al producto o servicio	6	2	200.0%
10	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	5	6	-16.7%
	Otras 28 causas	58	32	81.3%
	TOTAL	440	323	36.2%

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

27

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	142	59	140.7%
2	Banco Nacional de México, S. A.	124	130	-4.6%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	34	27	25.9%
4	Banco Azteca, S.A.	30	19	57.9%
5	Banco Santander (México), S.A.	24	19	26.3%
6	HSBC México, S.A.	22	9	144.4%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	7	4	75.0%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	6	8	-25.0%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6	3	100.0%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	6	5	20.0%
	Otras 32 instituciones	39	40	-2.5%
	TOTAL	440	323	36.2%

[atrás](#)

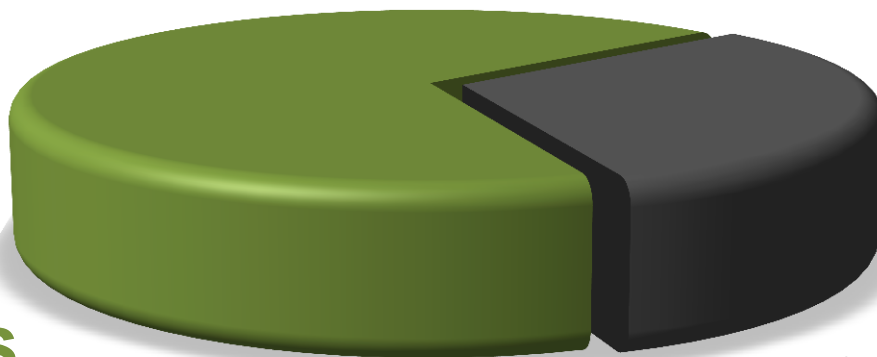
[adelante](#)

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

69%

Resolución:

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



31%
**No se otorga
la Defensa**

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

**36% MÁS SOLICITUDES RECIBIDAS
EN COMPARACIÓN DEL 2013**

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (1er.Trim.)

En 2014, se registraron 420 Defensorías Legales Gratuitas.

100% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Defensa LG (1er. Trim.)

31

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	201	86	133.7%
2	Tarjeta de débito	114	54	111.1%
3	Cheques	36	20	80.0%
4	Cuenta de Ahorro	21	8	162.5%
5	Seguro de Daños	18	15	20.0%
6	Cuenta de nómina	11	4	175.0%
7	Crédito personal	5	2	150.0%
8	Valores e Instrumentos de Inversión	3	3	0.0%
9	Seguro de Vida	3	7	-57.1%
10	Seguro de Accidentes y enfermedades	3	2	50.0%
	Otros 4 productos	5	9	-44.4%
	TOTAL	420	210	100.0%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	272	126	115.9%
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	32	16	100.0%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	31	19	63.2%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	23	8	187.5%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	17	15	13.3%
6	Funcionamiento de los productos financieros	7	4	75.0%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	6	1	500.0%
8	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	6	2	200.0%
9	Cobro de comisión no pactada en el contrato	4	0	-
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	3	3	0.0%
	Otras 14 causas	19	16	18.8%
	TOTAL	420	210	100.0%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	139	37	275.7%
2	Banco Nacional de México, S. A.	137	55	149.1%
3	Banco Azteca, S.A.	34	24	41.7%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	26	22	18.2%
5	Banco Santander (México), S.A.	22	24	-8.3%
6	HSBC México, S.A.	15	4	275.0%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	9	0	-
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7	7	0.0%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	6	3	100.0%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	4	2	100.0%
	Otras 13 instituciones	21	32	-34.4%
	TOTAL	420	210	100.0%

Defensa LG (1er. Trim.)

88%

Resolución:

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



12%
Sentencia Desfavorable al Usuario

100% MÁS DEFENSAS REALIZADAS EN COMPARACIÓN DEL 2013