BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

1ER. SEMESTRE 2013

CONDUSEF

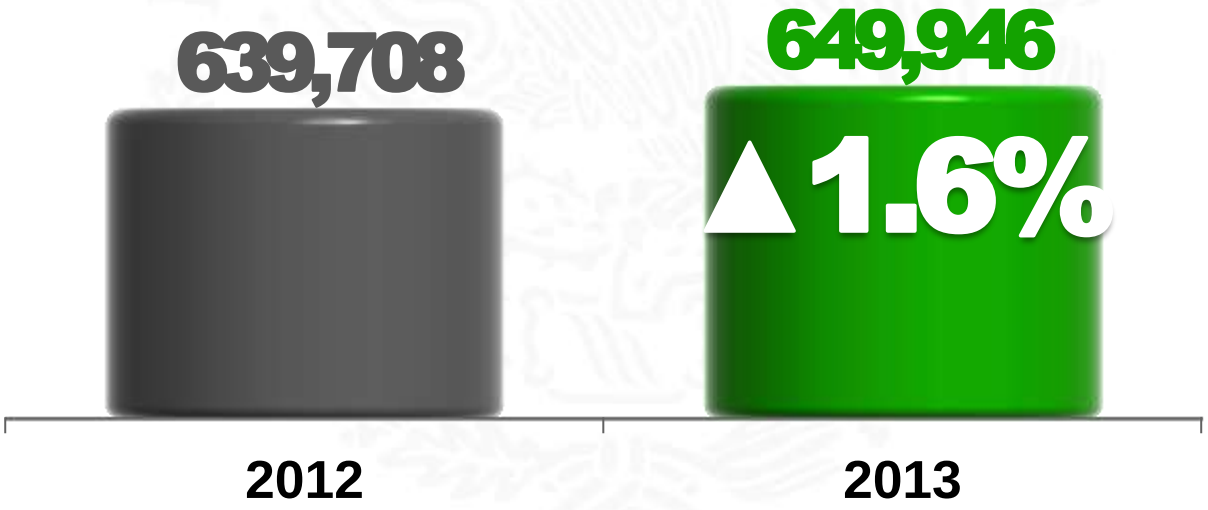
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

Julio, 2013

UNIVERSO 2013

En el 1er. semestre se registraron 649,946 acciones de defensa (AD):



CONDUSEF

AD POR PROCESO

649,946

ASESORÍAS	CONTROVERSIAS	DICTAMEN	SOLICITUD DE DEFENSA	DEFENSA LEGAL
537,364	108,789	2,623	610	555
82.7%	16.7%	0.4%	0.1%	0.1%

CONDUSEF

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

COMPARATIVO

2012: 639,708 AD		2013: 649,946 AD	
529,660 (82.8%)	ASESORÍAS	537,364 (82.7%)	+1.5%
106,175 (16.6%)	CONTROVERSIAS	108,789 (16.7%)	+2.5%
2,423 (.4%)	DICTAMEN	2,623 (.4%)	+8.3%
1,142 (.2%)	SOLICITUD DE DEFENSA	610 (.1%)	-46.6%
308 (.05%)	DEFENSA LEGAL	555 (.1%)	+80.2%

CONDUSEF

Nota: En complemento, se tienen registrados 2 Arbitrajes y 3 concursos mercantiles.

Acciones de Defensa (1er. Sem.)

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

De un total de 62 productos.

CONDUSEF

Acciones de Defensa (1er. Sem.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Buró de Crédito	215,316	173,775	23.9%
2	Información sobre productos y servicios financieros	93,347	102,027	-8.5%
3	Tarjeta de crédito	83,587	93,858	-10.9%
4	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	68,726	35,661	92.7%
5	Consulta a la BNDSAR	48,753	56,210	-13.3%
6	Consultas sobre autoridades y diversas entidades*	25,832	67,108	-61.5%
7	Crédito personal	18,566	17,332	7.1%
8	Tarjeta de débito	14,130	14,397	-1.9%
9	Seguro de Daños	11,306	11,708	-3.4%
10	Seguro de Vida	9,676	9,590	0.9%
	Otros 52 productos	60,707	58,042	4.6%
	TOTAL	**649,946**	**639,708**	**1.6%**

(*) 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. Sem.)

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

De un total de 207 causas.

CONDUSEF

Acciones de Defensa (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	196,866	155,587	26.5%
2	Funcionamiento de los productos financieros	106,058	112,335	-5.6%
3	Orientación sobre horarios, ubicación y servicios de Condusef	68,726	35,661	92.7%
4	Localización de cuenta Afore	48,753	56,210	-13.3%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	29,553	27,943	5.8%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	25,832	67,108	-61.5%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	16,526	15,538	6.4%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta**	13,062	11,945	9.4%
9	Gestión de Cobranza indebida	12,634	18,565	-31.9%
10	Negociación de créditos (Orientación)	8,809	10,626	-17.1%
	Otras 197 causas	123,127	128,190	-3.9%
	TOTAL	**649,946**	**639,708**	**1.6%**

(*) 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.

Acciones de Defensa (1er. Sem.)

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

De un total de 1,236 instituciones financieras.

CONDUSEF

Acciones de Defensa (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Trans Unión de México, S.A.	191,917	156,649	22.5%
2	No Especificada*	100,614	114,581	-12.2%
3	Banco Nacional de México, S. A.	58,990	70,674	-16.5%
4	BBVA Bancomer, S.A.	54,806	53,563	2.3%
5	Procesar, S.A. de C.V.	48,941	56,490	-13.4%
6	Banco Santander (México), S.A.	21,934	23,587	-7.0%
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	21,820	14,410	51.4%
8	Banco Banorte-Ixe, S.A.	17,169	17,934	-4.3%
9	HSBC México, S.A.	13,347	13,436	-0.7%
10	Banco Azteca, S.A.	12,846	9,933	29.3%
	Otras 1,226 instituciones	107,562	108,451	-0.8%
	TOTAL	**649,946**	**639,708**	**1.6%**

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

(incluye Gestión Ordinaria, Electrónica y Conciliación)

Universo Controversias (1er. Sem.)

En 2013, se registraron 108,789 controversias.

2.5% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.

Controversias (1er. Sem.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	38,910	38,695	0.6%
2	Buró de Crédito	14,043	14,280	-1.7%
3	Crédito personal	7,508	7,498	0.1%
4	Tarjeta de débito	6,723	6,986	-3.8%
5	Seguro de Daños	5,787	5,847	-1.0%
6	Seguro de Vida	5,578	5,454	2.3%
7	Cuenta de Ahorro	4,180	3,553	17.6%
8	Cheques	3,230	3,088	4.6%
9	Seguro de Accidentes y enfermedades	2,790	2,686	3.9%
10	Registro de Trabajadores (Afore)	2,721	2,512	8.3%
	Otros 44 productos	17,319	15,576	11.2%
	TOTAL	**108,789**	**106,175**	**2.5%**

Controversias (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	15,614	13,889	12.4%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	11,034	9,886	11.6%
3	Gestión de Cobranza indebida	7,544	12,063	-37.5%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	6,465	4,791	34.9%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	4,883	4,785	2.0%
6	Actualización de historial crediticio no realizada	4,880	4,630	5.4%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	4,589	4,844	-5.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	3,822	1,873	104.1%
9	Cancelación no atendida de póliza no contratada	3,336	3,120	6.9%
10	Solicitud de trámite no atendida o concluida (Afores)	2,782	1,618	71.9%
	Otras 155 causas	43,840	44,676	-1.9%
	TOTAL	**108,789**	**106,175**	**2.5%**

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

Controversias (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	23,330	25,607	-8.9%
2	BBVA Bancomer, S.A.	18,375	15,765	16.6%
3	Trans Unión de México, S.A.	9,761	10,326	-5.5%
4	Banco Santander (México), S.A.	6,393	6,605	-3.2%
5	Banco Banorte-IXE, S.A.	4,214	4,453	-5.4%
6	Banco Azteca, S.A.	4,077	2,802	45.5%
7	HSBC México, S.A.	3,846	3,871	-0.6%
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	3,680	3,789	-2.9%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	3,532	3,265	8.2%
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	1,587	1,844	-13.9%
	Otras 424 instituciones	29,994	27,848	7.7%
	TOTAL	**108,789**	**106,175**	**2.5%**

Controversias (1er. Sem.)

Resolución 2013:

56% Favorable al Usuario

44% Desfavorable al Usuario

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 59% y 20 d.h. respectivamente.

EN MATERIA DE SOLICITUD DE DICTAMEN

Universo Solicitud de Dictamen (1er.Sem.)

En 2013, se registraron 2,623 solicitudes de dictamen.

8.3% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.

Solicitud de Dictamen (1er. Sem.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	872	609	43.2%
2	Tarjeta de débito	401	359	11.7%
3	Seguro de Daños	311	432	-28.0%
4	Cheques	304	296	2.7%
5	Seguro de Vida	160	187	-14.4%
6	Cuenta de Ahorro	107	89	20.2%
7	Cuenta de nómina	76	43	76.7%
8	Seguro de Accidentes y enfermedades	69	81	-14.8%
9	Crédito personal	61	52	17.3%
10	Cajero automático	52	52	0.0%
	Otros 25 productos	210	223	-5.8%
	TOTAL	**2,623**	**2,423**	**8.3%**

Solicitud de Dictamen (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	930	622	49.5%
2	Incumplimiento del contrato de seguro	322	398	-19.1%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	226	221	2.3%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	211	248	-14.9%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	181	132	37.1%
6	Funcionamiento de los productos financieros	56	58	-3.4%
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	47	71	-33.8%
8	Inconformidad con la reparación del bien afectado	45	70	-35.7%
9	Transferencia electrónica no reconocida	40	20	100.0%
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	40	9	344.4%
	Otras 79 causas	525	574	-8.5%
	TOTAL	**2,623**	**2,423**	**8.3%**

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

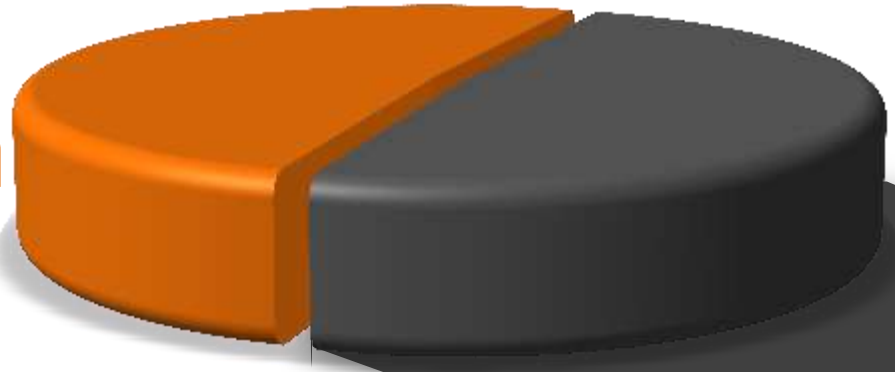
Solicitud de Dictamen (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	786	601	30.8%
2	BBVA Bancomer, S.A.	507	345	47.0%
3	Banco Banorte-IXE, S.A.	154	183	-15.8%
4	Banco Santander (México), S.A.	148	163	-9.2%
5	Banco Azteca, S.A.	108	95	13.7%
6	HSBC México, S.A.	101	88	14.8%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	86	92	-6.5%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	60	36	66.7%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	59	61	-3.3%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	58	76	-23.7%
	Otras 107 instituciones	556	683	-18.6%
	TOTAL	**2,623**	**2,423**	8.3%

Solicitud de Dictamen (1er. Sem.)

Resolución:

51%
Se emitió Dictamen
(Favorable al Usuario)



49%
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 <u>49 DÍAS HÁBILES</u> 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).

<u>La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2012 fueron 37% y 33 d.h. respectivamente.</u>

EN MATERIA DE SOLICITUD DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

Universo Solicitud de DLG (1er. Sem.)

En 2013, se registraron 610 Solicitudes de DLG.

46.6% MENOS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.

CONDUSEF

Solicitud de DLG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	253	310	-18.4%
2	Tarjeta de débito	127	198	-35.9%
3	Cheques	68	112	-39.3%
4	Seguro de Daños	43	123	-65.0%
5	Cuenta de Ahorro	28	42	-33.3%
6	Seguro de Vida	17	73	-76.7%
7	Cuenta de nómina	16	23	-30.4%
8	Cajero automático	15	34	-55.9%
9	Crédito personal	9	27	-66.7%
10	Crédito al auto	8	23	-65.2%
	Otros 10 productos	26	177	-85.3%
	TOTAL	**610**	**1,142**	**-46.6%**

Solicitud de DLG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	302	296	2.0%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	62	91	-31.9%
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	57	148	-61.5%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	45	62	-27.4%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	45	105	-57.1%
6	Funcionamiento de los productos financieros	11	105	-89.5%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	10	9	11.1%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	9	4	125.0%
9	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	6	12	-50.0%
10	Inconformidad con la reparación del bien afectado	6	22	-72.7%
	Otras 28 causas	57	288	-80.2%
	TOTAL	**610**	**1,142**	**-46.6%**

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

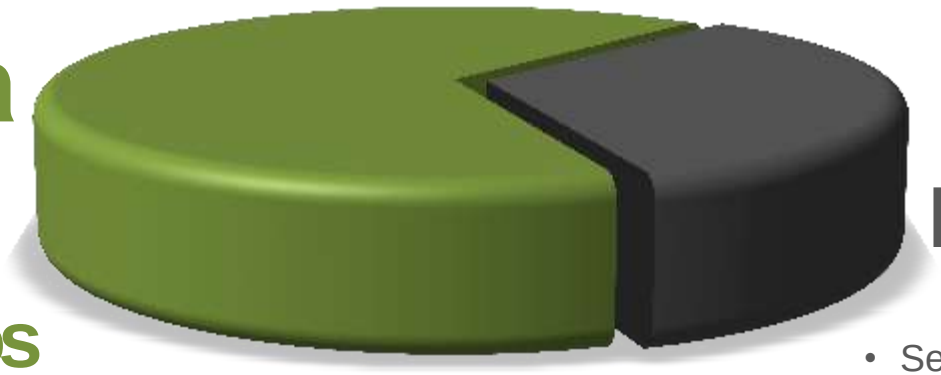
Solicitud de DLG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	224	325	-31.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	129	185	-30.3%
3	Banco Banorte-IXE, S.A.	51	99	-48.5%
4	Banco Azteca, S.A.	43	63	-31.7%
5	Banco Santander (México), S.A.	27	56	-51.8%
6	HSBC México, S.A.	19	47	-59.6%
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	16	17	-5.9%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	16	29	-44.8%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	8	19	-57.9%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	8	26	-69.2%
	Otras 33 instituciones	69	276	-75.0%
	TOTAL	**610**	**1,142**	**-46.6%**

Solicitud de DLG (1er. Sem.)

Resolución:

67%
Se otorga Defensa
(El Usuario cumplió con los requisitos de Ley)



33%
No se otorga la Defensa

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

En promedio, tardamos <u>102 DÍAS HÁBILES</u> 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).

<u>La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2012 fueron 69% y 42 d.h. respectivamente.</u>

EN MATERIA DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

Universo Defensa LG (1er. Sem.)

En 2013, se registraron 555 Defensorías Legales Gratuitas.

80.2% MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2012.

Defensa LG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	247	111	122.5%
2	Tarjeta de débito	124	49	153.1%
3	Cheques	72	46	56.5%
4	Seguro de Daños	32	25	28.0%
5	Cuenta de Ahorro	24	19	26.3%
6	Seguro de Vida	14	10	40.0%
7	Cuenta de nómina	11	4	175.0%
8	Crédito al auto	6	13	-53.8%
9	Valores e Instrumentos de Inversión	5	3	66.7%
10	Cajero automático	4	1	300.0%
	Otros 10 productos	16	27	-40.7%
	TOTAL	**555**	**308**	**80.2%**

Defensa LG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	318	134	137.3%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	67	42	59.5%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	41	19	115.8%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	28	13	115.4%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	26	17	52.9%
6	Funcionamiento de los productos financieros	14	21	-33.3%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	7	3	133.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	5	1	400.0%
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	4	3	33.3%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	4	10	-60.0%
	Otras 26 causas	41	45	-8.9%
	TOTAL	**555**	**308**	**80.2%**

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

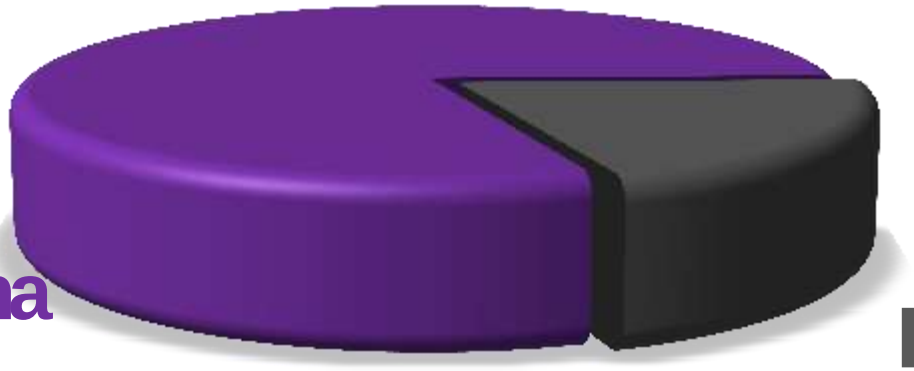
Defensa LG (1er. Sem.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	186	48	287.5%
2	BBVA Bancomer, S.A.	105	65	61.5%
3	Banco Banorte-IXE, S.A.	54	34	58.8%
4	Banco Azteca, S.A.	49	35	40.0%
5	Banco Santander (México), S.A.	46	31	48.4%
6	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	18	4	350.0%
7	HSBC México, S.A.	12	17	-29.4%
8	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	8	3	166.7%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	8	12	-33.3%
10	BanCoppel, S.A.	8	1	700.0%
	Otras 28 instituciones	61	58	5.2%
	TOTAL	**555**	**308**	**80.2%**

Defensa LG (1er. Sem.)

Resolución:

80%
Sentencia Favorable
(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



20%
Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos <u>85 DÍAS HÁBILES</u> 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 87% y 59 d.h. respectivamente.