

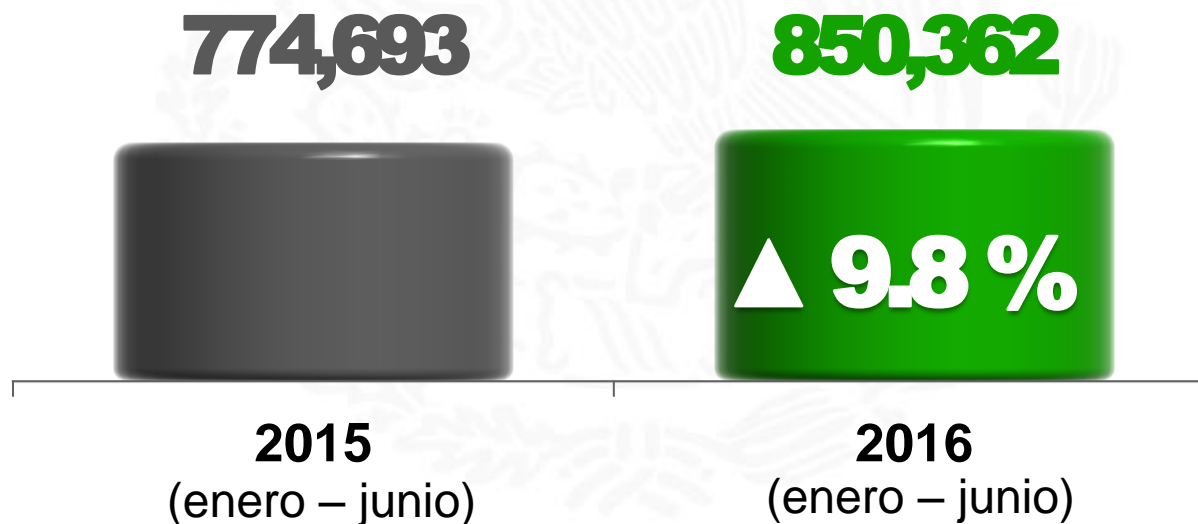
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 2do. TRIMESTRE 2016

CONDUSEF

UNIVERSO 2016

Acciones de Defensa registradas al 2do. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

	2015	2016	Var.
ASESORÍAS	652,407	724,908	11.1 %
• CAT (Centro de atención Telefónica)	233,127	300,504	28.9 %
• Delegaciones	419,280	424,404	1.2 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	252,542	249,679	-1.1 %
RECLAMACIONES*	122,286	125,454	2.6 %
Controversias	115,830	117,848	1.7 %
• Gestión Ordinaria	4,577	3,247	-29.1 %
• Gestión Electrónica	74,795	77,417	3.5 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	16,210	15,594	-3.8 %
• Conciliación	20,248	21,590	6.6 %
Solicitud de Dictamen	4,601	5,426	17.9 %
Solicitud de Defensoría	1,023	1,157	13.1 %
Defensoría Legal Gratuita	746	924	23.9 %
Asesorías Jurídicas Penales	84	98	16.7 %
TOTAL	774,693	850,362	9.8 %

CONDUSEF

(*) Adicionalmente existen para 2015, 1 arbitrajes y 1 liquidación judicial y en 2016, 1 arbitraje.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 2do.Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 81 % del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 138 productos.

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Reporte de Crédito Especial	282,625	292,542	3.5 %
2	Información sobre productos y servicios financieros	54,547	83,359	52.8 %
3	Tarjeta de crédito	93,190	81,962	-12.0 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	51,123	60,148	17.7 %
5	Servicio de Atención	10,939	42,505	288.6 %
6	Crédito personal	27,484	31,995	16.4 %
7	Tarjeta de débito	24,942	29,768	19.3 %
8	Consulta a la BNDSAR	41,353	25,983	-37.2 %
9	Información sobre productos y servicios	18,066	23,840	32.0 %
10	Seguro de Vida individual	17,346	20,798	19.9 %
	Otros 128 productos	153,078	157,462	2.9 %
	TOTAL	774,693	850,362	9.8 %

Acciones de Defensa (al 2do.Trim.)

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

De un total de 418 causas.

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	253,133	250,242	-1.1 %
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	56,990	102,043	79.1 %
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	33,449	83,521	149.7 %
4	Consumos no reconocidos	43,488	41,077	-5.5 %
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	18,250	28,670	57.1 %
6	Consulta a través del NSS	38,937	22,953	-41.1 %
7	Actualización de historial crediticio no realizada	16,452	18,581	12.9 %
8	Causa no especificada REDECO**	15,750	15,594	-1.0 %
9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	742	15,058	1,929.4 %
10	Crédito no reconocido por el historial crediticio	9,471	12,102	27.8 %
	Otras 408 causas	288,031	260,521	-9.6 %
	TOTAL	774,693	850,362	9.8 %

(*) 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.

(**) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 2do.Trim.)

**10 instituciones agrupan
el 82 % del total de las
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,213
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Trans Union de México, S.A.	241,690	238,302	-1.4 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	65,086	65,653	0.9 %
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	45,169	61,265	35.6 %
4	BBVA Bancomer, S.A.	54,620	60,261	10.3 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	21,522	27,622	28.3 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	41,662	26,302	-36.9 %
7	Banco Santander (México), S.A.	22,350	23,784	6.4 %
8	HSBC México, S.A.	11,391	14,087	23.7 %
9	Banco Azteca, S.A.	14,241	12,546	-11.9 %
10	Banco Inbursa, S. A.	6,144	9,359	52.3 %
	Otras 1,203 instituciones	250,818	311,181	24.1 %
	TOTAL	774,693	850,362	9.8 %

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

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 2do. Trim.)

**En 2016, se registraron
117,848 Controversias.**

**1.7 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Controversias (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de crédito	35,527	29,086	-18.1 %
2	Reporte de Crédito Especial	13,101	15,239	16.3 %
3	Crédito personal	10,396	11,619	11.8 %
4	Tarjeta de débito	9,173	10,452	13.9 %
5	Seguro de Daños automóviles	5,688	6,828	20.0 %
6	Seguro de Vida Individual	5,209	5,786	11.1 %
7	Cuenta de ahorro	4,456	4,291	-3.7 %
8	Cuenta de cheques	3,635	4,007	10.2 %
9	Cuenta de nómina	2,760	3,593	30.2 %
10	Producto no especificado REDECO	1,992	2,447	22.8 %
	Otros 104 productos	23,893	24,500	2.5 %
	TOTAL	115,830	117,848	1.7 %

Controversias (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Causa no especificada REDECO*	15,750	15,594	-1.0 %
2	Consumos no reconocidos	15,999	15,287	-4.5 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	6,697	7,303	9.0 %
4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,233	5,425	28.2 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	2,712	4,849	78.8 %
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	4,301	4,699	9.3 %
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	3,434	4,099	19.4 %
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,405	2,768	97.0 %
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3,018	2,400	-20.5 %
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	2,983	2,153	-27.8 %
	Otras 299 causas	55,298	53,271	-3.7 %
	TOTAL	115,830	117,848	1.7 %

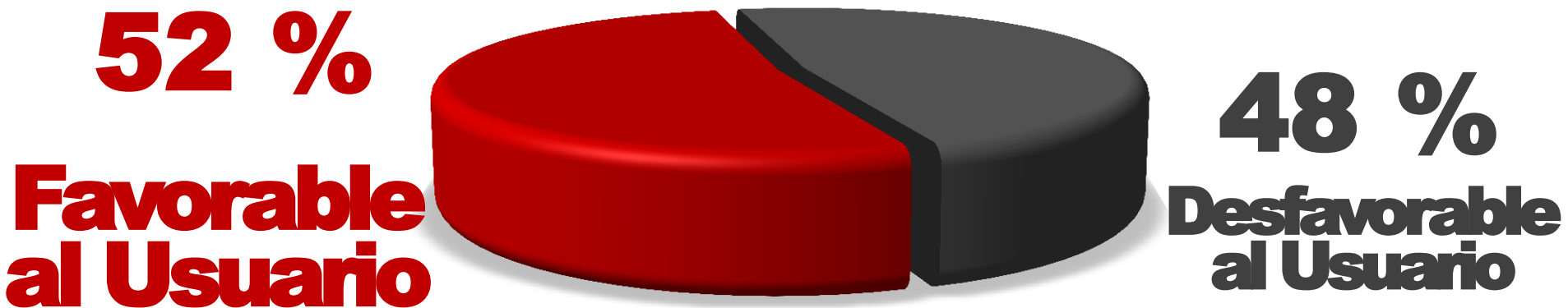
(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

Controversias (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Banco Nacional de México, S. A.	22,046	19,391	-12.0 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	17,716	16,711	-5.7 %
3	Trans Union de México, S.A.	10,055	11,076	10.2 %
4	Banco Santander (México), S.A.	7,437	7,839	5.4 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	6,277	7,013	11.7 %
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	3,030	4,339	43.2 %
7	Banco Azteca, S.A.	4,600	4,027	-12.5 %
8	HSBC México, S.A.	3,342	3,374	1.0 %
9	Metlife México, S.A.	1,860	2,603	39.9 %
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1,629	2,422	48.7 %
	Otras 551 instituciones	37,838	39,053	3.2 %
	TOTAL	115,830	117,848	1.7 %

Controversias (al 2do. Trim.)

Resolución 2016:



En promedio, tardamos 23 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 2015 fueron de 51 % y 23 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

En 2016, se registraron 5,426 Solicitudes de Dictamen.

17.9 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	906	1,015	12.0 %
2	Tarjeta de crédito	1,003	973	-3.0 %
3	Cuenta de cheques	669	828	23.8 %
4	Seguro de Daños automóviles	451	508	12.6 %
5	Seguro de Vida individual	238	323	35.7 %
6	Cuenta de ahorro	263	312	18.6 %
7	Cuenta de nómina	138	252	82.6 %
8	Crédito personal	139	189	36.0 %
9	Gastos médicos mayores	82	145	76.8 %
10	Seguro de Vida Grupo	71	110	54.9 %
	Otros 55 productos	641	771	20.3 %
	TOTAL	4,601	5,426	17.9 %

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	1,338	1,220	-8.8 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	515	489	-5.0 %
3	Negativa en el pago de la indemnización	121	483	299.2 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	268	386	44.0 %
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	222	361	62.6 %
6	Transferencia electrónica no reconocida	76	278	265.8 %
7	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	390	110	-71.8 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	70	102	45.7 %
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	104	98	-5.8 %
10	Incumplimiento con los términos del contrato	16	98	512.5 %
	Otras 153 causas	1,481	1,801	21.6 %
	TOTAL	4,601	5,426	17.9 %

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

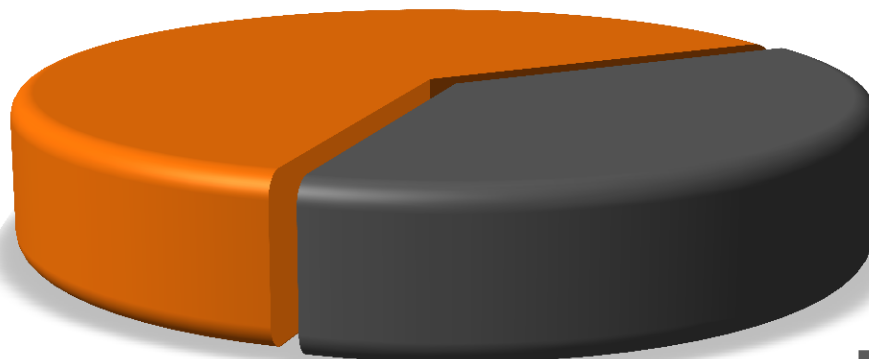
P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,162	1,266	9.0 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	839	968	15.4 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	440	567	28.9 %
4	Banco Santander (México), S.A.	256	391	52.7 %
5	Metlife México, S.A.	88	162	84.1 %
6	HSBC México, S.A.	148	155	4.7 %
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	98	153	56.1 %
8	Banco Azteca, S.A.	213	148	-30.5 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	132	141	6.8 %
10	AXA Seguros, S.A.	85	113	32.9 %
	Otras 155 instituciones	1,140	1,362	19.5 %
	TOTAL	4,601	5,426	17.9 %

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

62%

Resolución 2016:

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



38%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 44 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 2015 fueron 48 % y 55 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

En 2016, se registraron 1,157 Solicitudes de DLG.

13.1 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	388	398	2.6 %
2	Tarjeta de crédito	328	269	-18.0 %
3	Cuenta de cheques	95	169	77.9 %
4	Cuenta de ahorro	50	54	8.0 %
5	Seguros de Daños automóviles	22	39	77.3 %
6	Cuenta de nómina	45	38	-15.6 %
7	Seguros de Vida individual	15	32	113.3 %
8	Crédito personal	23	27	17.4 %
9	Seguros de Vida Grupo	4	16	300.0 %
10	Cajero automático	9	13	44.4 %
	Otros 23 productos	44	102	131.8 %
	TOTAL	1,023	1,157	13.1 %

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto al 2015)
1	Consumos no reconocidos	600	520	-13.3 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	78	142	82.1 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	69	115	66.7 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	88	72	-18.2 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	-	26	-
6	Transferencia electrónica no reconocida	7	23	228.6 %
7	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	24	21	-12.5 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	7	14	100.0 %
9	Incumplimiento con los términos del contrato	-	13	-
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución	-	11	-
	Otras 68 causas	150	200	33.3 %
	TOTAL	1,023	1,157	13.1 %

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	404	410	1.5 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	231	178	-22.9 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	91	148	62.6 %
4	Banco Santander (México), S.A.	53	87	64.2 %
5	Banco Azteca, S.A.	80	48	-40.0 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	37	47	27.0 %
7	HSBC México, S.A.	31	36	16.1 %
8	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	11	19	72.7 %
9	Banco Inbursa, S. A.	21	17	-19.0 %
10	Metlife México, S.A.	2	17	750.0 %
	Otras 61 instituciones	62	150	141.9 %
	TOTAL	1,023	1,157	13.1 %

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

Resolución 2016:

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 17 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 2015 fueron 77 % y 14 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 2do. Trim.)

**En 2016, se registraron
924 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**23.9 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	309	367	18.8 %
2	Tarjeta de crédito	277	237	-14.4 %
3	Cuenta de cheques	65	157	141.5 %
4	Cuenta de ahorro	27	43	59.3 %
5	Cuenta de nómina	29	29	0.0 %
6	Seguro de Daños automóviles	3	15	400.0 %
7	Crédito personal	13	14	7.7 %
8	Seguro de Vida individual	5	12	140.0 %
9	Seguro de Vida Grupo	-	7	-
10	Gastos de médico mayores	1	6	500.0 %
	Otros 15 productos	17	37	117.6 %
	TOTAL	746	924	23.9 %

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	529	486	-8.1 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	54	137	153.7 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	33	83	151.5 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	61	60	-1.6 %
5	Transferencia electrónica no reconocida	2	16	700.0 %
6	Consumos vía internet no reconocidos	3	10	233.3 %
7	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	4	9	125.0 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	3	8	166.7 %
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	5	8	60.0 %
10	Negativa en el pago de la indemnización	-	7	-
	Otras 48 causas	52	100	92.3 %
	TOTAL	746	924	23.9 %

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	311	378	21.5 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	202	150	-25.7 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	54	118	118.5 %
4	Banco Santander (México), S.A.	38	68	78.9 %
5	Scotiabank Inverlat, S.A.	26	47	80.8 %
6	Banco Azteca, S.A.	54	46	-14.8 %
7	HSBC México, S.A.	21	25	19.0 %
8	Banco Inbursa, S. A.	15	17	13.3 %
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	4	12	200.0 %
10	BanCoppel, S.A.	2	9	350.0 %
	Otras 27 instituciones	19	54	184.2 %
	TOTAL	746	924	23.9 %

Defensa LG (al 2do. Trim.)

Resolución 2016:

99 %

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



1 %

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 215 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 2015 fueron 99 % y 276 d. h. respectivamente.

atrás

adelante