

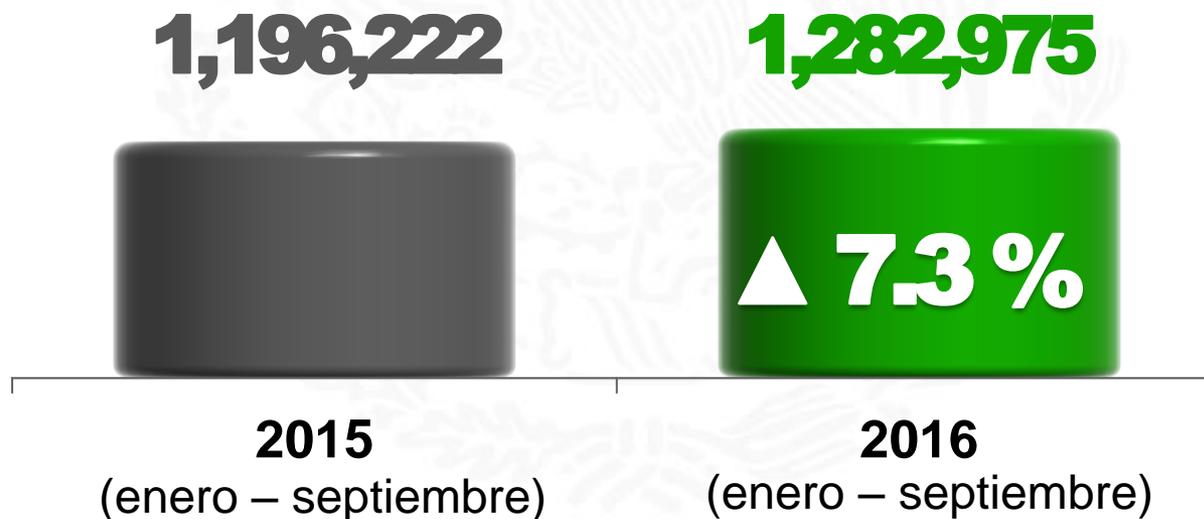
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 3er. TRIMESTRE 2016

CONDUSEF

UNIVERSO 2016

Acciones de Defensa registradas al 3er. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

	2015	2016	Var.
ASESORÍAS	1,011,777	1,095,617	8.3 %
• CAT (Centro de atención Telefónica)	367,393	455,219	23.9 %
• Delegaciones	644,384	640,398	-0.6 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	388,199	371,588	-4.3 %
RECLAMACIONES*	184,445	187,358	1.6 %
Controversias	174,309	175,028	0.4 %
• Gestión Ordinaria	6,767	4,470	-33.9 %
• Gestión Electrónica	113,603	116,277	2.4 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	24,107	22,535	-6.5 %
• Conciliación	29,832	31,746	6.4 %
Solicitud de Dictamen	7,150	8,844	23.7 %
Solicitud de Defensoría	1,603	1,838	14.7 %
Defensoría Legal Gratuita	1,261	1,489	18.1 %
Asesorías Jurídicas Penales	119	158	32.8 %
TOTAL	1,196,222	1,282,975	7.3 %

CONDUSEF

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 82 % del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 150 productos.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Reporte de Crédito Especial	434,583	438,832	1.0 %
2	Información sobre productos y servicios financieros	91,917	133,672	45.4 %
3	Tarjeta de crédito	140,460	116,592	-17.0 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	80,641	88,850	10.2 %
5	Servicio de Atención	20,842	63,900	206.6 %
6	Crédito personal	43,849	49,182	12.2 %
7	Tarjeta de débito	38,298	46,190	20.6 %
8	Consulta a la BNDSAR	61,392	41,732	-32.0 %
9	Información sobre productos y servicios	27,858	34,989	25.6 %
10	Seguro de Vida individual	27,823	32,328	16.2 %
	Otros 140 productos	228,559	236,708	3.6 %
	TOTAL	1,196,222	1,282,975	7.3 %

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

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

De un total de 432 causas.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	389,049	372,416	-4.3 %
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	99,132	166,572	68.0 %
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	61,729	124,010	100.9 %
4	Consumos no reconocidos	64,399	57,682	-10.4 %
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	29,718	42,283	42.3 %
6	Consulta a través del NSS	57,686	37,701	-34.6 %
7	Actualización de historial crediticio no realizada	25,482	28,040	10.0 %
8	Causa no especificada REDECO**	23,647	22,535	-4.7 %
9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	6,915	21,722	214.1 %
10	Crédito no reconocido por el historial crediticio	15,329	17,356	13.2 %
	Otras 422 causas	423,136	392,658	-7.2 %
	TOTAL	1,196,222	1,282,975	7.3 %

(*) 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.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

**10 instituciones agrupan
el 63 % del total de las
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,488
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Trans Unión de México, S.A.	370,732	357,836	-3.5 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	99,554	95,719	-3.9 %
3	BBVA Bancomer, S.A.	83,354	92,489	11.0 %
4	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	71,898	92,069	28.1 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	34,729	43,410	25.0 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	61,896	42,243	-31.8 %
7	Banco Santander (México), S.A.	36,108	35,484	-1.7 %
8	HSBC México, S.A.	17,650	21,604	22.4 %
9	Banco Azteca, S.A.	20,582	18,848	-8.4 %
10	Banco Inbursa, S. A.	9,619	14,594	51.7 %
	Otras 1,478 instituciones	390,100	468,679	20.1 %
	TOTAL	1,196,222	1,282,975	7.3 %

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 3er.Trim.)

**En 2016, se registraron
175,028 Controversias.**

**0.4 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de crédito	52,241	41,059	-21.4 %
2	Reporte de Crédito Especial	19,935	23,590	18.3 %
3	Crédito personal	16,108	17,652	9.6 %
4	Tarjeta de débito	13,724	15,627	13.9 %
5	Seguro de Daños automóviles	8,710	10,147	16.5 %
6	Seguro de Vida Individual	8,111	9,060	11.7 %
7	Cuenta de cheques	5,508	6,411	16.4 %
8	Cuenta de ahorro	6,205	6,138	-1.1 %
9	Cuenta de nómina	4,109	5,338	29.9 %
10	Crédito al auto	3,372	3,445	2.2 %
	Otros 119 productos	36,286	36,561	0.8 %
	TOTAL	174,309	175,028	0.4 %

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Causa no especificada REDECO*	23,647	22,535	-4.7 %
2	Consumos no reconocidos	23,350	21,205	-9.2 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	10,553	11,158	5.7 %
4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	6,787	7,781	14.6 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	4,315	7,602	76.2 %
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,844	6,904	0.9 %
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	4,975	5,720	15.0 %
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,219	4,319	94.6 %
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,405	3,745	-15.0 %
10	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	3,278	-
	Otras 317 causas	87,214	80,781	-7.4 %
	TOTAL	174,309	175,028	0.4 %

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

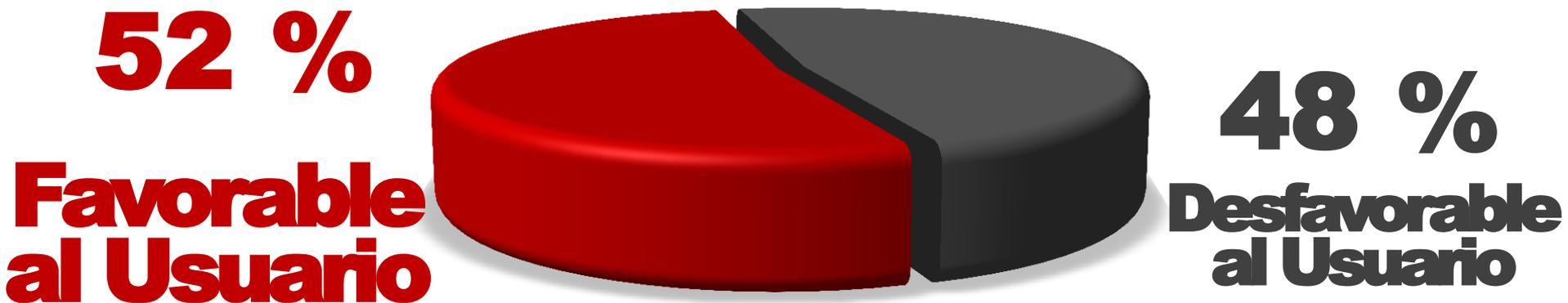
[adelante](#)

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Banco Nacional de México, S. A.	32,034	27,005	-15.7 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	25,910	25,333	-2.2 %
3	Trans Unión de México, S.A.	15,420	16,973	10.1 %
4	Banco Santander (México), S.A.	11,687	11,305	-3.3 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	9,862	10,573	7.2 %
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	4,844	6,882	42.1 %
7	Banco Azteca, S.A.	6,511	6,064	-6.9 %
8	HSBC México, S.A.	4,978	4,996	0.4 %
9	Metlife México, S.A.	2,979	4,200	41.0 %
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2,524	3,733	47.9 %
	Otras 640 instituciones	57,560	57,964	0.7 %
	TOTAL	174,309	175,028	0.4 %

Controversias (al 3er. 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 24 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

En 2016, se registraron 8,844 Solicitudes de Dictamen.

23.7 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	1,412	1,684	19.3 %
2	Tarjeta de crédito	1,506	1,494	-0.8 %
3	Cuenta de cheques	1,049	1,406	34.0 %
4	Seguro de Daños automóviles	698	819	17.3 %
5	Cuenta de ahorro	395	516	30.6 %
6	Seguro de Vida individual	388	515	32.7 %
7	Cuenta de nómina	228	384	68.4 %
8	Crédito personal	216	319	47.7 %
9	Gastos médicos mayores	147	225	53.1 %
10	Seguro de Vida Grupo	122	175	43.4 %
	Otros 62 productos	989	1,307	32.2 %
	TOTAL	7,150	8,844	23.7 %

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	2,041	1,908	-6.5 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	795	818	2.9 %
3	Negativa en el pago de la indemnización	283	807	185.2 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	410	604	47.3 %
5	Transferencia electrónica no reconocida	135	575	325.9 %
6	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	356	412	15.7 %
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	228	-
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	108	202	87.0 %
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	159	161	1.3 %
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	115	147	27.8 %
	Otras 178 causas	2,748	2,982	8.5 %
	TOTAL	7,150	8,844	23.7 %

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

20

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,790	2,181	21.8 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	1,228	1,564	27.4 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	702	934	33.0 %
4	Banco Santander (México), S.A.	454	583	28.4 %
5	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	165	282	70.9 %
6	Metlife México, S.A.	147	255	73.5 %
7	HSBC México, S.A.	224	246	9.8 %
8	Banco Azteca, S.A.	313	238	-24.0 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	206	212	2.9 %
10	AXA Seguros, S.A.	133	169	27.1 %
	Otras 178 instituciones	1,788	2,180	21.9 %
	TOTAL	7,150	8,844	23.7 %

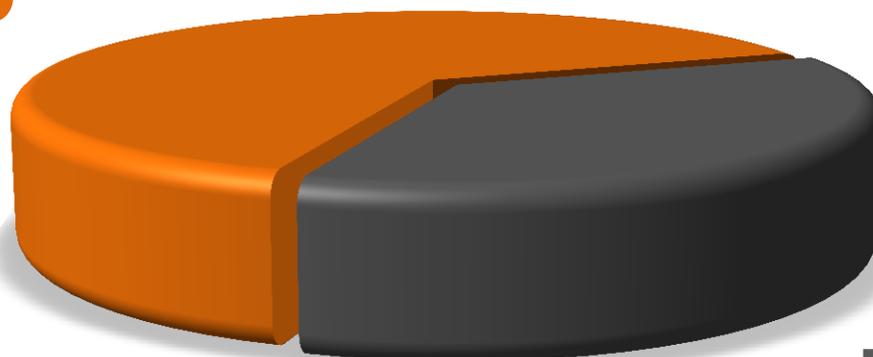
[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

64% Resolución 2016:

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



36%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 43 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 50 % y 51 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

En 2016, se registraron 1,838 Solicitudes de DLG.

14.7 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	646	613	-5.1 %
2	Tarjeta de crédito	468	412	-12.0 %
3	Cuenta de cheques	156	242	55.1 %
4	Cuenta de ahorro	87	95	9.2 %
5	Seguros de Daños automóviles	37	76	105.4 %
6	Cuenta de nómina	61	64	4.9 %
7	Seguros de Vida individual	24	63	162.5 %
8	Crédito personal	39	45	15.4 %
9	Seguros de Vida Grupo	7	32	357.1 %
10	Valores e instrumentos de inversión	18	25	38.9 %
	Otros 27 productos	60	171	185.0 %
	TOTAL	1,603	1,838	14.7 %

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto al 2015)
1	Consumos no reconocidos	928	753	-18.9 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	131	203	55.0 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	118	186	57.6 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	123	115	-6.5 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	6	64	966.7 %
6	Transferencia electrónica no reconocida	16	44	175.0 %
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	16	30	87.5 %
8	Incumplimiento con los términos del contrato	2	26	1,200.0 %
9	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	33	24	-27.3 %
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	3	20	566.7 %
	Otras 92 causas	227	373	64.3 %
	TOTAL	1,603	1,838	14.7 %

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

atrás | adelante

Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

26

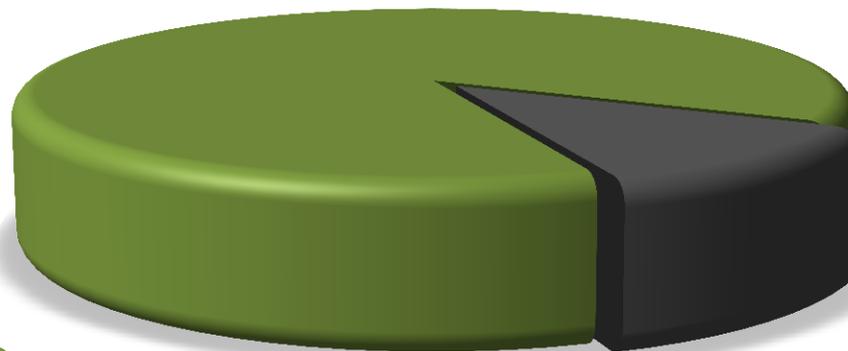
P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	647	614	-5.1 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	327	310	-5.2 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	145	226	55.9 %
4	Banco Santander (México), S.A.	88	135	53.4 %
5	Scotiabank Inverlat, S.A.	53	74	39.6 %
6	Banco Azteca, S.A.	133	66	-50.4 %
7	HSBC México, S.A.	53	50	-5.7 %
8	Metlife México, S.A.	8	38	375.0 %
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	4	32	700.0 %
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	15	27	80.0 %
	Otras 75 instituciones	130	266	104.6 %
	TOTAL	1,603	1,838	14.7 %

Solicitud de DLG (al 3er. 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 79 % y 15 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 3er. Trim.)

**En 2016, se registraron
1,489 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**18.1 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	552	573	3.8 %
2	Tarjeta de crédito	422	352	-16.6 %
3	Cuenta de cheques	122	241	97.5 %
4	Cuenta de ahorro	50	73	46.0 %
5	Cuenta de nómina	48	57	18.8 %
6	Seguro de Daños automóviles	8	32	300.0 %
7	Seguro de Vida individual	8	29	262.5 %
8	Crédito personal	20	26	30.0 %
9	Valores e instrumentos de inversión	9	15	66.7 %
10	Cajero automático	2	13	550.0 %
	Otros 18 productos	20	78	290.0 %
	TOTAL	1,261	1,489	18.1 %

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	862	717	-16.8 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	104	211	102.9 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	60	160	166.7 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	102	99	-2.9 %
5	Transferencia electrónica no reconocida	3	30	900.0 %
6	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	9	21	133.3 %
7	Negativa en el pago de la indemnización	2	20	900.0 %
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	9	16	77.8 %
9	Consumos vía internet no reconocidos	6	15	150.0 %
10	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	8	14	75.0 %
	Otras 63 causas	96	186	93.8 %
	TOTAL	1,261	1,489	18.1 %

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	550	567	3.1 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	289	260	-10.0 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	105	193	83.8 %
4	Banco Santander (México), S.A.	69	106	53.6 %
5	Scotiabank Inverlat, S.A.	41	73	78.0 %
6	Banco Azteca, S.A.	100	67	-33.0 %
7	HSBC México, S.A.	34	40	17.6 %
8	Banco Inbursa, S. A.	25	26	4.0 %
9	Metlife México, S.A.	3	21	600.0 %
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6	18	200.0 %
	Otras 42 instituciones	39	118	202.6 %
	TOTAL	1,261	1,489	18.1 %

Defensa LG (al 3er. Trim.)

Resolución 2016:

99 %

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



1 %

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 213 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 267 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)