

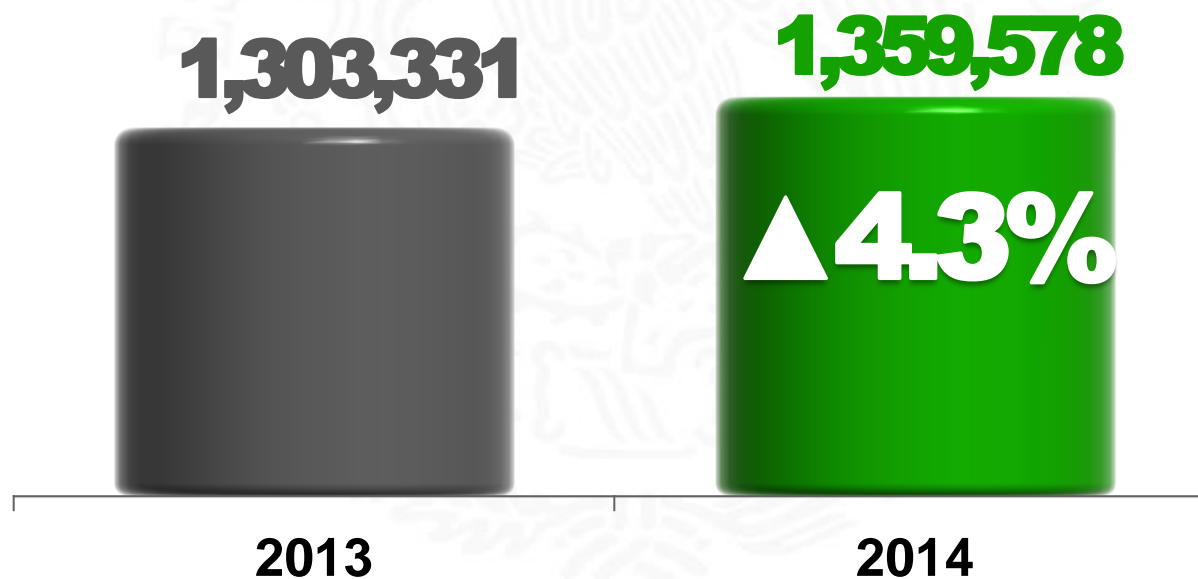
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

4to. TRIMESTRE 2014

CONDUSEF

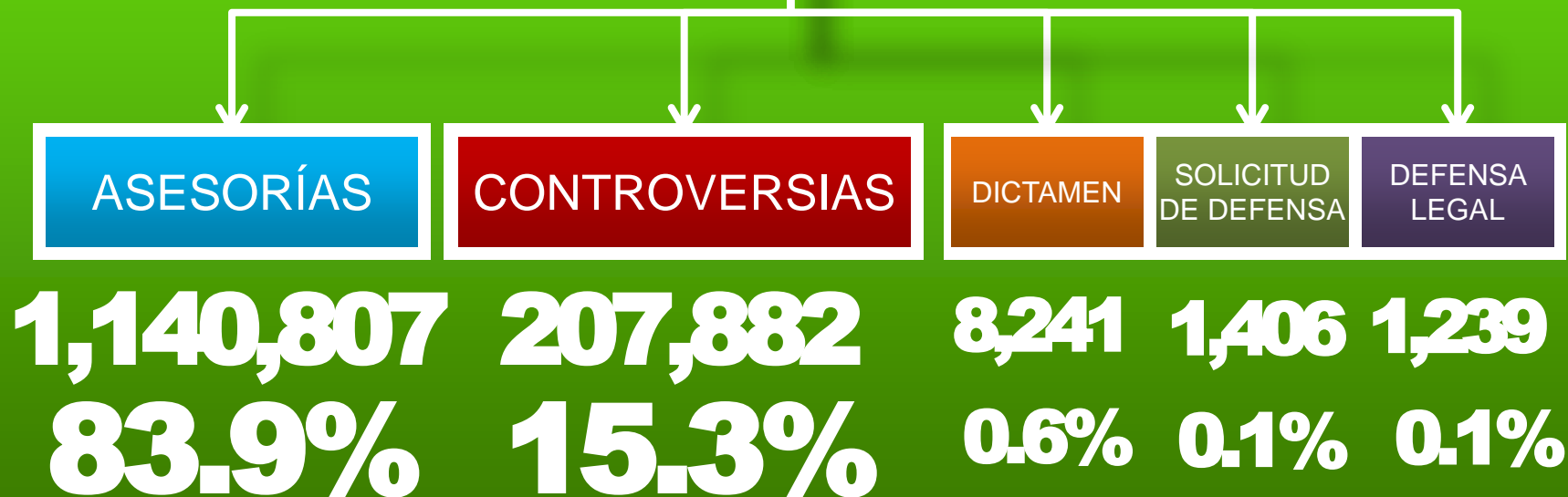
UNIVERSO 2014

Al 4to. Trimestre se registraron 1,359,578 acciones de defensa (AD):



AD POR PROCESO

1,359,578



CONDUSEF

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

[atrás](#)

[adelante](#)

COMPARATIVO

2013:

1,303,331 AD

2014:

1,359,578 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 (4to.Trim.)

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

De un total de 91 productos.

Acciones de Defensa (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Reporte de Buró de Crédito	484,252	450,759	7.4%
2	Información sobre productos y servicios financieros	272,304	182,345	49.3%
3	Tarjeta de crédito	155,809	160,486	-2.9%
4	Consulta a la BNDSAR	88,653	89,452	-0.9%
5	Información sobre autoridades y diversas entidades*	60,222	52,808	14.0%
6	Crédito personal	43,306	37,922	14.2%
7	Información de Condusef (emisión de CURP, REUS, etc.)	41,778	136,852	-69.5%
8	Tarjeta de débito	36,318	28,735	26.4%
9	Seguro de Daños automóviles	21,624	19,983	8.2%
10	Cuenta de ahorro	17,710	16,342	8.4%
	Otros 91 productos	137,602	127,647	7.8%
	TOTAL	1,359,578	1,303,331	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 (4to.Trim.)

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

De un total de 319 causas.

Acciones de Defensa (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	438,774	410,820	6.8%
2	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	187,193	210,103	-10.9%
3	Información sobre servicios proporcionados por CONDUSEF	105,846	79,411	33.3%
4	Consulta a través del NSS	85,574	86,192	-0.7%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	63,383	55,404	14.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	60,222	52,808	14.0%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	34,184	35,396	-3.4%
8	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	20,556	25,652	-19.9%
9	Negociación de créditos (Orientación)	18,522	17,359	6.7%
10	Trámite relacionado con el REUS	16,282	20,231	-19.5%
	Otras 319 causas	329,042	309,955	6.2%
	TOTAL	1,359,578	1,303,331	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 (4to.Trim.)

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

De un total de 1,794 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Trans Unión de México, S.A.	422,350	396,062	6.64%
2	No Especificada*	224,866	201,806	11.46%
3	Banco Nacional de México, S. A.	123,929	113,022	9.65%
4	BBVA Bancomer, S.A.	107,071	108,151	-1.00%
5	Procesar, S.A. de C.V.	88,911	89,790	-0.98%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	59,371	51,748	14.73%
7	Banco Mercantil del Norte, S.A.	36,022	33,321	8.11%
8	Banco Santander (México), S.A.	35,285	41,077	-14.10%
9	Banco Azteca, S.A.	23,710	26,009	-8.84%
10	HSBC México, S.A.	23,154	26,442	-12.43%
	Otras 1,794 instituciones	215,821	216,782	-0.44%
	TOTAL	1,359,578	1,303,331	4.3%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (4to. Trim.)

En 2014, se registraron 207,882 controversias.

2.5% MENOS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Controversias (4to. Trim.)

13

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	68,784	73,063	-5.86%
2	Reporte de Buró de Crédito	25,061	29,888	-16.15%
3	Tarjeta de débito	17,055	13,514	26.20%
4	Crédito personal	15,380	15,175	1.35%
5	Seguro de Daños automóviles	10,369	9,876	4.99%
6	Seguro de Vida individual	8,879	8,789	1.02%
7	Cuenta de ahorro	8,130	8,358	-2.73%
8	Cheques	6,282	6,514	-3.56%
9	Cuenta de nómina	5,738	4,737	21.13%
10	Crédito Hipotecario	4,129	3,938	4.85%
	Otros 84 productos	38,075	39,408	-3.38%
	TOTAL	207,882	213,260	-2.52%

Controversias (4to. Trim.)

14

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	33,616	29,410	14.30%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	20,149	23,701	-14.99%
3	Incumplimiento del contrato	9,227	9,651	-4.39%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	8,088	9,086	-10.98%
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7,888	8,502	-7.22%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	7,588	6,213	22.13%
7	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor	7,450	9,404	-20.78%
8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,536	5,790	12.88%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5,127	4,222	21.44%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	4,939	5,381	-8.21%
	Otras 275 causas	97,274	101,900	-4.54%
	TOTAL	207,882	213,260	-2.52%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (4to. Trim.)

15

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Banco Nacional de México, S. A.	43,055	42,990	0.15%
2	BBVA Bancomer, S.A.	37,149	36,705	1.21%
3	Trans Unión de México, S.A.	18,569	20,694	-10.27%
4	Banco Santander (México), S.A.	11,727	12,403	-5.45%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	10,080	8,291	21.58%
6	Banco Azteca, S.A.	7,979	8,433	-5.38%
7	HSBC México, S.A.	6,375	7,430	-14.20%
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,115	8,252	-25.90%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	3,673	5,917	-37.92%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	3,541	3,672	-3.57%
	Otras 589 instituciones	59,619	58,473	1.96%
	TOTAL	207,882	213,260	-2.52%

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (4to. 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 55% y 22 d.h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (4to Trim.)

En 2014, se registraron 8,241 solicitudes de dictamen.

67.5% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de Dictamen (4to.Trim.)

19

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	2,405	1,526	57.6%
2	Tarjeta de débito	1,513	727	108.1%
3	Cheques	1,082	594	82.2%
4	Seguro de Daños automóviles	683	508	34.4%
5	Cuenta de ahorro	369	228	61.8%
6	Seguro de Vida individual	366	223	64.1%
7	Crédito personal	260	127	104.7%
8	Cuenta de nómina	229	135	69.6%
9	Crédito al auto	142	75	89.3%
10	Gastos médicos mayores	120	84	42.9%
	Otros 66 productos	1,072	692	54.9%
	TOTAL	8,241	4,919	67.5%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (4to.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,854	1,599	78.49%
2	Incumplimiento del contrato	890	620	43.55%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	793	441	79.82%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	471	300	57.00%
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	383	353	8.50%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	208	102	103.92%
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	157	97	61.86%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	154	75	105.33%
9	Transferencia electrónica no reconocida	148	89	66.29%
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	103	71	45.07%
	Otras 159 causas	2,080	1,172	77.47%
	TOTAL	8,241	4,919	67.5%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

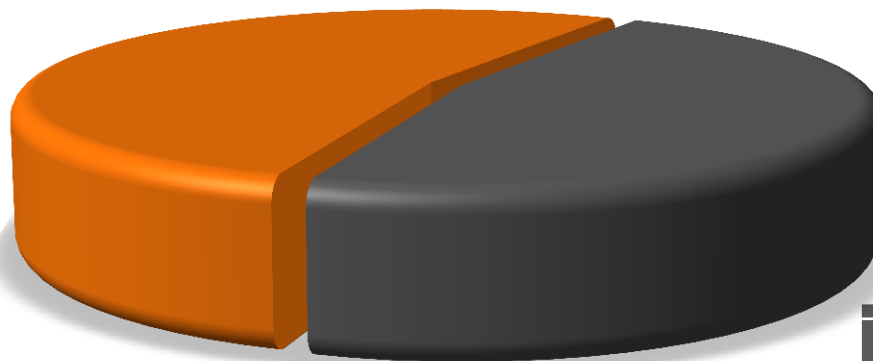
Solicitud de Dictamen (4to.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,983	1,015	95.37%
2	Banco Nacional de México, S. A.	1,962	1,322	48.41%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	692	300	130.67%
4	Banco Santander (México), S.A.	467	289	61.59%
5	Banco Azteca, S.A.	432	244	77.05%
6	HSBC México, S.A.	265	186	42.47%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	199	108	84.26%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	167	141	18.44%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	143	109	31.19%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	142	101	40.59%
	Otras 170 instituciones	1,789	1,104	62.05%
	TOTAL	8,241	4,919	67.5%

Solicitud de Dictamen (4to.Trim.)

Resolución 2014:

59%
Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



41%
Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

**En promedio, tardamos 64 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 53% y 51 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (4to.Trim.)

En 2014, se registraron 1,406 Solicitudes de DLG.

1.74% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Solicitud de DLG (4to. Trim.)

25

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	565	552	2.36%
2	Tarjeta de débito	352	328	7.32%
3	Cheques	177	145	22.07%
4	Cuenta de ahorro	63	64	-1.56%
5	Seguro de Daños automóviles	54	70	-22.86%
6	Crédito personal	36	22	-63.64%
7	Cuenta de nómina	36	41	-12.20%
8	Cajero automático	23	30	-23.33%
9	Seguro de Vida individual	20	22	-9.09%
10	Seguro de Vida colectivo	12	11	9.09%
	Otros 35 productos	68	97	-29.90%
	TOTAL	1,406	1,382	1.74%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	724	663	9.20%
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	145	122	18.85%
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	98	143	-31.47%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	92	101	-8.91%
5	Incumplimiento del contrato	50	86	-41.86%
6	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	46	30	53.33%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	21	22	-4.55%
8	Consumos vía internet no reconocidos	20	18	11.11%
9	Transferencia electrónica no reconocida	17	7	142.86%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	12	12	0.00%
	Otras 73 causas	181	178	1.69%
	TOTAL	1,406	1,382	1.74%

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

Solicitud de DLG (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	451	353	27.76%
2	Banco Nacional de México, S. A.	418	485	-13.81%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	111	103	7.77%
4	Banco Azteca, S.A.	96	95	1.05%
5	Banco Santander (México), S.A.	76	63	20.63%
6	HSBC México, S.A.	54	46	17.39%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	27	26	3.85%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	24	25	-4.00%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	16	28	-42.86%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	13	17	-23.53%
	Otras 65 instituciones	120	141	-14.89%
	TOTAL	1,406	1,382	1.74%

Solicitud de DLG (4to. Trim.)

Resolución 2014:

75%
**Se otorga
Defensa**
(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



25%

**No se otorga
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 19 DÍAS HÁBILES
en aceptar o rechazar la solicitud**

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 70% y 81 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (4to.Trim.)

En 2014, se registraron 1,239 Defensorías Legales Gratuitas.

33.2% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2013.

Defensa LG (4to. Trim.)

31

P.	TOP-10 Productos	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Tarjeta de crédito	603	417	44.60%
2	Tarjeta de débito	313	215	45.58%
3	Cheques	137	117	17.09%
4	Cuenta de ahorro	53	42	26.19%
5	Seguro de Daños automóviles	33	43	-23.26%
6	Cuenta de nómina	32	25	28.00%
7	Crédito personal	18	7	157.14%
8	Seguro de Vida individual	9	12	-25.00%
9	Crédito al auto	7	7	0.00%
10	Valores e instrumentos de inversión	5	7	-28.57%
	Otros 23 productos	29	38	-23.68%
	TOTAL	1,239	930	33.23%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	769	516	49.03%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	122	108	12.96%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	84	74	13.51%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	54	51	5.88%
5	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	35	20	75.00%
6	Incumplimiento del contrato	34	42	-19.05%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	22	17	29.41%
8	Consumos vía internet no reconocidos	20	18	11.11%
9	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	15	9	66.67%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	8	7	14.29%
	Otras 46 causas	76	68	11.76%
	TOTAL	1,239	930	33.23%

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

Defensa LG (4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2013	VAR. 2014 (respecto 2013)
1	BBVA Bancomer, S.A.	406	210	93.33%
2	Banco Nacional de México, S. A.	392	318	23.27%
3	Banco Azteca, S.A.	101	73	38.36%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	101	85	18.82%
5	Banco Santander (México), S.A.	65	66	-1.52%
6	HSBC México, S.A.	43	23	86.96%
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	29	29	0.00%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	22	13	69.23%
9	Mapfre Tepeyac, S.A.	9	11	-18.18%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9	11	-18.18%
	Otras 41 instituciones	62	91	-31.87%
	TOTAL	1,239	930	33.23%

Defensa LG (4to. Trim.)

Resolución 2014:

87%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



13%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 238 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.