

# TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 1er TRIMESTRE 2014

# CONDUSEF

# Acciones de Defensa (1er Trim.)

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

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

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Controversias (1er. Trim.)

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%
	<b>TOTAL</b>	<b>53,387</b>	<b>53,019</b>	<b>0.7%</b>

# Controversias (1er. Trim.)

7

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%
	<b>TOTAL</b>	<b>53,387</b>	<b>53,019</b>	<b>0.7%</b>

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

atrás adelante

# Controversias (1er. Trim.)

8

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

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

10

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%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,316</b>	<b>1,132</b>	<b>16.3%</b>

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

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

12

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

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

14

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%
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>323</b>	<b>36.2%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

15

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%
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>323</b>	<b>36.2%</b>

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

atrás

adelante

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

16

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

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Defensa LG (1er. Trim.)

18

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

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

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (1er. Trim.)

20

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

[atrás](#)

[adelante](#)