

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

AL 4º. TRIMESTRE 2018

CONDUSEF



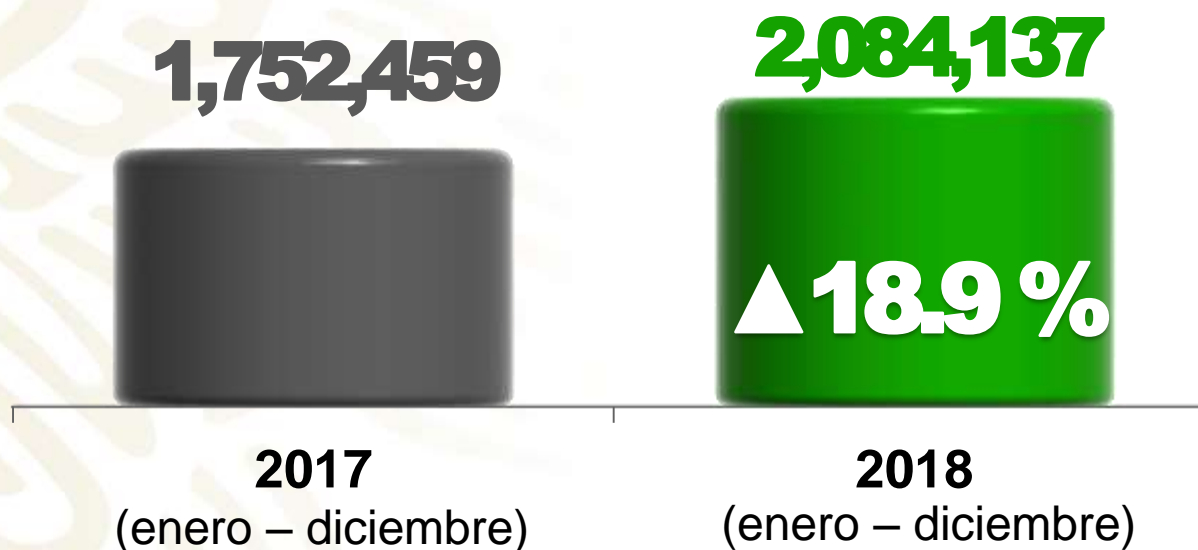
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



UNIDAD NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Enero 2019

Acciones de Defensa registradas al 4° Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

	2017	2018	Var.
ASESORÍAS	1,492,092	1,792,070	20.1%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	623,974	705,796	13.1%
• Delegaciones ²	868,118	1,086,274	25.1%
Emisión de reporte de crédito especial	465,241	508,101	9.2%
RECLAMACIONES	260,367	292,067	12.2%
Controversias	240,088	267,508	11.4%
• Gestión Ordinaria	5,316	5,082	-4.4%
• Gestión Electrónica	157,845	178,529	13.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	28,652	30,236	5.5%
• Conciliación	48,275	53,661	11.2%
Solicitud de Dictamen	15,037	17,856	18.7%
Solicitud de Defensoría	2,589	3,175	22.6%
Defensoría Legal Gratuita	2,167	2,659	22.7%
Asesorías Jurídicas Penales	405	781	92.8%
Violaciones Administrativas	81	88	8.6%
TOTAL	1,752,459	2,084,137	18.9%

CONDUSEF

¹ A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero (CAEX).

² Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 79% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 158 productos.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Reporte de crédito especial	559,848	618,112	10.4%
2	Información sobre productos y servicios financieros	158,030	170,129	7.7%
3	SIAB Vida	13,984	167,079	1,094.8%
4	Tarjeta de crédito	155,381	146,139	-5.9%
5	Servicio de Atención	76,392	121,641	59.2%
6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	102,918	117,220	13.9%
7	Tarjeta de débito	84,730	98,290	16.0%
8	Crédito personal	81,321	89,821	10.5%
9	Daños - Automóviles	60,187	64,262	6.8%
10	Consulta a la BNDSAR	66,221	57,603	-13.0%
	Otros 148 productos	393,447	433,841	10.3%
	TOTAL	1,752,459	2,084,137	18.9%

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

10 Causas agrupan el 69% del total de las acciones de defensa.

De un total de 420 causas.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	466,198	509,451	9.3%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	206,121	213,718	3.7%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	145,046	198,638	36.9%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	13,853	166,903	1,104.8%
5	Consumos no reconocidos	90,247	101,763	12.8%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	48,933	64,140	31.1%
7	Consulta a través del NSS	59,376	52,543	-11.5%
8	Gestión de Cobranza (REDECO)*	47,362	49,246	4.0%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	41,987	40,179	-4.3%
10	Negativa en el pago de la indemnización	30,200	35,990	19.2%
	Otras 410 causas	603,136	651,566	8.0%
	TOTAL	1,752,459	2,084,137	18.9%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

10 instituciones agrupan el 56% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,613 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Trans Unión de México	458,753	487,531	6.3%
2	Círculo de Crédito	129,005	165,002	27.9%
3	BBVA Bancomer	137,833	127,121	-7.8%
4	Banco Nacional de México	108,814	105,624	-2.9%
5	Banco Mercantil del Norte	71,178	85,966	20.8%
6	Banco Santander México	59,254	66,162	11.7%
7	Procesar	66,833	58,132	-13.0%
8	HSBC México	29,303	33,274	13.6%
9	Scotiabank Inverlat	17,843	25,739	44.3%
10	Banco Azteca	20,575	22,499	9.4%
	Otras 1,603 instituciones	653,068	907,087	38.9%
	TOTAL	1,752,459	2,084,137	18.9%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

(Incluye 4 procesos: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO y Conciliación)

Universo Controversias (al 4° Trim.)

**En 2018, se registraron
267,508 Controversias.**

**11% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de crédito	44,731	44,752	0.0%
2	Reporte de Crédito Especial	33,542	37,527	11.9%
3	Crédito personal	26,496	30,849	16.4%
4	Tarjeta de débito	21,800	27,939	28.2%
5	Daños – Automóviles	16,220	19,226	18.5%
6	Vida – Individual	13,381	12,883	-3.7%
7	Crédito de nómina	5,488	8,852	61.3%
8	Cuenta de cheques	7,988	8,292	3.8%
9	Cuenta de ahorro	6,866	8,007	16.6%
10	Cuenta de nómina	6,840	7,718	12.8%
	Otros 121 productos	56,736	61,463	8.3%
	TOTAL	240,088	267,508	11.4%

Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	26,849	32,574	21.3%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	28,672	30,246	5.5%
3	Negativa en el pago de la indemnización	13,119	15,492	18.1%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	15,210	15,136	-0.5%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,026	10,914	8.9%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	7,846	10,147	29.3%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,041	9,185	1.6%
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,265	7,614	4.8%
9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	4,665	7,007	50.2%
10	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	7,010	6,485	-7.5%
	Otras 319 causas	110,385	122,708	11.2%
	TOTAL	240,088	267,508	11.4%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

[atrás](#)

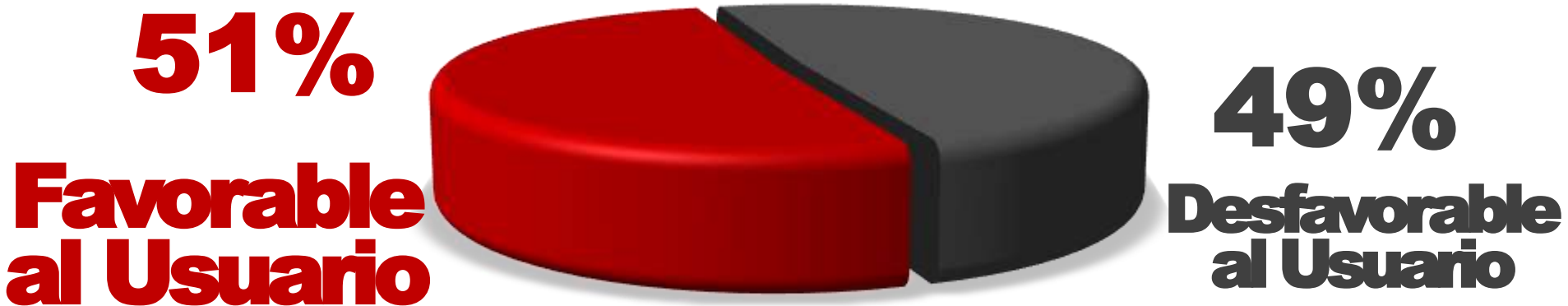
[adelante](#)

Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer	36,591	32,887	-10.1%
2	Trans Unión de México	22,958	26,029	13.4%
3	Banco Nacional de México	23,025	23,954	4.0%
4	Banco Mercantil del Norte	16,909	23,172	37.0%
5	Banco Santander México	16,537	20,276	22.6%
6	Círculo de Crédito	11,093	12,359	11.4%
7	HSBC México	6,731	8,670	28.8%
8	Metlife México	7,426	6,862	-7.6%
9	Banco Azteca	5,446	6,313	15.9%
10	Scotiabank Inverlat	4,323	5,704	31.9%
	Otras 697 instituciones	89,049	101,282	13.7%
	TOTAL	240,088	267,508	11.4%

Controversias (al 4° Trim.)

Resolución 2018:



En promedio, tardamos 20 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 2017 fueron de 51 % y 21 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (4º Trim.)

En 2018, se registraron 17,856 Solicitudes de Dictamen.

18.7% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	2,750	3,205	16.5%
2	Daños - Automóviles	1,661	2,500	50.5%
3	Tarjeta de crédito	2,326	2,430	4.5%
4	Cuenta de cheques	2,043	1,923	-5.9%
5	Vida - Individual	786	855	8.8%
6	Crédito personal	471	761	61.6%
7	Cuenta de ahorro	769	757	-1.6%
8	Cuenta de nómina	624	640	2.6%
9	Banca móvil	322	480	49.1%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	373	440	18.0%
	Otros 81 productos	2,912	3,865	32.7%
	TOTAL	15,037	17,856	18.7%

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	3,031	3,728	23.0%
2	Negativa en el pago de la indemnización	1,604	2,416	50.6%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta *	930	1,111	19.5%
4	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,008	1,061	5.3%
5	Transferencia electrónica no reconocida	1,143	957	-16.3%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	994	732	-26.4%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	335	515	53.7%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	310	376	21.3%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	290	355	22.4%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	231	328	42.0%
	Otras 208 causas	5,161	6,277	21.6%
	TOTAL	15,037	17,856	18.7%

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

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

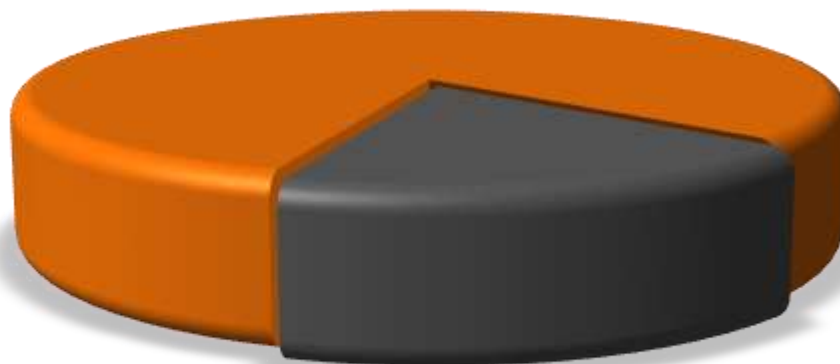
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Banco Mercantil del Norte	1,696	3,198	88.6%
2	BBVA Bancomer	4,139	2,617	-36.8%
3	Banco Nacional de México	1,503	1,325	-11.8%
4	Banco Santander México	1,011	1,322	30.8%
5	HSBC México	591	998	68.9%
6	Grupo Nacional Provincial	534	650	21.7%
7	AXA Seguros	315	478	51.7%
8	Quálitas Compañía de Seguros	285	467	63.9%
9	Seguros Banorte	252	450	78.6%
10	Scotiabank Inverlat	339	415	22.4%
	Otras 228 instituciones	4,372	5,936	35.8%
	TOTAL	15,037	17,856	18.7%

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

Resolución 2018:

68%

**Se emitió
Dictamen**
(Favorable al
Usuario)



32%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 32 DÍAS HÁBILES
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).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2017 fueron 72 % y 43 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 4º Trim.)

En 2018, se registraron 3,175 Solicitudes de DLG.

22.6% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	806	1,062	31.8%
2	Tarjeta de crédito	459	497	8.3%
3	Daños - automóviles	188	215	14.4%
4	Cuenta de cheques	219	204	-6.8%
5	Cuenta de ahorro	156	146	-6.4%
6	Banca móvil	48	127	164.6%
7	Cuenta de nómina	124	114	-8.1%
8	Crédito personal	62	112	80.6%
9	Vida – Individual	97	110	13.4%
10	Cajero automático	92	74	-19.6%
	Otros 42 productos	338	514	52.1%
	TOTAL	2,589	3,175	22.6%

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	853	1,114	30.6%
2	Negativa en el pago de la indemnización	177	253	42.9%
3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	287	221	-23.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	169	210	24.3%
5	Transferencia electrónica no reconocida	157	183	16.6%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	137	121	-11.7%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	63	66	4.8%
8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	18	56	211.1%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	30	52	73.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	31	47	51.6%
	Otras 111 causas	667	852	27.7%
	TOTAL	2,589	3,175	22.6%

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

atrás adelante

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Banco Mercantil del Norte	295	722	144.7%
2	BBVA Bancomer	953	669	-29.8%
3	HSBC México	124	254	104.8%
4	Banco Santander México	205	243	18.5%
5	Banco Nacional de México	253	212	-16.2%
6	Banco Azteca	86	86	0.0%
7	Scotiabank Inverlat	58	79	36.2%
8	Metlife México	68	75	10.3%
9	Grupo Nacional Provincial.	84	73	-13.1%
10	Banco Inbursa	42	58	38.1%
	Otras 107 instituciones	421	704	67.2%
	TOTAL	2,589	3,175	22.6%

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

Resolución 2018:

88%

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



12%
**No se otorga
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 15 DÍAS HÁBILES
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).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2017 fueron 90 % y 11 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 4° Trim.)

**En 2018, se registraron
2,659 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**22.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	746	1,011	35.5%
2	Tarjeta de crédito	411	443	7.8%
3	Cuenta de cheques	181	181	0.0%
4	Daños - automóviles	144	150	4.2%
5	Cuenta de ahorro	129	129	0.0%
6	Banca móvil	43	118	174.4%
7	Cuenta de nómina	115	109	-5.2%
8	Crédito personal	52	79	51.9%
9	Vida - Individual	60	76	26.7%
10	Cajero automático	79	70	-11.4%
	Otros 29 productos	207	293	41.5%
	TOTAL	2,167	2,659	22.7%

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	790	1,062	34.4%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	268	226	-15.7%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	156	210	34.6%
4	Negativa en el pago de la indemnización	114	175	53.5%
5	Transferencia electrónica no reconocida	138	166	20.3%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	115	109	-5.2%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	54	64	18.5%
8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	16	48	200.0%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	9	42	366.7%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	28	41	46.4%
	Otras 79 causas	479	516	7.7%
	TOTAL	2,167	2,659	22.7%

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

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer	883	676	-23.4%
2	Banco Mercantil del Norte	257	610	137.4%
3	HSBC México	94	232	146.8%
4	Banco Santander México	164	231	40.9%
5	Banco Nacional de México	217	166	-23.5%
6	Scotiabank Inverlat	51	73	43.1%
7	Banco Azteca	81	72	-11.1%
8	Banco Inbursa	37	55	48.6%
9	Metlife México	42	54	28.6%
10	Grupo Nacional Provincial.	63	52	-17.5%
	Otras 76 instituciones	278	438	57.6%
	TOTAL	2,167	2,659	22.7%

Defensa LG (al 4° Trim.)

Resolución 2018:

98%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



2%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 244 DÍAS HÁBILES 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 2017 fueron 97 % y 226 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)