

TOP 10 de Productos, Causas e Instituciones Financieras

Al 3er TRIMESTRE 2013

CONDUSEF

Acciones de Defensa (ene-sep)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Buró de Crédito	342,631	271,306	26.2%
2	Información sobre productos y servicios financieros	138,119	149,950	-7.9%
3	Tarjeta de crédito	124,515	137,704	-9.6%
4	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	105,035	66,632	57.6%
5	Consulta a la BNDSAR	70,988	85,485	-17.0%
6	Consultas sobre autoridades y diversas entidades*	39,028	79,957	-51.2%
7	Crédito personal	28,704	26,709	7.5%
8	Tarjeta de débito	21,666	21,266	1.9%
9	Seguro de Daños	17,199	17,194	0.03%
10	Seguro de Vida	14,739	14,176	4.0%
	Otros 52 productos	93,951	87,289	7.6%
	TOTAL	996,305	957,668	4.0%

(*) 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 (ene-sep)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	312,669	244,048	28.1%
2	Funcionamiento de los productos financieros	158,341	164,673	-3.8%
3	Orientación sobre horarios, ubicación y servicios de Condusef	105,035	66,632	57.6%
4	Localización de cuenta Afore	70,988	85,485	-17.0%
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	44,478	42,611	4.4%
6	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	39,028	79,957	-51.2%
7	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	26,550	23,299	14.0%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta**	19,517	17,827	9.5%
9	Gestión de Cobranza indebida	18,669	28,291	-34.0%
10	Negociación de créditos (Orientación)	13,371	15,504	-13.8%
	Otras 202 causas	187,659	189,341	-0.9%
	TOTAL	996,305	957,668	4.0%

(*) 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.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (ene-sep)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Trans Union de México, S.A.	302,095	244,317	23.6%
2	No Especificada*	145,048	159,031	-8.8%
3	Banco Nacional de México, S. A.	86,861	104,055	-16.5%
4	BBVA Bancomer, S.A.	82,704	79,283	4.3%
5	Procesar, S.A. de C.V.	71,257	85,882	-17.0%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	38,063	23,203	64.0%
7	Banco Santander (México), S.A.	32,594	35,564	-8.4%
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	25,613	27,005	-5.2%
9	HSBC México, S.A.	20,456	20,225	1.1%
10	Banco Azteca, S.A.	20,127	14,714	36.8%
	Otras 1,459 instituciones	171,487	164,389	4.3%
	TOTAL	996,305	957,668	4.0%

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Controversias (ene-sep)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	57,097	59,268	-3.7%
2	Buró de Crédito	22,902	21,256	7.7%
3	Crédito personal	11,601	11,542	0.5%
4	Tarjeta de débito	10,261	10,244	0.2%
5	Seguro de Daños	8,822	8,717	1.2%
6	Seguro de Vida	8,486	8,191	3.6%
7	Cuenta de Ahorro	6,501	5,398	20.4%
8	Cheques	5,065	4,598	10.2%
9	Registro de Trabajadores (Afore)	4,234	4,755	-11.0%
10	Seguro de Accidentes y enfermedades	4,041	4,102	-1.5%
	Otros 44 productos	26,403	23,666	11.6%
	TOTAL	165,413	161,737	2.3%

Controversias (ene-sep)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	23,270	22,048	5.5%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	17,803	15,026	18.5%
3	Gestión de Cobranza indebida	10,904	18,217	-40.1%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	9,450	7,479	26.4%
5	Actualización de historial crediticio no realizada	7,619	6,966	9.4%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	7,520	7,238	3.9%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	6,621	6,918	-4.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	5,391	3,251	65.8%
9	Cancelación no atendida de póliza no contratada	4,714	4,722	-0.2%
10	Solicitud de trámite no atendida o concluida	4,529	3,443	31.5%
	Otras 162 causas	67,592	66,429	1.8%
	TOTAL	165,413	161,737	2.3%

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

Controversias (ene-sep)

8

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	33,736	39,277	-14.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	27,956	24,029	16.3%
3	Trans Union de México, S.A.	15,768	15,329	2.9%
4	Banco Santander (México), S.A.	9,701	10,015	-3.1%
5	Banco Azteca, S.A.	6,497	4,394	47.9%
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	6,406	6,950	-7.8%
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,328	5,617	12.7%
8	HSBC México, S.A.	5,843	5,834	0.2%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	4,941	4,989	-1.0%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	2,789	1,861	49.9%
	Otras 496 instituciones	45,448	43,442	4.6%
	TOTAL	165,413	161,737	2.3%

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Solicitud de Dictamen (ene-sep)

10

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	1,353	948	42.7%
2	Tarjeta de débito	629	567	10.9%
3	Seguro de Daños	509	638	-20.2%
4	Cheques	504	423	19.1%
5	Seguro de Vida	243	284	-14.4%
6	Cuenta de Ahorro	189	135	40.0%
7	Cuenta de nómina	119	71	67.6%
8	Seguro de Accidentes y enfermedades	108	120	-10.0%
9	Crédito personal	107	83	28.9%
10	Cajero automático	82	76	7.9%
	Otros 28 productos	351	342	2.6%
	TOTAL	4,194	3,687	13.8%

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (ene-sep)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,473	975	51.1%
2	Incumplimiento del contrato de seguro	507	606	-16.3%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	374	321	16.5%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	305	369	-17.3%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	288	204	41.2%
6	Funcionamiento de los productos financieros	94	83	13.3%
7	Transferencia electrónica no reconocida	75	33	127.3%
8	Inconformidad con la reparación del bien afectado	75	107	-29.9%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	73	100	-27%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones.	64	45	42.2%
	Otras 92 causas	866	844	2.6%
	TOTAL	4,194	3,687	13.8%

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

Solicitud de Dictamen (ene-sep)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	1,192	938	27.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	871	514	69.5%
3	Banco Santander (México), S.A.	249	224	11.2%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	248	281	-11.7%
5	Banco Azteca, S.A.	197	149	32.2%
6	HSBC México, S.A.	147	138	6.5%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	118	145	-18.6%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	97	66	47.0%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	94	90	4.4%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	85	104	-18.3%
	Otras 127 instituciones	896	1,038	-13.7%
	TOTAL	4,194	3,687	13.8%

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

Solicitud de DLG (ene-sep)

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	412	391	5.4%
2	Tarjeta de débito	244	274	-10.9%
3	Cheques	114	145	-21.4%
4	Seguro de Daños	64	145	-55.9%
5	Cuenta de Ahorro	47	50	-6.0%
6	Cuenta de nómina	31	33	-6.1%
7	Seguro de Vida	26	86	-69.8%
8	Cajero automático	22	43	-48.8%
9	Crédito personal	18	31	-41.9%
10	Valores e instrumentos de inversión	13	21	-38.1%
	Otros 14 productos	49	198	-75.3%
	TOTAL	1,040	1,417	-26.6%

Solicitud de DLG (ene-sep)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	510	400	27.5%
2	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	106	196	-45.9%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	96	124	-22.6%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	76	78	-2.6%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	68	122	-44.3%
6	Funcionamiento de los productos financieros	22	110	-80.0%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	16	5	220.0%
8	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	13	12	8.3%
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	10	29	-65.5%
10	Depósito no aplicado total o parcialmente	8	8	0.0%
	Otras 43 causas	115	333	-65.5%
	TOTAL	1,040	1,417	-26.6%

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (ene-sep)

16

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	375	408	-8.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	248	226	9.7%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	85	130	-34.6%
4	Banco Azteca, S.A.	71	81	-12.3%
5	Banco Santander (México), S.A.	46	84	-45.2%
6	HSBC México, S.A.	37	60	-38.3%
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	22	23	-4.3%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	22	35	-37.1%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	15	21	-28.6%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	13	33	-60.6%
	Otras 46 instituciones	106	316	-66.5%
	TOTAL	1,040	1,417	-26.6%

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Defensa LG (ene-sep)

18

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	340	142	139.4%
2	Tarjeta de débito	176	56	214.3%
3	Cheques	93	53	75.5%
4	Seguro de Daños	39	31	25.8%
5	Cuenta de Ahorro	31	23	34.8%
6	Cuenta de nómina	18	7	157.1%
7	Seguro de Vida	18	11	63.6%
8	Crédito personal	7	9	-22.2%
9	Crédito al auto	6	14	-57.1%
10	Valores e Instrumentos de Inversión	6	3	100.0%
	Otros 10 productos	18	30	-40.0%
	TOTAL	752	379	98.4%

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (ene-sep)

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	443	168	163.7%
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	85	49	73.5%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	57	24	137.5%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	38	16	137.5%
5	Incumplimiento del contrato de seguro	32	20	60.0%
6	Funcionamiento de los productos financieros	17	26	-34.6%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	10	3	233.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	9	1	800.0%
9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	6	3	100.0%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	5	5	0.0%
	Otras 29 causas	50	64	-21.9%
	TOTAL	752	379	98.4%

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

atrás

adelante

Defensa LG (ene-sep)

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	256	61	319.7%
2	BBVA Bancomer, S.A.	157	84	86.9%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	72	41	75.6%
4	Banco Azteca, S.A.	65	46	41.3%
5	Banco Santander (México), S.A.	56	33	69.7%
6	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	24	4	500.0%
7	HSBC México, S.A.	18	20	-10.0%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	11	12	-8.3%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	9	9	0.0%
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9	3	200.0%
	Otras 32 instituciones	75	66	13.6%
	TOTAL	752	379	98.4%