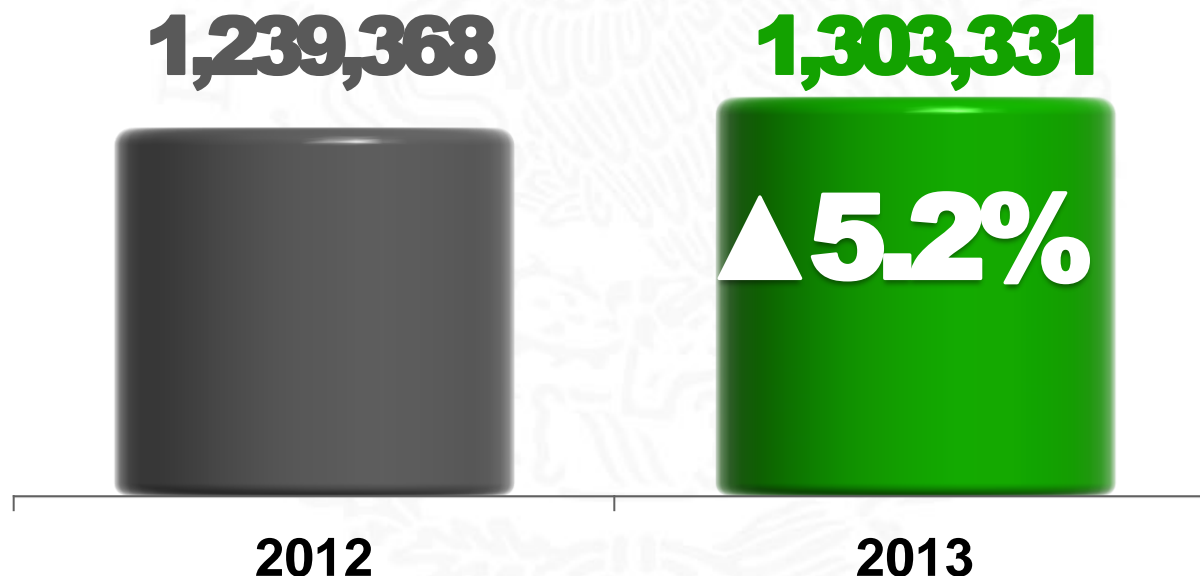


# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

ENERO-DICIEMBRE 2013

# CONDUSEF

**Al mes de Diciembre se registraron 1,303,331 acciones de defensa (AD):**



# AD POR PROCESO

**1,303,331**



**CONDUSEF**

Nota: En complemento, se tienen registrados 2 Arbitrajes y 3 Concursos Mercantiles.

[atrás](#)

[adelante](#)

# COMPARATIVO

**2012:**

**1,239,368 AD**

**2013:**

**1,303,331 AD**



**CONDUSEF**

Nota: En complemento, para 2012 se tiene 1 concurso mercantil y para 2013 se tienen registrados 2 Arbitrajes y 3 concursos mercantiles.

atrás

adelante

# Acciones de Defensa (ene-dic)

**10 Productos financieros agrupan el 91% del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 62 productos.**

# Acciones de Defensa (ene-dic)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Buró de Crédito	450,748	362,166	<b>24.5%</b>
2	Información sobre productos y servicios financieros	182,357	194,691	<b>-6.3%</b>
3	Tarjeta de crédito	160,488	174,305	<b>-7.9%</b>
4	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	136,852	96,367	<b>42.0%</b>
5	Consulta a la BNDSAR	89,452	105,889	<b>-15.5%</b>
6	Consultas sobre autoridades y diversas entidades*	52,808	91,582	<b>-42.3%</b>
7	Crédito personal	37,921	34,648	<b>9.4%</b>
8	Tarjeta de débito	28,734	27,023	<b>6.3%</b>
9	Seguro de Daños	22,363	21,916	<b>2.0%</b>
10	Seguro de Vida	19,115	18,254	<b>4.7%</b>
	Otros 52 productos	122,493	112,526	<b>8.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,303,331</b>	<b>1,239,368</b>	<b>5.2%</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 (ene-dic)

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

**De un total de 219 causas.**

# Acciones de Defensa (ene-dic)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	410,732	326,819	25.7%
2	Funcionamiento de los productos financieros	210,116	214,471	-2.0%
3	Orientación sobre horarios, ubicación y servicios de Conducef	136,852	96,367	42.0%
4	Localización de cuenta Afore	89,452	105,889	-15.5%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	57,716	54,465	6.0%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	52,808	91,582	-42.3%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	35,396	30,113	17.5%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta**	24,996	22,792	9.7%
9	Gestión de Cobranza indebida	24,236	35,817	-32.3%
10	Negociación de créditos (Orientación)	17,405	19,253	-9.6%
	Otras 209 causas	243,622	241,799	0.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,303,331</b>	<b>1,239,368</b>	<b>5.2%</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.

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

[atrás](#)

[adelante](#)



# Acciones de Defensa (ene-dic)

**10 instituciones agrupan el 82.5% del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 1,684 instituciones financieras.**

# Acciones de Defensa (ene-dic)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Trans Unión de México, S.A.	396,062	324,843	<b>21.9%</b>
2	No especificada*	189,714	202,182	<b>-6.2%</b>
3	Banco Nacional de México, S. A.	113,022	132,612	<b>-14.8%</b>
4	BBVA Bancomer, S.A.	108,151	101,881	<b>6.2%</b>
5	Procesar, S.A. de C.V.	89,790	106,422	<b>-15.6%</b>
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	51,748	32,126	<b>61.1%</b>
7	Banco Santander (México), S.A.	41,077	45,741	<b>-10.2%</b>
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	33,320	34,378	<b>-3.1%</b>
9	HSBC México, S.A.	26,442	26,098	<b>1.3%</b>
10	Banco Azteca, S.A.	26,009	19,590	<b>32.8%</b>
	Otras 1,674 instituciones	227,996	213,494	<b>6.8%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,303,331</b>	<b>1,239,368</b>	<b>5.2%</b>

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

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Universo Controversias (ene-dic)

**En 2013, se registraron 213,260 controversias.**

**2.5% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.**

# Controversias (ene-dic)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	73,063	76,196	-4.1%
2	Buró de Crédito	29,888	27,597	8.3%
3	Crédito personal	15,175	14,821	2.4%
4	Tarjeta de débito	13,514	12,848	5.2%
5	Seguro de Daños	11,410	11,028	3.5%
6	Seguro de Vida	11,018	10,557	4.4%
7	Cuenta de Ahorro	8,358	6,963	20.0%
8	Cheques	6,514	5,942	9.6%
9	Registro de Trabajadores (Afore)	5,356	6,295	-14.9%
10	Saldos (Afore)	5,050	2,977	69.6%
	Otros 45 productos	33,914	32,873	3.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>213,260</b>	<b>208,097</b>	<b>2.5%</b>

# Controversias (ene-dic)

14

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	30,475	28,308	7.7%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	23,701	19,636	20.7%
3	Gestión de Cobranza indebida	13,665	22,896	-40.3%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	11,990	9,865	21.5%
5	Actualización de historial crediticio no realizada	9,724	8,930	8.9%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	9,653	9,248	4.4%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	8,502	8,862	-4.1%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	6,638	4,694	41.4%
9	Solicitud de trámite no atendida o concluida	5,902	4,879	21.0%
10	Cancelación no atendida de póliza no contratada	5,822	5,972	-2.5%
	Otras 171 causas	87,188	84,807	2.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>213,260</b>	<b>208,097</b>	<b>2.5%</b>

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

atrás adelante

# Controversias (ene-dic)

15

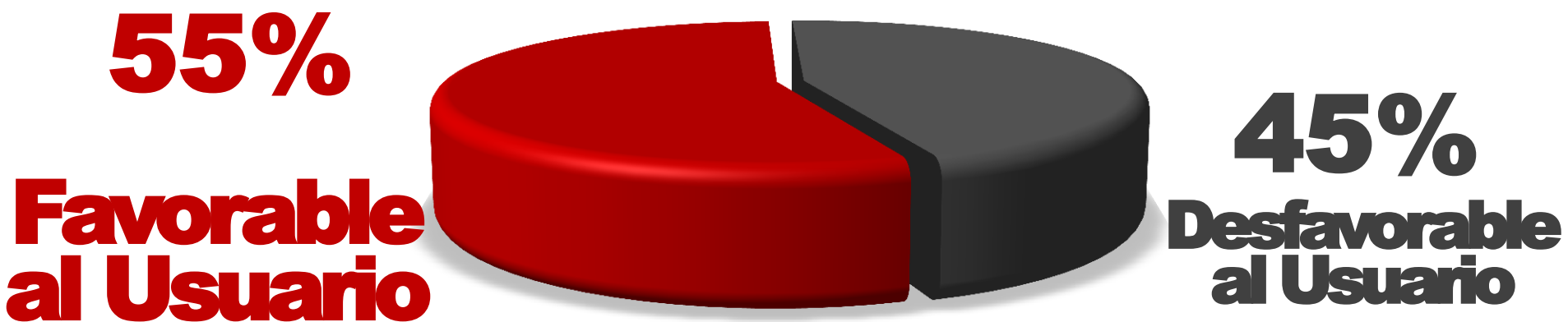
P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	42,990	50,126	<b>-14.2%</b>
2	BBVA Bancomer, S.A.	36,705	31,257	<b>17.4%</b>
3	Trans Unión de México, S.A.	20,694	19,748	<b>4.8%</b>
4	Banco Santander (México), S.A.	12,403	12,811	<b>-3.2%</b>
5	Banco Azteca, S.A.	8,433	5,886	<b>43.3%</b>
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8,290	8,688	<b>-4.6%</b>
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	8,252	7,256	<b>13.7%</b>
8	HSBC México, S.A.	7,430	7,591	<b>-2.1%</b>
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	5,917	6,341	<b>-6.7%</b>
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	3,672	2,580	<b>42.3%</b>
	Otras 558 instituciones	58,474	55,813	<b>4.8%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>213,260</b>	<b>208,097</b>	<b>2.5%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Controversias (ene-dic)

## Resolución 2013:



**En promedio, tardamos 23 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 2012 fueron 58% y 20 d.h. respectivamente.



**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**

# Universo Solicitud de Dictamen (ene-dic)

**En 2013, se registraron 4,919 solicitudes de dictamen.**

**3.8% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
DEL AÑO 2012.**

# Solicitud de Dictamen (ene-dic)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	1,526	1,248	22.3%
2	Tarjeta de débito	727	713	2.0%
3	Seguro de Daños	616	795	-22.5%
4	Cheques	594	532	11.7%
5	Seguro de Vida	320	360	-11.1%
6	Cuenta de Ahorro	228	171	33.3%
7	Cuenta de nómina	135	92	46.7%
8	Seguro de Accidentes y enfermedades	133	168	-20.8%
9	Crédito personal	127	109	16.5%
10	Cajero automático	90	93	-3.2%
	Otros 28 productos	423	458	-7.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,919</b>	<b>4,739</b>	<b>3.8%</b>

# Solicitud de Dictamen (ene-dic)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,655	1,287	<b>28.6%</b>
2	Incumplimiento del contrato de seguro	620	772	<b>-19.7%</b>
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	441	404	<b>9.2%</b>
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	353	432	<b>-18.3%</b>
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	337	253	<b>33.2%</b>
6	Funcionamiento de los productos financieros	102	100	<b>2.0%</b>
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	97	130	<b>-25.4%</b>
8	Inconformidad con la reparación del bien afectado	97	128	<b>-24.2%</b>
9	Transferencia electrónica no reconocida	89	39	<b>128.2%</b>
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones.	77	70	<b>10.0%</b>
	Otras 94 causas	1,051	1,124	<b>-6.5%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4,919</b>	<b>4,739</b>	<b>3.8%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (ene-dic)

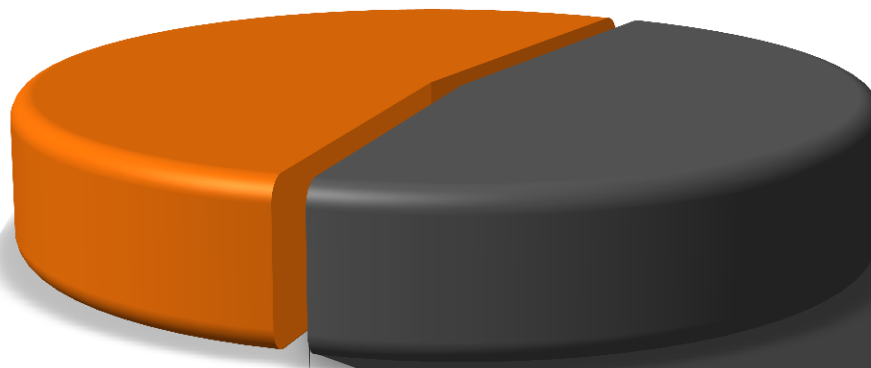
P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	1,322	1,189	11.2%
2	BBVA Bancomer, S.A.	1,015	681	49.0%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	300	357	-16.0%
4	Banco Santander (México), S.A.	289	293	-1.4%
5	Banco Azteca, S.A.	244	203	20.2%
6	HSBC México, S.A.	186	179	3.9%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	141	199	-29.1%
8	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	109	118	-7.6%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	108	83	30.1%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	104	136	-23.5%
	Otras 133 instituciones	1,101	1,301	-15.4%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,919</b>	<b>4,739</b>	<b>3.8%</b>

# Solicitud de Dictamen (ene-dic)

**53%**

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

**Resolución:**



**47%**  
**Se emitió  
Acuerdo de  
Improcedencia**

Motivos:

Porque las controversias no permitieron identificar los elementos contenidos en el Art. 68 Bis de la Ley Condusef:

- Válida,
- Cierta,
- Exigible y
- Líquida

**En promedio, tardamos 53 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 2012 fueron 41% y 41 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Universo Solicitud de DLG (ene-dic)

**En 2013, se registraron 1,382 Solicitudes de DLG.**

**21.7% MENOS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.**



# Solicitud de DLG (ene-dic)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	552	528	4.5%
2	Tarjeta de débito	328	338	-3.0%
3	Cheques	145	182	-20.3%
4	Seguro de Daños	79	181	-56.4%
5	Cuenta de Ahorro	64	65	-1.5%
6	Cuenta de nómina	41	37	10.8%
7	Seguro de Vida	37	99	-62.6%
8	Cajero automático	30	56	-46.4%
9	Crédito personal	22	34	-35.3%
10	Valores e instrumentos de inversión	16	22	-27.3%
	Otros 14 productos	68	224	-69.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,382</b>	<b>1,766</b>	<b>-21.7%</b>

# Solicitud de DLG (ene-dic)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	681	561	<b>21.4%</b>
2	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	143	228	<b>-37.3%</b>
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	122	153	<b>-20.3%</b>
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	102	98	<b>4.1%</b>
5	Incumplimiento del contrato de seguro	86	155	<b>-44.5%</b>
6	Funcionamiento de los productos financieros	30	123	<b>-75.6%</b>
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	22	9	<b>144.4%</b>
8	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	15	15	<b>0.0%</b>
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	14	34	<b>-58.8%</b>
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	12	16	<b>-25.0%</b>
	Otras 51 causas	155	374	<b>-58.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,382</b>	<b>1,766</b>	<b>-21.7%</b>

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

atrás

adelante

# Solicitud de DLG (ene-dic)

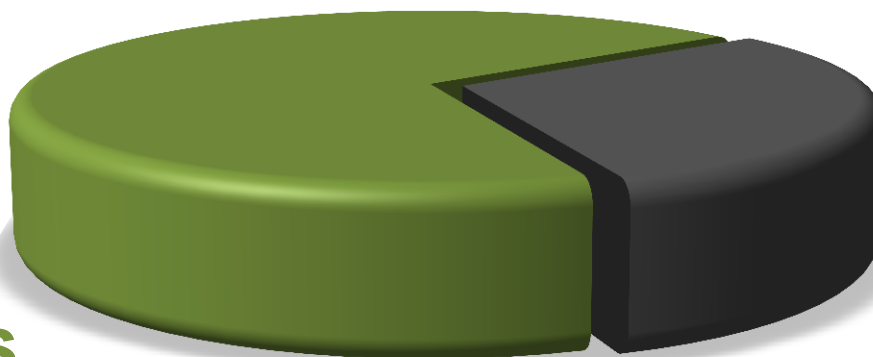
P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	485	534	<b>-9.2%</b>
2	BBVA Bancomer, S.A.	353	269	<b>31.2%</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	103	161	<b>-36.0%</b>
4	Banco Azteca, S.A.	95	102	<b>-6.9%</b>
5	Banco Santander (México), S.A.	63	105	<b>-40.0%</b>
6	HSBC México, S.A.	46	69	<b>-33.3%</b>
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	28	45	<b>-37.8%</b>
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	26	27	<b>-3.7%</b>
9	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	25	33	<b>-24.2%</b>
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	17	41	<b>-58.5%</b>
	Otras 50 instituciones	141	380	<b>-62.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,382</b>	<b>1,766</b>	<b>-21.7%</b>

# Solicitud de DLG (ene-dic)

**70%**

**Resolución:**

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



**30%**  
**No se otorga  
la Defensa**

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

**En promedio, tardamos 67 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 2012 fueron 59% y 90 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (ene-dic)

**En 2013, se registraron 930 Defensorías Legales Gratuitas.**

**118.8% MÁS EN COMPARACION DEL AÑO 2012.**

**CONDUSEF**

# Defensa LG (ene-dic)

31

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	417	154	<b>170.8%</b>
2	Tarjeta de débito	215	62	<b>246.8%</b>
3	Cheques	117	61	<b>91.8%</b>
4	Seguro de Daños	47	40	<b>17.5%</b>
5	Cuenta de Ahorro	42	26	<b>61.5%</b>
6	Cuenta de nómina	25	8	<b>212.5%</b>
7	Seguro de Vida	20	15	<b>33.3%</b>
8	Crédito al auto	7	14	<b>-50.0%</b>
9	Crédito personal	7	9	<b>-22.2%</b>
10	Valores e Instrumentos de Inversión	7	5	<b>40.0%</b>
	Otros 11 productos	26	31	<b>-16.1%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>425</b>	<b>118.8%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (ene-dic)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	534	185	<b>188.6%</b>
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	108	56	<b>92.9%</b>
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	75	28	<b>167.9%</b>
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	51	16	<b>218.8%</b>
5	Incumplimiento del contrato de seguro	42	26	<b>61.5%</b>
6	Funcionamiento de los productos financieros	20	29	<b>-31.0%</b>
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	17	1	<b>1600.0%</b>
8	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	11	3	<b>266.7%</b>
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	8	4	<b>100.0%</b>
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	5	7	<b>-28.6%</b>
	Otras 30 causas	59	70	<b>-15.7%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>425</b>	<b>118.8%</b>

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

atrás

adelante



# Defensa LG (ene-dic)

33

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	318	72	<b>341.7%</b>
2	BBVA Bancomer, S.A.	210	93	<b>125.8%</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	85	45	<b>88.9%</b>
4	Banco Azteca, S.A.	73	48	<b>52.1%</b>
5	Banco Santander (México), S.A.	66	34	<b>94.1%</b>
6	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	29	5	<b>480.0%</b>
7	HSBC México, S.A.	23	21	<b>9.5%</b>
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	13	12	<b>8.3%</b>
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	12	5	<b>140.0%</b>
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	11	10	<b>10.0%</b>
	Otras 36 instituciones	90	80	<b>12.5%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>425</b>	<b>118.8%</b>

atrás

adelante

# Defensa LG (ene-dic)

## Resolución:

**82%**

**Sentencia Favorable**

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



**18%**  
**Sentencia Desfavorable al Usuario**

**En promedio, tardamos 176 DÍAS HÁBILES para que el juez dicte sentencia.**

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 2012 fueron 85% y 74 d.h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)