

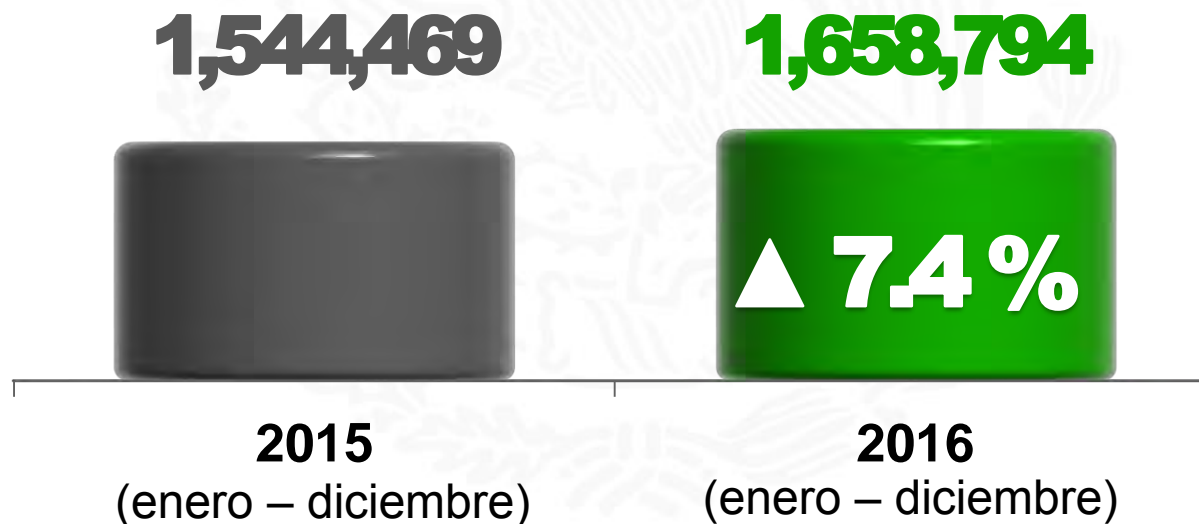
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 4o. TRIMESTRE 2016

CONDUSEF

UNIVERSO 2016

Acciones de Defensa registradas al 4o. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 4o. Trim.)

	2015	2016	Var.
ASESORÍAS	1,305,789	1,415,027	8.4 %
• CAT (Centro de atención Telefónica)	480,854	582,150	21.1 %
• Delegaciones	824,935	832,877	1.0 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	496,300	476,194	-4.1 %
RECLAMACIONES*	238,680	243,767	2.1 %
Controversias	225,141	227,424	1.0 %
• Gestión Ordinaria	8,594	5,582	-35.0 %
• Gestión Electrónica	147,082	151,576	3.1 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	31,159	28,220	-9.4 %
• Conciliación	38,306	42,046	9.8 %
Solicitud de Dictamen	9,566	11,909	24.5 %
Solicitud de Defensoría	2,141	2,262	5.7 %
Defensoría Legal Gratuita	1,685	1,974	17.2 %
Asesorías Jurídicas Penales	144	197	36.8 %
TOTAL	1,544,469	1,658,794	7.4 %

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 4o. Trim.)

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

De un total de 151 productos.

Acciones de Defensa (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Reporte de Crédito Especial	558,576	563,650	0.9 %
2	Información sobre productos y servicios financieros	124,765	174,838	40.1 %
3	Tarjeta de crédito	178,440	147,292	-17.5 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	102,942	116,423	13.1 %
5	Servicio de Atención	31,259	80,844	158.6 %
6	Crédito personal	56,319	64,024	13.7 %
7	Tarjeta de débito	49,762	61,118	22.8 %
8	Consulta a la BNDSAR	74,453	56,273	-24.4 %
9	Información sobre productos y servicios	39,796	44,226	11.1 %
10	Seguro de Vida individual	36,242	41,742	15.2 %
	Otros 141 productos	291,915	308,364	5.6 %
	TOTAL	1,544,469	1,658,794	7.4 %

Acciones de Defensa (al 4o.Trim.)

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

De un total de 434 causas.

Acciones de Defensa (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	497,443	477,212	-4.1 %
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	136,635	218,825	60.2 %
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	86,838	159,608	83.8 %
4	Consumos no reconocidos	81,991	71,995	-12.2 %
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	43,729	53,316	21.9 %
6	Consulta a través del NSS	69,902	51,213	-26.7 %
7	Actualización de historial crediticio no realizada	33,236	37,601	13.1 %
8	Causa no especificada REDECO**	30,699	28,220	-8.1 %
9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	12,426	28,010	125.4 %
10	Crédito no reconocido por el historial crediticio	21,436	22,381	4.4 %
	Otras 424 causas	530,134	510,413	-3.7 %
	TOTAL	1,544,469	1,658,794	7.4 %

(*) 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 4o.Trim.)

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

**De un total de 1,680
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Trans Unión de México, S.A.	475,707	458,852	-3.5 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	108,320	121,540	12.2 %
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	94,178	119,422	26.8 %
4	Banco Nacional de México, S. A.	127,441	119,370	-6.3 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	46,576	57,660	23.8 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	75,089	56,936	-24.2 %
7	Banco Santander (México), S.A.	46,746	46,977	0.5 %
8	HSBC México, S.A.	23,431	27,713	18.3 %
9	Banco Azteca, S.A.	25,937	24,304	-6.3 %
10	Banco Inbursa, S. A.	12,946	19,369	49.6 %
	Otras 1,670 instituciones	508,098	606,651	19.4 %
	TOTAL	1,544,469	1,658,794	7.4 %

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 4o. Trim.)

**En 2016, se registraron
227,424 Controversias.**

**1% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Controversias (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de crédito	66,449	51,762	-22.1 %
2	Reporte de Crédito Especial	26,489	31,313	18.2 %
3	Crédito personal	20,758	22,874	10.2 %
4	Tarjeta de débito	17,709	20,381	15.1 %
5	Seguro de Daños automóviles	11,506	13,465	17.0 %
6	Seguro de Vida Individual	10,652	11,934	12.0 %
7	Cuenta de cheques	7,225	8,638	19.6 %
8	Cuenta de ahorro	7,832	7,758	-0.9 %
9	Cuenta de nómina	5,496	7,057	28.4 %
10	Crédito al auto	4,435	4,406	-0.7 %
	Otros 121 productos	46,590	47,836	2.7 %
	TOTAL	225,141	227,424	1.0 %

Controversias (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Causa no especificada REDECO*	30,699	28,220	-8.1 %
2	Consumos no reconocidos	29,859	26,301	-11.9 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	13,845	14,828	7.1 %
4	Negativa en el pago de la indemnización	6,080	10,162	67.1 %
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	9,480	9,988	5.4 %
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,051	8,999	-0.6 %
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	6,514	7,337	12.6 %
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	3,363	5,727	70.3 %
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	5,183	-
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5,508	4,883	-11.3 %
	Otras 326 causas	110,742	105,796	-4.5 %
	TOTAL	225,141	227,424	1.0 %

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	33,515	33,524	0.0 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	40,198	32,995	-17.9 %
3	Trans Unión de México, S.A.	20,145	22,300	10.7 %
4	Banco Santander (México), S.A.	15,206	14,930	-1.8 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	13,071	13,971	6.9 %
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,719	9,429	40.3 %
7	Banco Azteca, S.A.	8,316	7,768	-6.6 %
8	HSBC México, S.A.	6,405	6,384	-0.3 %
9	Metlife México, S.A.	4,061	5,744	41.4 %
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	3,478	4,864	39.9 %
	Otras 700 instituciones	74,027	75,515	2.0 %
	TOTAL	225,141	227,424	1.0 %

Controversias (al 4o. Trim.)

Resolución 2016:

52 %

**Favorable
al Usuario**



48 %

**Desfavorable
al Usuario**

**En promedio, tardamos 24 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 4º Trim.)

En 2016, se registraron 11,909 Solicitudes de Dictamen.

24.5 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de Dictamen (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	1,890	2,215	17.2 %
2	Tarjeta de crédito	1,963	1,996	1.7 %
3	Cuenta de cheques	1,418	1,956	37.9 %
4	Seguro de Daños automóviles	959	1,143	19.2 %
5	Cuenta de ahorro	496	685	38.1 %
6	Seguro de Vida individual	533	673	26.3 %
7	Cuenta de nómina	296	490	65.5 %
8	Crédito personal	276	418	51.4 %
9	Gastos médicos mayores	209	291	39.2 %
10	Seguro de Vida Grupo	169	223	32.0 %
	Otros 71 productos	1,357	1,819	34.0 %
	TOTAL	9,566	11,909	24.5 %

Solicitud de Dictamen (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	2,679	2,464	-8 %
2	Negativa en el pago de la indemnización	469	1,129	140.7 %
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,051	1,077	2.5 %
4	Transferencia electrónica no reconocida	221	960	334.4 %
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	536	785	46.5 %
6	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	496	419	-15.5 %
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	418	-
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	136	267	96.3 %
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	211	215	1.9 %
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	142	213	50.0 %
	Otras 193 causas	3,625	3,962	9.3 %
	TOTAL	9,566	11,909	24.5 %

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 4o. Trim.)

20

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	2,352	3,007	27.8 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	1,522	2,016	32.5 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	991	1,266	27.7 %
4	Banco Santander (México), S.A.	649	777	19.7 %
5	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	234	392	67.5 %
6	Banco Azteca, S.A.	397	336	-15.4 %
7	HSBC México, S.A.	308	328	6.5 %
8	Metlife México, S.A.	201	324	61.2 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	282	263	-6.7 %
10	AXA Seguros, S.A.	183	250	36.6 %
	Otras 199 instituciones	2,447	2,950	20.6 %
	TOTAL	9,566	11,909	24.5 %

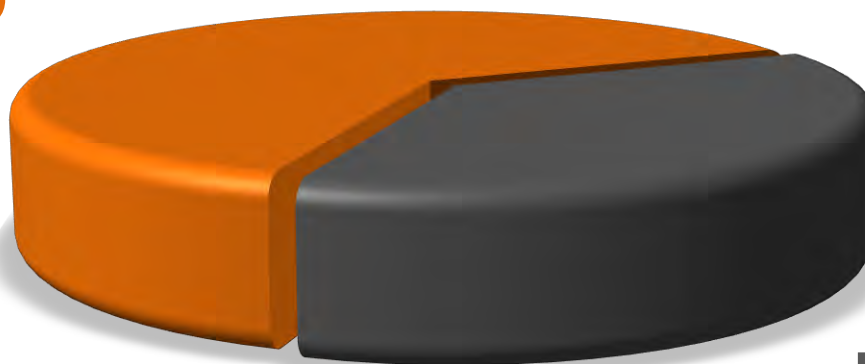
[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 4o. Trim.)

63% Resolución 2016:

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



37%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 41 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 49 % y 48 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 4o. Trim.)

En 2016, se registraron 2,262 Solicitudes de DLG.

5.7 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.

Solicitud de DLG (al 4o. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	846	750	-11.3 %
2	Tarjeta de crédito	605	500	-17.4 %
3	Cuenta de cheques	235	291	23.8 %
4	Cuenta de ahorro	112	123	9.8 %
5	Daños - Automóviles	47	100	112.8 %
6	Vida - Individual	33	80	142.4 %
7	Cuenta de nómina	79	78	-1.3 %
8	Crédito personal	50	59	18.0 %
9	Vida - Grupo	13	38	192.3 %
10	Cajero automático	15	33	120.0 %
	Otros 28 productos	106	210	98.1 %
	TOTAL	2,141	2,262	5.7 %

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 4o. Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto al 2015)
1	Consumos no reconocidos	1,198	908	-24.2 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	197	243	23.4 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	153	200	30.7 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	162	139	-14.2 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	18	87	383.3 %
6	Transferencia electrónica no reconocida	25	71	184.0 %
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	50	-
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	21	39	85.7%
9	Incumplimiento con los términos del contrato	7	28	300.0 %
10	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	41	27	-34.1 %
	Otras 97 causas	319	470	47.3 %
	TOTAL	2,141	2,262	5.7 %

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

atrás

adelante

Solicitud de DLG (al 4o. Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	864	769	-11.0 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	438	383	-12.6 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	195	273	40.0 %
4	Banco Santander (México), S.A.	118	167	41.5 %
5	Scotiabank Inverlat, S.A.	71	88	23.9 %
6	Banco Azteca, S.A.	168	87	-48.2 %
7	HSBC México, S.A.	66	57	-13.6 %
8	Metlife México, S.A.	12	42	250.0 %
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	6	41	583.3 %
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	20	30	50.0 %
	Otras 80 instituciones	183	325	77.6 %
	TOTAL	2,141	2,262	5.7 %

[atrás](#)

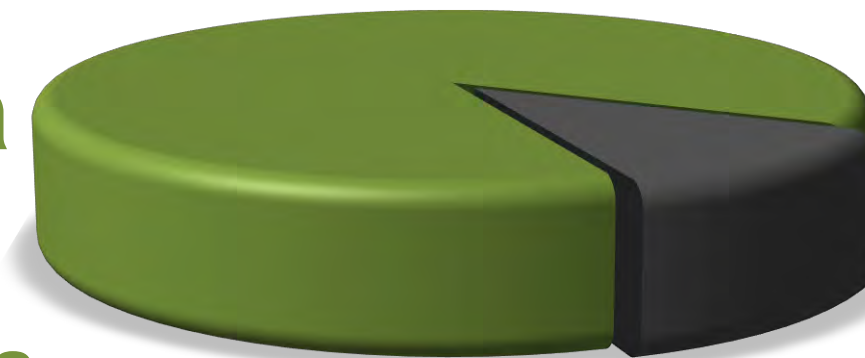
[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 4o. 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 4o. Trim.)

**En 2016, se registraron
1,974 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**17.2 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2015.**

Defensa LG (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	736	757	2.9 %
2	Tarjeta de crédito	531	458	-13.7 %
3	Cuenta de cheques	181	292	61.3 %
4	Cuenta de ahorro	75	104	38.7 %
5	Cuenta de nómina	61	69	13.1 %
6	Seguro de Daños automóviles	12	55	358.3 %
7	Seguro de Vida individual	13	43	230.8 %
8	Crédito personal	30	42	40.0 %
9	Cajero automático	4	29	625.0 %
10	Valores e instrumentos de inversión	10	20	100.0 %
	Otros 21 productos	32	105	228.1 %
	TOTAL	1,685	1,974	17.2 %

Defensa LG (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	1,116	911	-18.4 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	156	251	60.9 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	86	200	132.6 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	133	129	-3.0 %
5	Transferencia electrónica no reconocida	6	52	766.7 %
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	39	-
7	Negativa en el pago de la indemnización	4	39	875 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	14	36	157.1 %
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	11	22	100 %
10	Consumos vía internet no reconocidos	12	19	58.3 %
	Otras 74 causas	147	276	87.8 %
	TOTAL	1,685	1,974	17.2 %

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 4o. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	726	748	3.0 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	360	343	-4.7 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	153	256	67.3 %
4	Banco Santander (México), S.A.	94	141	50.0 %
5	Banco Azteca, S.A.	135	90	-33.3 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	56	88	57.1 %
7	HSBC México, S.A.	48	51	6.3 %
8	Banco Inbursa, S. A.	36	29	-19.4 %
9	Metlife México, S.A.	4	28	600.0 %
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2	24	1,100.0 %
	Otras 53 instituciones	71	176	148.0 %
	TOTAL	1,685	1,974	17.2 %

Defensa LG (al 4o. 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](#)