

TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones financieras

Al 1er TRIMESTRE 2013

CONDUSEF

**EN MATERIA DE
ACCIONES DE DEFENSA**

Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Buró de Crédito	99,932	82,052	21.8%
2	Información sobre productos y servicios financieros	47,443	49,717	-4.6%
3	Tarjeta de crédito	41,522	48,518	-14.4%
4	Información de Condusef (emisión de CURP, REUS, etc.)	31,674	15,886	99.4%
5	Consulta a la BNDSAR	24,719	30,823	-19.8%
6	Consulta sobre autoridades y diversas entidades*	13,120	44,903	-70.8%
7	Crédito personal	8,602	8,236	4.4%
8	Tarjeta de débito	6,537	7,299	-10.4%
9	Seguro de Daños	5,159	5,958	-13.4%
10	Seguro de Vida	4,409	4,777	-7.7%
	Otros 48 productos	27,805	28,993	-4.1%
	TOTAL	310,922	327,162	-5.0%

(*) 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	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	91,440	73,247	24.8%
2	Funcionamiento de los productos financieros	53,483	55,324	-3.3%
3	Emisión de CURP, REUS, etc.	31,674	15,886	99.4%
4	Localización de cuenta Afore	24,719	30,823	-19.8%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	14,401	14,598	-1.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	13,120	44,903	-70.8%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	7,727	7,497	3.1%
8	Gestión de Cobranza indebida	6,346	9,529	-33.4%
9	Cargos no reconocidos en la cuenta**	6,278	5,821	7.9%
10	Negociación de créditos (Orientación)	4,457	5,282	-15.6%
	Otras 178 causas	57,277	64,252	-10.9%
	TOTAL	310,922	327,162	-5.0%

(*) 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 Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Trans Unión de México, S.A.	89,815	74,113	21.2%
2	No especificada*	47,903	67,627	-29.2%
3	Banco Nacional de México, S. A.	29,199	35,934	-18.7%
4	BBVA Bancomer, S.A.	26,603	26,916	-1.2%
5	Procesar, S.A. de C.V.	24,815	30,965	-19.9%
6	Banco Santander (México), S.A.	10,931	11,958	-8.6%
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	9,222	6,621	39.3%
8	Banco Banorte-IXE, S.A.	8,483	8,528	-0.5%
9	HSBC México, S.A.	6,382	6,758	-5.6%
10	Banco Azteca, S.A.	5,924	4,926	20.3%
	Otras 861 instituciones	51,645	52,816	-2.2%
	TOTAL	310,922	327,162	-5.0%

(*) 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	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	19,660	19,313	1.8%
2	Buró de Crédito	6,569	6,643	-1.1%
3	Crédito personal	3,715	3,614	2.8%
4	Tarjeta de débito	3,200	3,428	-6.7%
5	Seguro de Daños	2,722	2,888	-5.8%
6	Seguro de Vida	2,615	2,752	-5.0%
7	Cuenta de Ahorro	1,948	1,763	10.5%
8	Cheques	1,503	1,478	1.7%
9	Registro de Trabajadores (Afore)	1,361	1,143	19.1%
10	Seguro de Accidentes y Enfermedades	1,335	1,285	3.9%
	Otros 40 productos	8,391	7,587	10.6%
	TOTAL	53,019	51,894	2.2%

Controversias (1er. Trim.)

8

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,828	6,651	17.7%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	5,133	4,656	10.2%
3	Gestión de Cobranza indebida	3,906	6,366	-38.6%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	3,059	2,154	42.0%
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	2,366	2,454	-3.6%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	2277	2317	-1.7%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	2267	2210	2.6%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	1,918	751	155.4%
9	Cancelación no atendida de póliza no contratada	1,601	1,573	1.8%
10	Funcionamiento de los productos financieros	1,405	1,090	28.9%
	Otras 139 causas	21,259	21,672	-1.9%
	TOTAL	53,019	51,894	2.2%

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

atrás

adelante

Controversias (1er Trim.)

9

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	11,930	12,330	-3.2%
2	BBVA Bancomer, S.A.	8,874	7,904	12.3%
3	Trans Unión de México, S.A.	4,573	4,841	-5.5%
4	Banco Santander (México), S.A.	3,081	3,382	-8.9%
5	Banco Banorte-IXE, S.A.	2,099	2,193	-4.3%
6	Banco Azteca, S.A.	1,970	1,378	43.0%
7	HSBC México, S.A.	1,899	2,021	-6.0%
8	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	1,778	1,605	10.8%
9	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	1,660	1,726	-3.8%
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	779	893	-12.8%
	Otras 333 instituciones	14,376	13,621	5.5%
	TOTAL	53,019	51,894	2.2%

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	360	266	35.3%
2	Tarjeta de débito	156	154	1.3%
3	Cheques	151	139	8.6%
4	Seguro de Daños	146	227	-35.7%
5	Seguro de Vida	79	88	-10.2%
6	Cuenta de Ahorro	46	44	4.5%
7	Cuenta de nómina	32	15	113.3%
8	Seguro de Accidentes y Enfermedades	28	25	12.0%
9	Crédito personal	26	18	44.4%
10	Cajero automático	24	18	33.3%
	Otros 18 productos	84	107	-21.5%
	TOTAL	1,132	1,101	2.8%

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	368	265	38.9%
2	Incumplimiento del contrato de seguro	150	188	-20.2%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	115	101	13.9%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	94	100	-6.0%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	83	57	45.6%
6	Inconformidad con la reparación del bien afectado	23	32	-28.1%
7	Funcionamiento de los productos financieros	23	30	-23.3%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	17	33	-48.5%
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	16	3	433.3%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	14	24	-41.7%
	Otras 58 causas	229	268	-14.6%
	TOTAL	1,132	1,101	2.8%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	334	251	33.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	210	159	32.1%
3	Banco Banorte-IXE, S.A.	74	80	-7.5%
4	Banco Santander (México), S.A.	66	60	10.0%
5	HSBC México, S.A.	46	49	-6.1%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	44	36	22.2%
7	Banco Azteca, S.A.	41	47	-12.8%
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	29	39	-25.6%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	26	31	-16.1%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	21	40	-47.5%
	Otras 75 instituciones	241	309	-22.0%
	TOTAL	1,132	1,101	2.8%

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

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

15

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	133	204	-34.8%
2	Tarjeta de débito	66	148	-55.4%
3	Cheques	40	73	-45.2%
4	Seguro de Daños	26	96	-72.9%
5	Cuenta de Ahorro	12	34	-64.7%
6	Seguro de Vida	11	54	-79.6%
7	Cajero automático	6	21	-71.4%
8	Cuenta de nómina	6	14	-57.1%
9	Crédito al auto	5	20	-75.0%
10	Crédito personal	4	23	-82.6%
	Otros 7 productos	14	136	-89.7%
	TOTAL	323	823	-60.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	155	185	-16.2%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	39	57	-31.6%
3	Incumplimiento del contrato de seguro	30	77	-61.0%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	27	115	-76.5%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	19	43	-55.8%
6	Funcionamiento de los productos financieros	8	94	-91.5%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	6	6	0.0%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	4	3	33.3%
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	3	16	-81.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	3	8	-62.5%
	Otros 21 causas	29	215	-86.8%
	TOTAL	323	823	-60.8%

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (1er. Trim.)

17

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	130	234	-44.4%
2	BBVA Bancomer, S.A.	59	135	-56.3%
3	Banco Banorte-IXE, S.A.	27	65	-58.5%
4	Banco Santander (México), S.A.	19	35	-45.7%
5	Banco Azteca, S.A.	19	43	-55.8%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	10	21	-52.4%
7	HSBC México, S.A.	9	38	-76.3%
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	8	14	-42.9%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	5	25	0.0%
10	Metlife México, S.A.	5	11	-54.5%
	Otras 18 instituciones	32	202	-84.2%
	TOTAL	323	823	-60.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	86	23	273.9%
2	Tarjeta de débito	54	14	285.7%
3	Cheques	20	12	66.7%
4	Seguro de Daños	15	7	114.3%
5	Cuenta de Ahorro	8	9	-11.1%
6	Seguro de Vida	7	1	600.0%
7	Cuenta de nómina	4	1	300.0%
8	Valores e Instrumentos de Inversión	3	2	50.0%
9	Crédito personal	2	2	0.0%
10	Seguro de Accidentes y Enfermedades	2	4	-50.0%
	Otros 7 productos	9	13	-30.8%
	TOTAL	210	88	138.6%

Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	126	30	320.0%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	19	11	72.7%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	16	9	77.8%
4	Incumplimiento del contrato de seguro	15	3	400.0%
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	8	3	166.7%
6	Funcionamiento de los productos financieros	4	6	-33.3%
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	3	4	-25.0%
8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	2	3	-33.3%
9	Crédito aprobado sin la entrega de recursos	2	0	-
10	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	2	0	-
	Otras 12 causas	13	19	-31.6%
	TOTAL	210	88	138.6%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	55	10	450.0%
2	BBVA Bancomer, S.A.	37	21	76.2%
3	Banco Azteca, S.A.	24	13	84.6%
4	Banco Santander (México), S.A.	24	7	242.9%
5	Banco Banorte-IXE, S.A.	22	9	144.4%
6	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7	1	600.0%
7	HSBC México, S.A.	4	5	-20.0%
8	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	4	2	100.0%
9	BanCoppel, S.A.	4	0	0.0%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	3	2	50.0%
	Otras 21 instituciones	26	18	44.4%
	TOTAL	210	88	138.6%