

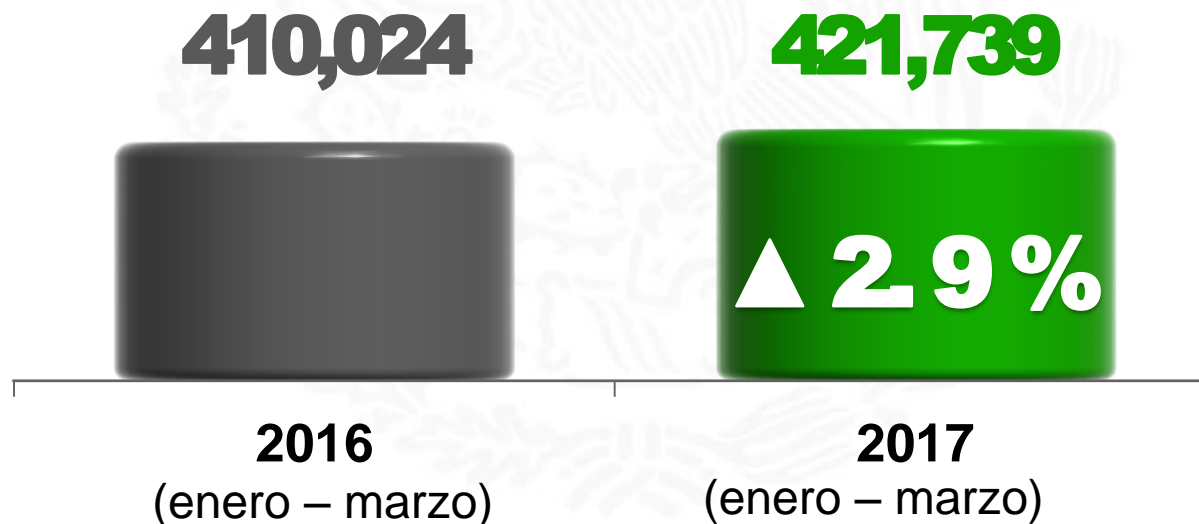
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 1er. TRIMESTRE 2017

CONDUSEF

UNIVERSO 2017

Acciones de Defensa registradas al 1er. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

	2016	2017	Var.
ASESORÍAS	349,144	358,229	2.6 %
• CAT (Centro de atención Telefónica)*	140,582	125,283	-10.9 %
• Delegaciones ¹	208,562	232,946	11.7 %
• Emisión de reporte de crédito especial ²	123,784	129,604	4.7 %
RECLAMACIONES	60,880	63,510	4.3 %
Controversias	57,512	58,613	1.9 %
• Gestión Ordinaria	1,672	1,172	-29.9 %
• Gestión Electrónica	37,743	39,112	3.6 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	7,883	5,948	-24.5 %
• Conciliación	10,214	12,381	21.2 %
Solicitud de Dictamen	2,383	3,721	56.1 %
Solicitud de Defensoría	520	622	19.6 %
Defensoría Legal Gratuita	416	426	2.4 %
Asesorías Jurídicas Penales	49	128	161.2 %
TOTAL	410,024	421,739	2.9 %

CONDUSEF

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

¹ Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

² Para 2016, 382 Asuntos corresponden al CAT (Centro de Atención Telefónica) y 123,402 a las Delegaciones de Condusef.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

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

De un total de 139 productos.

Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Reporte de crédito especial	143,341	154,432	7.7%
2	Información sobre productos y servicios financieros	39,350	42,573	8.2%
3	Tarjeta de crédito	40,683	30,208	-25.7%
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	28,626	24,476	-14.5%
5	Servicio de Atención	17,575	18,088	2.9%
6	Consulta a la BNDSAR	13,892	17,906	28.9%
7	Crédito personal	15,163	16,342	7.8%
8	Tarjeta de débito	14,552	15,661	7.6%
9	Daños - Automóviles	9,404	10,634	13.1%
10	Información sobre productos y servicios	11,542	9,999	-13.4%
	Otros 129 productos	75,896	81,420	7.3 %
	TOTAL	410,024	421,739	2.9 %

Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

10 Causas agrupan el 70 % del total de las acciones de defensa.

De un total de 395 causas.

Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	124,098	129,885	4.7%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	46,047	54,829	19.1%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	37,046	35,619	-3.9%
4	Consulta a través del NSS	12,895	16,631	29%
5	Consumos no reconocidos	20,400	16,287	-20.2%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	14,480	12,052	-16.8%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	9,697	10,503	8.3%
8	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	7,027	6,659	-5.2%
9	Negativa en el pago de la indemnización	4,584	6,239	36.1%
10	Causa no especificada REDECO**	7,883	5,948	-24.5 %
	Otras 385 causas	125,867	127,087	1.0 %
	TOTAL	410,024	421,739	2.9 %

(*) 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 1er.Trim.)

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

De un total de 864 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Trans Unión de México, S.A.	119,630	124,886	4.4%
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	27,432	34,213	24.7%
3	BBVA Bancomer, S.A.	29,057	30,188	3.9%
4	Banco Nacional de México, S. A.	32,301	23,116	-28.4%
5	Procesar, S.A. de C.V.	14,026	18,085	28.9%
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	12,579	14,177	12.7%
7	Banco Santander (México), S.A.	11,441	11,649	1.8%
8	HSBC México, S.A.	6,513	6,157	-5.5%
9	Banco Azteca, S.A.	6,272	5,319	-15.2%
10	Banco Inbursa, S. A.	4,203	4,948	17.7 %
	Otras 854 instituciones	146,570	149,001	1.7 %
	TOTAL	410,024	421,739	2.9 %

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 1er.Trim.)

**En 2017, se registraron
58,613 Controversias.**

**2% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Controversias (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de crédito	14,688	10,867	-26.0%
2	Reporte de Crédito Especial	7,267	8,672	19.3%
3	Crédito personal	5,579	5,872	5.3%
4	Tarjeta de débito	5,111	5,369	5.0%
5	Seguro de Daños automóviles	3,342	3,854	15.3%
6	Seguro de Vida Individual	2,716	3,066	12.9%
7	Cuenta de cheques	1,850	2,113	14.2%
8	Cuenta de nómina	1,796	1,863	3.7%
9	Cuenta de ahorro	2,138	1,815	-15.1%
10	Retiros totales	1,077	1,321	22.7%
	Otros 99 productos	11,948	13,801	15.5 %
	TOTAL	57,512	58,613	1.9 %

Controversias (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	7,659	6,022	-21.4%
2	Causa no especificada REDECO*	7,883	5,948	-24.5%
3	Actualización de historial crediticio no realizada	3,619	4,162	15.0%
4	Negativa en el pago de la indemnización	2,132	2,968	39.2%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	2,878	2,448	-14.9%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,193	2,227	1.6%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	2,081	-
8	Cargos no reconocidos en la cuenta	2,092	1,810	-13.5%
9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	674	1,618	140.1%
10	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,369	1,617	18.1%
	Otras 268 causas	27,013	27,712	2.6 %
	TOTAL	57,512	58,613	1.9 %

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

[atrás](#)

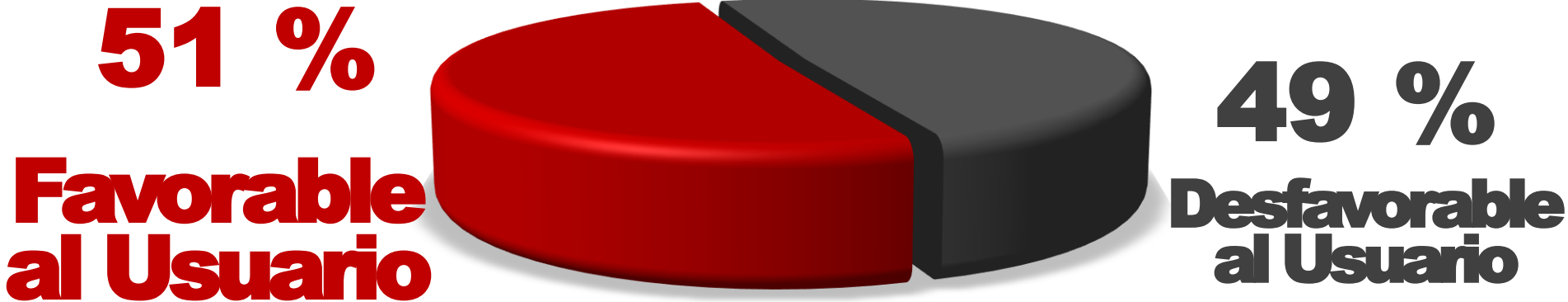
[adelante](#)

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	8,181	8,881	8.6%
2	Trans Unión de México, S.A.	5,340	5,881	10.1%
3	Banco Nacional de México, S. A.	9,926	5,807	-41.5%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	3,441	3,755	9.1%
5	Banco Santander (México), S.A.	3,902	3,748	-3.9%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	2,012	2,945	46.4%
7	Metlife México, S.A.	1,141	1,664	45.8%
8	Banco Azteca, S.A.	2,010	1,576	-21.6%
9	HSBC México, S.A.	1,620	1,574	-2.8%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1,038	1,310	26.2%
	Otras 391 instituciones	18,901	21,472	13.6 %
	TOTAL	57,512	58,613	1.9 %

Controversias (al 1er. Trim.)

Resolución 2017:



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 2016 fueron de 51 % y 23 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

En 2017, se registraron 3,721 Solicitudes de Dictamen.

56.1 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de Dictamen (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	421	746	77.2 %
2	Cuenta de cheques	378	665	75.9 %
3	Tarjeta de crédito	460	551	19.8 %
4	Seguro de Daños automóviles	225	338	50.2 %
5	Cuenta de ahorro	115	205	78.3 %
6	Seguro de Vida individual	152	160	5.3 %
7	Cuenta de nómina	87	159	82.8 %
8	Crédito personal	82	111	35.4 %
9	Gastos médicos mayores	70	89	27.1 %
10	Crédito de nómina	26	69	165.4 %
	Otros 58 productos	367	628	71.1 %
	TOTAL	2,383	3,721	56.1 %

Solicitud de Dictamen (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	563	714	26.8 %
2	Transferencia electrónica no reconocida	91	430	372.5 %
3	Negativa en el pago de la indemnización	200	302	51.0 %
4	Cheque pagado no reconocido por el titular	240	301	25.4 %
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	300	-
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	143	208	45.5 %
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	34	94	176.5 %
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	41	69	68.3 %
9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	24	62	158.3 %
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	45	55	22.2 %
	Otras 145 causas	1,002	1,186	18.4 %
	TOTAL	2,383	3,721	56.1 %

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

Solicitud de Dictamen (al 1er.Trim.)

20

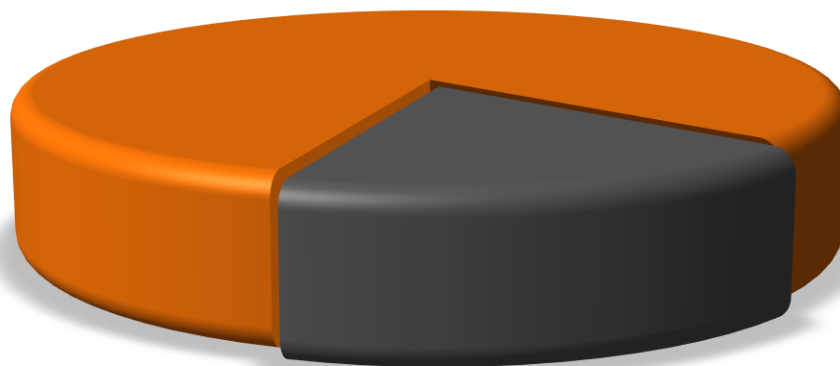
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	564	1,191	111.2 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	362	483	33.4 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	266	372	39.8 %
4	Banco Santander (México), S.A.	175	218	24.6 %
5	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	59	117	98.3 %
6	HSBC México, S.A.	76	116	52.6 %
7	Banco Azteca, S.A.	78	102	30.8 %
8	Metlife México, S.A.	82	85	3.7 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	68	74	8.8 %
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	37	72	94.6 %
	Otras 141 instituciones	616	891	44.6 %
	TOTAL	2,383	3,721	56.1 %

Solicitud de Dictamen (al 1er. Trim.)

Resolución 2017:

81%

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



19%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 58 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 2016 fueron 65 % y 41 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

En 2017, se registraron 622 Solicitudes de DLG.

19.6 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de DLG (al 1er.Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	185	198	7.0%
2	Tarjeta de crédito	126	121	-4.0%
3	Cuenta de cheques	85	53	-37.6%
4	Daños - Automóviles	14	41	192.9%
5	Cuenta de ahorro	22	38	72.7%
6	Vida - Individual	15	28	86.7%
7	Cuenta de nómina	19	23	21.1%
8	Crédito personal	8	18	125.0%
9	Vida - Grupo	9	14	55.6%
10	Cajero automático	3	13	333.3%
	Otros 20 productos	34	75	120.6 %
	TOTAL	520	622	19.6%

Solicitud de DLG (al 1er.Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto al 2016)
1	Consumos no reconocidos	250	211	-15.6%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	64	-
3	Negativa en el pago de la indemnización	10	51	410.0%
4	Transferencia electrónica no reconocida	10	48	380.0%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	75	40	-46.7%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	37	24	-35.1%
7	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	38	15	-60.5%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	3	13	333.3%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	6	9	50.0%
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	6	8	33.3%
	Otras 56 causas	85	139	56.2%
	TOTAL	520	622	19.6 %

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 1er. Trim.)

26

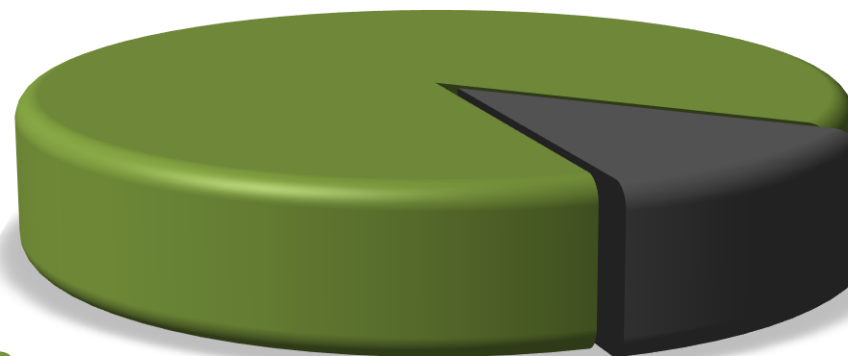
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A	187	226	20.9%
2	Banco Nacional de México, S. A.	89	83	-6.7%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	67	69	3.0%
4	Banco Santander (México), S.A.	34	40	17.6%
5	HSBC México, S.A.	14	29	107.1%
6	Banco Azteca, S.A.	25	22	-12.0%
7	Metlife México, S.A.	8	22	175.0%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	4	19	375.0%
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6	14	133.3%
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	23	13	-43.5%
	Otras 37 instituciones	63	85	34.9 %
	TOTAL	520	622	19.6 %

Solicitud de DLG (al 1er. Trim.)

Resolución 2017:

86%

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



14%
**No se otorga
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 11 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 2016 fueron 86 % y 18 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 1er. Trim.)

**En 2017, se registraron
426 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**2.4 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	170	156	-8.2%
2	Tarjeta de crédito	106	88	-17.0%
3	Cuenta de cheques	79	45	-43.0%
4	Daños - Automóviles	3	25	733.3%
5	Cuenta de ahorro	15	24	60.0%
6	Cuenta de nómina	13	15	15.4%
7	Crédito personal	7	14	100.0%
8	Vida - Individual	5	13	160.0%
9	Cajero automático	0	11	-
10	Crédito de nómina	3	7	133.3%
	Otros 11 productos	18	28	86.67 %
	TOTAL	416	426	2.4 %

Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	233	174	-25.3%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	44	-
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	68	34	-50.0%
4	Transferencia electrónica no reconocida	6	30	400.0%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	25	25	0%
6	Negativa en el pago de la indemnización	4	23	475.0%
7	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	25	14	-44.0%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	4	8	100.0%
9	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	3	8	166.7%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	1	7	600.0%
	Otras 30 causas	47	59	25.5 %
	TOTAL	416	426	2.4 %

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	186	178	-4.3 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	70	61	-12.9 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	51	56	9.8 %
4	Banco Santander (México), S.A.	23	29	26.1 %
5	Banco Azteca, S.A.	22	12	-45.5 %
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1	12	1,100.0 %
7	HSBC México, S.A.	6	12	100.0 %
8	Metlife México, S.A.	6	11	83.3 %
9	Mapfre Tepeyac, S.A.	0	9	-
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	21	8	-61.9 %
	Otras 25 instituciones	30	38	26.7 %
	TOTAL	416	426	2.4 %

Defensa LG (al 1er. Trim.)

Resolución 2017:

96.8%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



3.2 % Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 211 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 2016 fueron 99 % y 228 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)