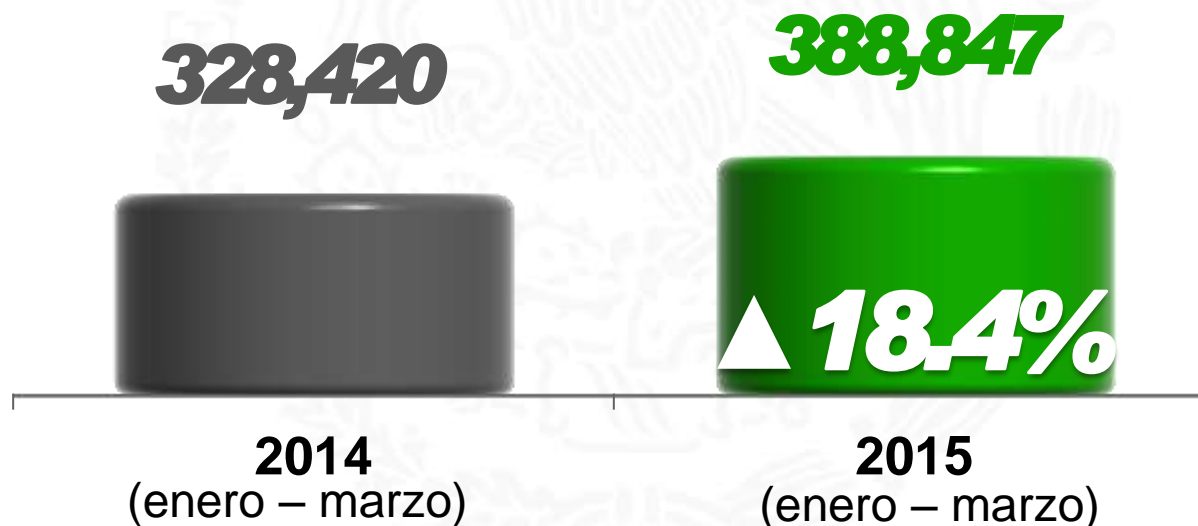


# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

1er. TRIMESTRE 2015

# CONDUSEF

**Al 1er. Trimestre se registraron 388,847 acciones de defensa (AD):**



# Acciones de Defensa (1er Trim.)

	2014	2015	Var.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>272,621</b>	<b>328,103</b>	<b>20%</b>
• CAT (Centro de atención Telefónica)	124,972	113,597	-9%
• Delegaciones	46,907	85,095	81%
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	100,742	129,411	28%
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>55,799</b>	<b>60,744</b>	<b>9%</b>
<b>Controversias</b>	<b>53,387</b>	<b>57,836</b>	<b>8%</b>
• Gestión Ordinaria	2,415	2,326	-4%
• Gestión Electrónica	39,983	37,233	-7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,549	8,232	223%
• Conciliación	8,440	10,045	19%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>1,548</b>	<b>2,076</b>	<b>34%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>420</b>	<b>350</b>	<b>-17%</b>
• Asesorías Jurídicas Penales	2	41	1,950%
<b>TOTAL*</b>	<b>328,420</b>	<b>388,847</b>	<b>18%</b>

## CONDUSEF

(\*) Adicionalmente existen para 2014, 1 arbitraje y 1 concurso mercantil; para 2015, 1 arbitraje.

[atrás](#)

[adelante](#)

# Acciones de Defensa (1er.Trim.)

***10 Productos financieros agrupan el 83% del total de las acciones de defensa.***

***De un total de 164 productos.***

# Acciones de Defensa (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Reporte de Crédito Especial	112,592	144,534	<b>28.4%</b>
2	Tarjeta de crédito	41,042	46,881	<b>14.2%</b>
3	Información sobre productos y servicios financieros	36,968	25,914	<b>-29.9%</b>
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	26,825	23,559	<b>-12.2%</b>
5	Consulta a la BNDSAR	21,755	20,867	<b>-4.1%</b>
6	REUS	4,260	18,973	<b>345.4%</b>
7	Crédito personal	11,483	13,456	<b>17.2%</b>
8	Tarjeta de débito	9,025	11,991	<b>32.9%</b>
9	Información no financiera*	11,804	8,841	<b>-25.1%</b>
10	Seguro de Daños automóviles	5,364	7,540	<b>40.6%</b>
	Otros 154 productos	47,302	66,291	<b>40.1%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>328,420</b>	<b>388,847</b>	<b>18.4%</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.)

***10 Causas agrupan el 68% del total de las acciones de defensa.***

***De un total de 356 causas.***

# Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	101,481	129,757	<b>27.9%</b>
2	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	46,346	26,392	<b>-43.1%</b>
3	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	17,001	21,501	<b>26.5%</b>
4	Consulta a través del NSS	21,050	19,691	<b>-6.5%</b>
5	Solicitud de Alta en el REUS	3,508	17,667	<b>403.6%</b>
6	Orientación sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	20,692	14,705	<b>-28.9%</b>
7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	13,835	13,338	<b>-3.6%</b>
8	Actualización del historial Crediticio no realizada	3,008	8,179	<b>100.0%</b>
9	REDECO	--	7,777	<b>100.0%</b>
10	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	6,339	6,232	<b>-1.7%</b>
	Otras 346 causas	95,160	123,608	<b>29.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>328,420</b>	<b>388,847</b>	<b>18.4%</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.)

***10 instituciones agrupan el 84% del total de las acciones de defensa.***

***De un total de 937 instituciones financieras.***



# Acciones de Defensa (1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Trans Union de México, S.A.	96,163	123,437	<b>28.4%</b>
2	No Especificada*	55,057	64,860	<b>17.8%</b>
3	Banco Nacional de México, S. A.	29,192	33,406	<b>14.4%</b>
4	BBVA Bancomer, S.A.	28,680	27,166	<b>-5.3%</b>
5	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	15,658	22,785	<b>45.5%</b>
6	Procesar, S.A. de C.V.	21,814	21,002	<b>-3.7%</b>
7	Banco Santander (México), S.A.	8,572	10,619	<b>23.9%</b>
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8,499	10,145	<b>19.4%</b>
9	Banco Azteca, S.A.	6,202	7,450	<b>20.1%</b>
10	HSBC México, S.A.	6,067	5,630	<b>-7.2%</b>
	Otras 927 instituciones	52,516	62,347	<b>18.7%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>328,420</b>	<b>388,847</b>	<b>18.4%</b>

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

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

# Universo Controversias (1er.Trim.)

***En 2015, se registraron  
57,836 Controversias.***

***8.3% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
DEL AÑO 2014.***

# Controversias (1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	18,029	18,132	0.6%
2	Reporte de Crédito Especial	7,317	6,632	-9.4%
3	Crédito personal	3,886	4,988	28.4%
4	Tarjeta de débito	4,398	4,581	4.2%
5	Seguro de Daños automóviles	2,561	2,872	12.1%
6	Cuenta de Ahorro	2,127	2,440	14.7%
7	Seguro de Vida individual	2,278	2,262	-0.7%
8	Cheques	1,498	1,876	25.2%
9	Cuenta de nómina	1,495	1,346	-10.0%
10	REDECO	--	1,295	100.0%
	Otros 133 productos	9,798	11,412	16.5%
	<b>TOTAL</b>	<b>53,387</b>	<b>57,836</b>	<b>8.3%</b>

# Controversias (1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	9,153	8,054	<b>-12.0%</b>
2	REDECO	--	7,777	<b>100.0%</b>
3	Actualización de historial crediticio no realizada	2,031	3,331	<b>64.0%</b>
4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,157	2,113	<b>-2.0%</b>
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	196	2,077	<b>959.7%</b>
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	1,949	1,765	<b>-9.4%</b>
7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,327	1,538	<b>15.9%</b>
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	1,295	1,492	<b>15.2%</b>
9	Negativa en el pago de la indemnización	--	1,223	<b>100.0%</b>
10	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	2,215	1,129	<b>-49.0%</b>
	Otras 286 causas	33,064	27,337	<b>-17.3%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>53,387</b>	<b>57,836</b>	<b>8.3%</b>

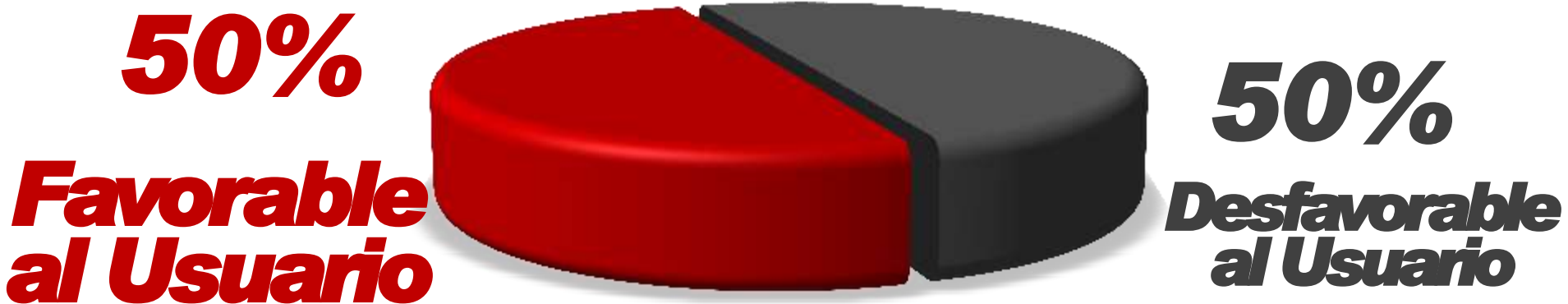
(\*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

# Controversias (1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Banco Nacional de México, S. A.	10,423	11,586	<b>11.2%</b>
2	BBVA Bancomer, S.A.	10,235	8,969	<b>-12.4%</b>
3	Trans Unión de México, S.A.	4,947	5,097	<b>3.0%</b>
4	Banco Santander (México), S.A.	2,924	3,606	<b>23.3%</b>
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	2,710	3,073	<b>13.4%</b>
6	Banco Azteca, S.A.	2,053	2,384	<b>16.1%</b>
7	HSBC México, S.A.	1,691	1,699	<b>0.5%</b>
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	2,238	1,441	<b>-35.6%</b>
9	Scotiabank Inverlat, S.A.,	682	1,114	<b>63.3%</b>
10	Metlife México, S.A.	630	810	<b>28.6%</b>
	Otras 456 instituciones	14,854	18,057	<b>21.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>53,387</b>	<b>57,836</b>	<b>8.3%</b>

# Controversias (1er. Trim.)

## Resolución 2015:



**En promedio, tardamos 19 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 del año 2014 fue de 56%.

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**



# Universo Solicitud de Dictamen (1er Trim.)

**En 2015, se registraron  
2,076 solicitudes de  
dictamen.**

**34.1% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
DEL AÑO 2014.**

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

18

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	490	458	<b>-6.5%</b>
2	Tarjeta de débito	237	429	<b>81.0%</b>
3	Cheques	235	295	<b>25.5%</b>
4	Seguro de Daños automóbiles	123	184	<b>49.6%</b>
5	Seguro de Vida individual	53	106	<b>100.0%</b>
6	Cuenta de Ahorro	80	105	<b>31.3%</b>
7	Crédito personal	56	70	<b>25.0%</b>
8	Cuenta de nómina	45	61	<b>35.6%</b>
9	Crédito hipotecario	22	40	<b>81.8%</b>
10	Seguro de Vida colectivo	15	33	<b>120.0%</b>
	Otros 40 productos	192	295	<b>53.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,548</b>	<b>2,076</b>	<b>34.1%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	507	623	<b>22.9%</b>
2	Cheque pagado no reconocido por el Titular	170	229	<b>34.7%</b>
3	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	152	215	<b>41.4%</b>
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	93	122	<b>31.2%</b>
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.	87	99	<b>13.8%</b>
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	21	55	<b>161.9%</b>
7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	42	50	<b>19.0%</b>
8	Transferencia electrónica no reconocida	39	33	<b>-15.4%</b>
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	34	32	<b>-5.9%</b>
10	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	29	<b>100.0%</b>
	Otras 98 causas	403	589	<b>46.2%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,548</b>	<b>2,076</b>	<b>34.1%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto A 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	346	541	<b>56.4%</b>
2	Banco Nacional de México, S. A.	398	415	<b>4.3%</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	132	187	<b>41.7%</b>
4	Banco Santander (México), S.A.	90	113	<b>25.6%</b>
5	Banco Azteca, S.A.	104	101	<b>-2.9%</b>
6	HSBC México, S.A.	56	57	<b>1.8%</b>
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	36	53	<b>47.2%</b>
8	AXA Seguros, S.A. de C.V.	21	46	<b>119.0%</b>
9	Metlife México, S.A.	12	39	<b>225.0%</b>
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	22	38	<b>72.7%</b>
	Otras 101 instituciones	331	486	<b>46.8%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,548</b>	<b>2,076</b>	<b>34.1%</b>

# Solicitud de Dictamen (1er.Trim.)

## Resolución 2015:

**45%**  
**Se emitió**  
**Dictamen**  
(Favorable al  
Usuario)



**55%**  
**Se emitió**  
**Acuerdo de**  
**improcedencia**

**En promedio, tardamos 72 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 del año 2014 fue de 57%.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Universo Solicitud de DLG (1er.Trim.)

**En 2015, se registraron 440 Solicitudes de DLG.**

**EL MISMO  
NÚMERO CON  
RESPECTO AL  
AÑO 2014.**

**CONDUSEF**

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	102	164	<b>60.8%</b>
2	Tarjeta de crédito	166	148	<b>-10.8%</b>
3	Cheques	64	45	<b>-29.7%</b>
4	Cuenta de nómina	10	24	<b>140.0%</b>
5	Cuenta de ahorro	23	16	<b>-30.4%</b>
6	Crédito personal	11	10	<b>-9.1%</b>
7	Valores e instrumentos de inversión	4	6	<b>50.0%</b>
8	Seguro de Daños automóbiles	20	4	<b>-80.0%</b>
9	Seguro de Vida individual	5	3	<b>-40.0%</b>
10	Cajero automático	8	3	<b>-62.5%</b>
	Otros 11 productos	27	17	<b>-37.0%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>0.0%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)



# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	203	273	<b>34.5%</b>
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	29	41	<b>41.4%</b>
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	53	36	<b>-32.1%</b>
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	30	21	<b>-30.0%</b>
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	13	7	<b>-46.2%</b>
6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4	4	<b>0.0%</b>
7	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	1	4	<b>300.0%</b>
8	Transferencia electrónica no reconocida	8	4	<b>-50.0%</b>
9	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	6	3	<b>-50.0%</b>
10	Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	15	3	<b>-80.0%</b>
	Otras 29 causas	78	44	<b>-43.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>0.0%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	142	178	<b>25.4%</b>
2	Banco Nacional de México, S. A.	124	106	<b>-14.5%</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	34	35	<b>2.9%</b>
4	Banco Azteca, S.A.	30	33	<b>10.0%</b>
5	Banco Santander (México), S.A.	24	22	<b>-8.3%</b>
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	7	20	<b>185.7%</b>
7	HSBC México, S.A.	22	15	<b>-31.8%</b>
8	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	6	5	<b>-16.7%</b>
9	Mapfre Tepeyac, S.A.	--	3	<b>100.0%</b>
10	Banco Inbursa, S. A.	1	2	<b>100.0%</b>
	Otras 17 instituciones	50	21	<b>-58.0%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>0.0%</b>

# Solicitud de DLG (1er. Trim.)

## Resolución 2015:

**77%**

**Se otorga  
Defensa**

(El Usuario  
cumplió con los  
requisitos de Ley)



**23%**

**No se otorga  
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 14 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 del año 2014 fue del 69%.

atrás

adelante

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (1er.Trim.)

**En 2015, se registraron 391 Defensorías Legales Gratuitas.**

**7.3% MENOS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2014.**

# Defensa LG (1er. Trim.)

30

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	201	158	<b>-21.4%</b>
2	Tarjeta de débito	114	139	<b>21.9%</b>
3	Cheques	36	42	<b>16.7%</b>
4	Cuenta de ahorro	21	14	<b>-33.3%</b>
5	Cuenta de nómina	11	13	<b>18.2%</b>
6	Crédito personal	5	12	<b>140.0%</b>
7	Valores e instrumentos de inversión	3	4	<b>33.3%</b>
8	Información sobre productos y servicios financieros	2	2	<b>0.0%</b>
9	Crédito de nómina	2	1	<b>-50.0%</b>
10	Cajero automático	--	1	<b>100.0%</b>
	Otros 4 productos	27	5	<b>-81.5%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>391</b>	<b>-7.3%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Defensa LG (1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	265	266	0.4%
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	31	35	12.9%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	31	33	6.5%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	23	19	-17.4%
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9	8	-11.1%
6	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	5	100.0%
7	Consumos vía internet no reconocidos	7	3	-57.1%
8	Actualización de historial crediticio no realizada	--	2	100.0%
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	6	2	-66.7%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	2	2	0.0%
	Otras 14 causas	48	16	-66.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>391</b>	<b>-7.3%</b>

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

atrás

adelante

# Defensa LG (1er. Trim.)

32

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	139	148	6.5%
2	Banco Nacional de México, S. A.	137	124	-9.5%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	26	28	7.7%
4	Banco Azteca, S.A.	34	26	-23.5%
5	Banco Santander (México), S.A.	22	22	0.0%
6	HSBC México, S.A.	15	17	13.3%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	9	8	-11.1%
8	Banco Inbursa, S. A.	1	5	400.0%
9	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7	3	-57.1%
10	Banco Invex, S.A.	1	2	100.0%
	Otras 7 instituciones	31	8	-74.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>391</b>	<b>-7.3%</b>

[atrás](#)

[adelante](#)



# Defensa LG (1er. Trim.)

## Resolución 2015:

99%

**Sentencia Favorable**

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



1% **Sentencia Desfavorable al Usuario**

**En promedio, tardamos 283 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 del año 2014 fue del 88%.

atrás

adelante