

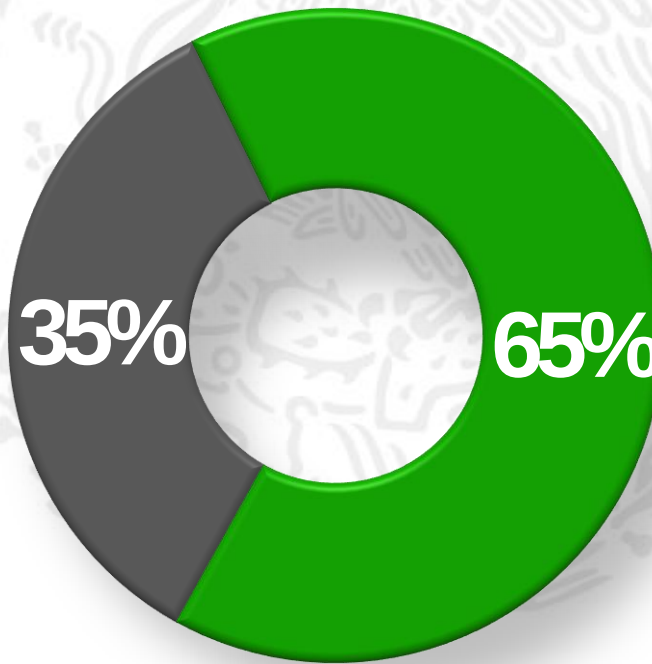
BALANCE TRIMESTRAL SOBRE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN 2013

Principales productos y causas

CONDUSEF

En el 1er. trimestre se registraron 310,922 acciones de atención (AA):

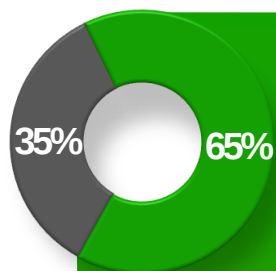
**A través
del CAT***
107,981



**A través de 36
Delegaciones y 1
Oficina Virtual**
202,941

ACCIONES DE ATENCIÓN

3



202,941

ASESORÍAS

CONTROVERSIAS

DICTAMEN

SOLICITUD
DE DEFENSA

DEFENSA
LEGAL

148,254

53,019

1,132

323

210

73%

26%

.7%

.2%

.1%

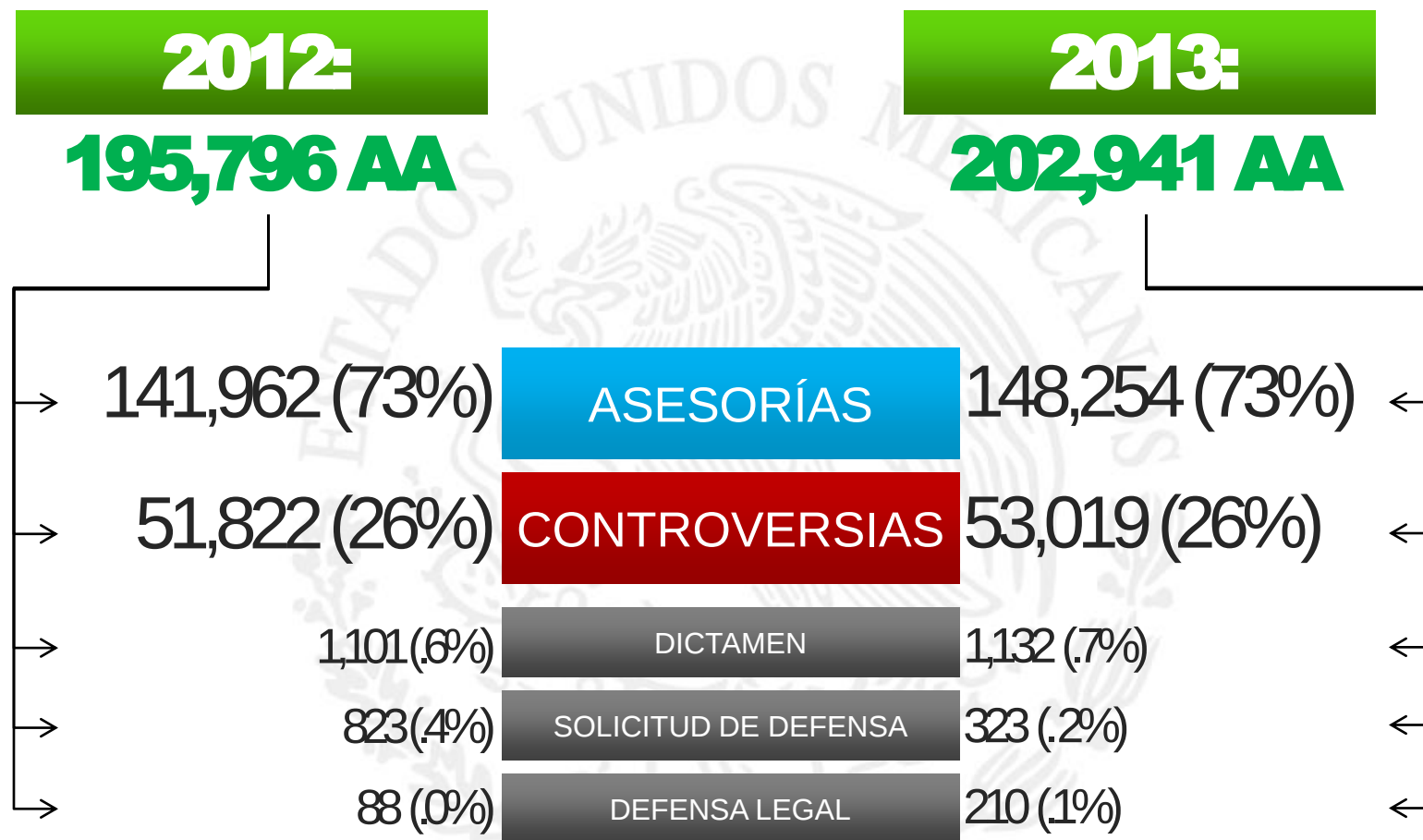
CONDIUSEF

Nota: Existen registrados 3 concursos mercantiles.

[atrás](#)

[adelante](#)

COMPARATIVO



CONDIUSEF

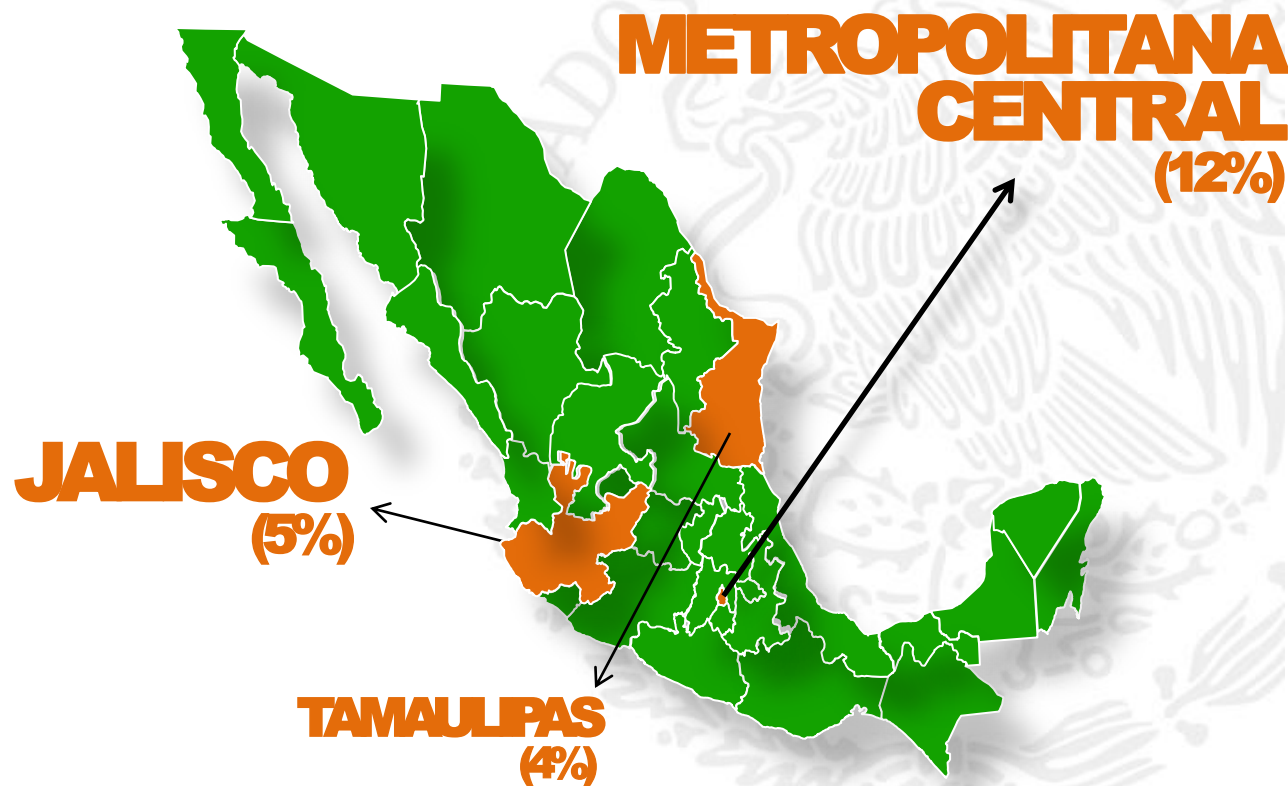
Nota: Existen registrados 3 concursos mercantiles.

[atrás](#)

[adelante](#)

POR DELEGACIÓN

Distribución de las 202,941 Acciones de Atención (AA):



CONDUSEF

P.	DELEGACIÓN	AA	Part.
1	Metropolitana Central	25,204	12%
2	Jalisco	9,586	5%
3	Tamaulipas	8,229	4%
4	Chihuahua	7,230	4%
5	Nuevo León	7,085	3%
6	Sinaloa	7,076	3%
7	Quintana Roo	6,830	3%
8	Chiapas	6,698	3%
9	Aguascalientes	6,417	3%
10	Ciudad Juárez	6,283	3%
11	Querétaro	6,157	3%
12	Yucatán	6,009	3%
13	Puebla	5,456	3%
14	Colima	5,159	3%
15	Veracruz	5,101	3%
16	Metropolitana Sur	5,059	2%
17	Estado de México	4,963	2%
18	Durango	4,844	2%
19	Guerrero	4,783	2%
20	Morelos	4,769	2%
21	Coahuila	4,684	2%
22	Nayarit	4,524	2%
23	Tabasco	4,502	2%
24	Oaxaca	4,414	2%
25	Baja California	4,187	2%
26	Zacatecas	4,125	2%
27	Metropolitana Oriente	3,666	2%
28	Tlaxcala	3,545	2%
29	Campeche	3,395	2%
30	San Luis Potosí	3,186	2%
31	Michoacán	3,156	2%
32	Oficina Virtual	3,112	2%
33	Guanajuato	3,081	2%
34	Hidalgo	2,872	1%
35	Sonora	2,803	1%
36	Metropolitana Norte	2,615	1%
37	Baja California Sur	2,136	1%
Total		202,941	100%

TOP-10 productos (1er.Trim.)

10 agrupan el 90% del total de las acciones de atención.

De un total de 58 productos.

TOP-10 productos (1er.Trim.)

PRODUCTOS FINANCIEROS			
P.		AA	PART.
1	Buró de Crédito	95,503	47%
2	Tarjeta de crédito	25,967	13%
3	Consulta a la BNDSAR	22,017	11%
4	Información sobre productos y servicios financieros	11,766	6%
5	Información de Condusef (emisión de CURP, REUS, etc.)	5,706	3%
6	Crédito personal	5,540	3%
7	Información proporcionada de Instituciones No Financieras*	4,594	2%
8	Tarjeta de débito	4,442	2%
9	Vida	3,974	2%
10	Daños	3,832	2%
Otros 48 productos		19,600	10%
TOTAL		202,941	100%

90%

(*) Consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen al Sector Financiero, comprende entre otras a BANXICO, CNBV, CNSF, CONSAR, IMSS, ISSSTE, Pensionissste, SHCP, empresas comerciales que otorgan crédito y despachos de cobranza.

atrás

adelante

TOP-10 Causas (1er.Trim.)

10 motivos agrupan el 80% del total de las acciones de atención.

De un total de 177 causas.

TOP-10 Causas (1er. Trim.)

CAUSAS			
P.		AA	PART.
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	88,366	44%
2	Localización de cuenta Afore	22,017	11%
3	Funcionamiento de los productos financieros	14,125	7%
4	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	10,397	5%
5	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte RCE	6,624	3%
6	Emisión de CURP, REUS, etc.	5,706	3%
7	Orientación sobre Instituciones No Financieras	4,594	2%
8	Gestión de Cobranza indebida	4,100	2%
9	Cargos no reconocidos en la cuenta*	3,996	2%
10	Incumplimiento del contrato de seguro	3,185	2%
Otras 167 causas		39,831	20%
TOTAL		202,941	100%

80%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

UNIVERSO (1er. Trim 2013).

**En 2013, se
registraron 53,019
controversias.**

**2% MÁS EN
COMPARACIÓN
DEL AÑO 2012.**

CONDUSEF

TOP-10 productos (1er.Trim.2013)

12

PRODUCTOS FINANCIEROS			
P.		CONTROVERSIAS	PART.
1	Tarjeta de crédito	19,663	37%
2	Buró de Crédito	6,569	12%
3	Crédito personal	3,721	7%
4	Tarjeta de débito	3,201	6%
5	Daños	2,722	5%
6	Vida	2,615	5%
7	Cuenta de Ahorro	1,948	4%
8	Cheques	1,503	3%
9	Registro de Trabajadores (Afore)	1,361	3%
10	Accidentes y enfermedades	1,335	3%
Otros 39 productos		8,381	16%
TOTAL		53,019	100%

84%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 causas (1er Trim. 2013)

CAUSAS

P.		CONTROVERSIAS	PART.
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,829	15%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	5,133	10%
3	Gestión de Cobranza indebida	3,907	7%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	3,059	6%
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	2,365	4%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	2,277	4%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	2,270	4%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	1,919	4%
9	Cancelación no atendida de póliza no contratada	1,601	3%
10	Solicitud de trámite no atendida o concluida (Afore)	1,374	3%
Otras 138 causas		21,285	40%
TOTAL		53,019	100%

60%

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

INSTITUCIONES				
P.			CONTROVERSIAS	PART.
1	Banco Nacional de México	 Banamex	11,930	23%
2	BBVA Bancomer	 BBVA Bancomer	8,874	17%
3	Trans Union de México	 TransUnion.	4,573	9%
4	Banco Santander (México)	 Santander	3,081	6%
5	Banco Azteca	 BANCO AZTECA	1,970	4%
6	HSBC México	 HSBC	1,899	4%
7	Seguros BBVA Bancomer	 Seguros BBVA Bancomer	1,778	3%
8	Círculo de Crédito	 Círculo de CRÉDITO	1,660	3%
9	Banco Mercantil del Norte	 BANORTE EL BANCO FUERTE DE MÉXICO	1,291	2%
10	IXE Banco	 IXE	808	2%
Otras 332 Instituciones			15,155	29%
TOTAL			53,019	100%

71%

PRINCIPALES PRODUCTOS FINANCIEROS

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

16

1

Tarjeta de crédito

19,663
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México	 Banamex	7,851	40%
2	BBVA Bancomer	 BBVA Bancomer	5,561	28%
3	Banco Santander (México)	 Santander	1,748	9%
4	HSBC México	 HSBC	934	5%
5	IXE Banco	 IXE	700	4%
6	Banco Azteca*	 BANCO AZTECA	691	4%
7	Servicios Financieros Soriana	 SORIANA	444	2%
8	Scotiabank Inverlat	 Scotiabank Inverlat	345	2%
9	Banco Wal-Mart de México	 Banco WAL-MART	304	2%
10	BanCoppel	 BanCoppel	266	1%

(*) Producto: Línea de crédito con tarjeta Azteca

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

17

2

Buró de crédito

6,569
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Trans Union de México		4,523	69%
2	Círculo de Crédito		1,654	25%
3	Dun & Bradstreet		392	6%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

18

3

Crédito personal

3,721
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Azteca		674	18%
2	Banco Nacional de México		660	18%
3	Financiera Independencia		361	10%
4	BBVA Bancomer		290	8%
5	Banco Santander (México)		273	7%
6	HSBC México		189	5%
7	Crédito Familiar		167	4%
8	Banco Ahorro Famsa		91	2%
9	Banco Mercantil del Norte		85	2%
10	Banco Compartamos		55	1%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

19

4

Tarjeta de débito

3,201
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México	 Banamex	1,318	41%
2	BBVA Bancomer	 BBVA Bancomer	874	27%
3	Banco Mercantil del Norte	 BANORTE EL BANCO FUERTE DE MÉXICO	300	9%
4	Banco Santander (México)	 Santander	266	8%
5	Banco Azteca	 BANCO AZTECA	146	5%
6	HSBC México	 HSBC	96	3%
7	Scotiabank Inverlat	 Scotiabank Inverlat	72	2%
8	BanCoppel	 BanCoppel	46	1%
9	IXE Banco	 IXE	24	1%
10	Banca Afirme	 AFIRME	12	0%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er.Trim.2013)

20

5

Daños

2,722
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Grupo Nacional Provincial		458	17%
2	Quálitas Compañía de Seguros		398	15%
3	Seguros BBVA Bancomer		335	12%
4	Mapfre Tepeyac		221	8%
5	AXA Seguros		214	8%
6	Zurich Santander Seguros		178	7%
7	Seguros Banorte Generali		166	6%
8	ABA Seguros		135	5%
9	Seguros Inbursa		105	4%
10	Seguros Banamex		65	2%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er.Trim.2013)

6

Vida

2,615
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Seguros BBVA Bancomer		570	22%
2	Metlife México		424	16%
3	Seguros Inbursa		209	8%
4	Zurich Santander Seguros		174	7%
5	Seguros Banamex		168	6%
6	Ace Seguros		161	6%
7	Seguros Argos		154	6%
8	Grupo Nacional Provincial		148	6%
9	AXA Seguros		77	3%
10	HSBC Seguros		73	3%

[atrás](#)
[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

7

Cuenta de ahorro

1,948
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México	 Banamex	636	33%
2	BBVA Bancomer	 Bancomer	559	29%
3	Banco Azteca	 BANCO AZTECA	188	10%
4	HSBC México	 HSBC	150	8%
5	Banco Santander (México)	 Santander	130	7%
6	Banco Mercantil del Norte	 BANORTE EL BANCO FUERTE DE MEXICO	101	5%
7	Scotiabank Inverlat	 Scotiabank Inverlat	62	3%
8	BANSEFI	 bansefi.	29	1%
9	BanCoppel	 BanCoppel	25	1%
10	Banco Ahorro Famsa	 Banco Ahorro Famsa	8	0%

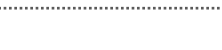
[atrás](#)
[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

8

Cheques

1,503
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México		462	31%
2	BBVA Bancomer		368	24%
3	Banco Santander (México)		169	11%
4	HSBC México		167	11%
5	Banco Mercantil del Norte		147	10%
6	Scotiabank Inverlat		94	6%
7	IXE Banco		42	3%
8	Banco Azteca		15	1%
9	Banco del Bajío		13	1%
10	Banco Inbursa		10	1%

[atrás](#)
[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

9

Registro de trabajadores (afore)

1,361
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Afore Sura		222	16%
2	Afore Bancomer		185	14%
3	Afore Banamex		183	13%
4	Afore XXI Banorte		182	13%
5	Principal Afore		178	13%
6	Pensionissste		102	7%
7	Profuturo G.N.P.		101	7%
8	Afore Coppel S.A. de C.V.		81	6%
9	Afore Invercap		38	3%
10	Afore Inbursa		34	2%

[atrás](#)
[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

25

10

Accidentes y enfermedades			1,335 CONTROVERSIAS	
P.			NO.	PART.
1	Seguros BBVA Bancomer		600	45%
2	Ace Seguros		174	13%
3	Seguros Banamex		92	7%
4	Zurich Santander Seguros		74	6%
5	Grupo Nacional Provincial		64	5%
6	AXA Seguros		53	4%
7	Metlife México		50	4%
8	Seguros Inbursa		46	3%
9	Mapfre Tepeyac		29	2%
10	Seguros Monterrey New York Life		26	2%

[atrás](#)

[adelante](#)

PRINCIPALES CAUSAS

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

1

Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)

7,829
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México		3,943	50%
2	BBVA Bancomer		1,770	23%
3	Banco Azteca		456	6%
4	Banco Santander		404	5%
5	IXE Banco		278	4%
6	BanCoppel		204	3%
7	HSBC México		200	3%
8	Banco Mercantil del Norte		175	2%
9	Scotiabank Inverlat		160	2%
10	Banco Wal-Mart de México		104	1%

[atrás](#)
[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

28

2

Desacuerdo con los registros contenidos en el Reporte (RCE)

5,133
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Trans Union de México		3,916	76%
2	Círculo de Crédito		1,169	23%
3	Dun & Bradstreet		48	1%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

29

3

Gestión de cobranza indebida

3,907
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México		1,295	33%
2	BBVA Bancomer		683	17%
3	Banco Santander (México)		397	10%
4	HSBC México		395	10%
5	Banco Azteca		314	8%
6	Banco Mercantil del Norte		156	4%
7	Banco Wal-Mart de México		76	2%
8	IXE Banco		75	2%
9	Scotiabank Inverlat		70	2%
10	Financiera Independencia		56	1%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

30

4

Cargos no reconocidos en la cuenta

3,059
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	BBVA Bancomer		1,104	36%
2	Banco Nacional de México		896	29%
3	Banco Santander (México)		354	12%
4	Banco Mercantil del Norte		191	6%
5	HSBC México		189	6%
6	Banco Azteca		115	4%
7	IXE Banco		81	3%
8	Scotiabank Inverlat		42	1%
9	Banco Wal-Mart de México		16	1%
10	Servicios Financieros Soriana		15	0%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

31

5

Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida

2,365
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México	 Banamex	855	36%
2	BBVA Bancomer	 Bancomer	582	25%
3	Banco Santander (México)	 Santander	318	13%
4	Servicios Financieros Soriana	 SORIANA	221	9%
5	HSBC México	 HSBC	94	4%
6	Banco Azteca	 BANCO AZTECA	61	3%
7	Banco Invex	 invex Banco	43	2%
8	Scotiabank Inverlat	 Scotiabank Inverlat	39	2%
9	IXE Banco	 IXE	36	2%
10	Banco Wal-Mart de México	 Banco WAL-MART	33	1%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er.Trim.2013)

32

6

Incumplimiento del contrato de seguro

2,277
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Grupo Nacional Provincial		333	15%
2	Seguros BBVA Bancomer		216	9%
3	Quálitas		181	8%
4	Metlife México		171	8%
5	Zurich Santander Seguros		162	7%
6	Mapfre Tepeyac		154	7%
7	AXA Seguros		147	6%
8	Seguros Banorte Generali		123	5%
9	Seguros Banamex		85	4%
10	Seguros Inbursa		84	4%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

33

7

Actualización de historial crediticio no realizada

2,270
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	BBVA Bancomer		771	34%
2	Banco Nacional de México		293	13%
3	Financiera Independencia		159	7%
4	Banco Santander (México)		154	7%
5	Crédito Familiar		113	5%
6	HSBC México		111	5%
7	Banco Azteca		55	2%
8	Scotiabank Inverlat		54	2%
9	IXE Banco		51	2%
10	Banco Ahorro Famsa		48	2%

[atrás](#)

[adelante](#)

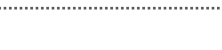
TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

34

8

Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

1,919
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Banco Nacional de México		725	38%
2	BBVA Bancomer		600	31%
3	Banco Santander (México)		272	14%
4	HSBC México		95	5%
5	IXE Banco		52	3%
6	Servicios Financieros Soriana		47	2%
7	Banco Invex		32	2%
8	American Express Bank (México)		28	1%
9	Banco Wal-Mart de México		26	1%
10	Scotiabank Inverlat		8	0%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

35

9

Cancelación no atendida de póliza no contratada

1,601
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Seguros BBVA Bancomer		939	59%
2	Ace Seguros		195	12%
3	Zurich Santander Seguros		115	7%
4	Seguros Banamex		114	7%
5	Mapfre Tepeyac		34	2%
6	Seguros Monterrey New York Life		34	2%
7	Seguros Inbursa		33	2%
8	Seguros Argos		24	1%
9	Metlife México		24	1%
10	Seguros Banorte Generali		16	1%

[atrás](#)

[adelante](#)

TOP-10 Instituciones (1er Trim. 2013)

10

Solicitud de trámite no atendida o concluida

1,374
CONTROVERSIAS

P.			NO.	PART.
1	Afore Bancomer		202	15%
2	Afore Sura		201	15%
3	Afore XXI Banorte		195	14%
4	Principal Afore		187	14%
5	Afore Banamex		179	13%
6	Afore Coppel S.A. de C.V.		101	7%
7	Profuturo G.N.P.		97	7%
8	Afore Invercap		65	5%
9	Afore Inbursa		53	4%
10	Pensionissste		37	3%

BALANCE TRIMESTRAL SOBRE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN 2013

Principales productos y causas

CONDUSEF