

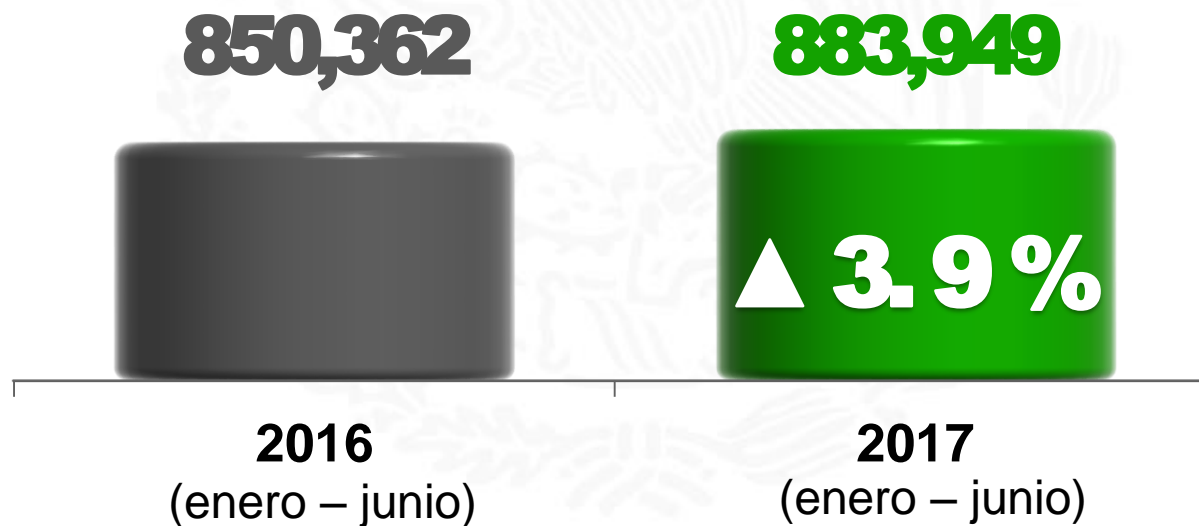
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 2do. TRIMESTRE 2017

CONDUSEF

UNIVERSO 2017

Acciones de Defensa registradas al 2do. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

	2016	2017	Var.
ASESORÍAS	724,908	753,541	3.9%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	300,504	300,948	0.1%
• Delegaciones ²	424,404	452,593	6.6%
• Emisión de reporte de crédito especial ³	249,679	246,726	-1.2%
RECLAMACIONES*	125,454	130,408	3.9%
Controversias	117,848	120,152	1.9%
• Gestión Ordinaria	3,247	2,688	-17.2%
• Gestión Electrónica	77,417	78,868	1.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	15,594	13,629	-12.6%
• Conciliación	21,590	24,967	15.6%
Solicitud de Dictamen	5,426	7,741	42.7%
Solicitud de Defensoría	1,157	1,279	10.5%
Defensoría Legal Gratuita	924	963	4.2%
Asesorías Jurídicas Penales	98	230	134.7%
Violaciones Administrativas	-	43	-
TOTAL	850,362	883,949	3.9%

CONDIUSEF

(*) Adicionalmente existe para 2016, 1 arbitraje

¹ A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero (CAEX).

² Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

³ Para 2016, 382 Asuntos corresponden al CAT (Centro de Atención Telefónica) y 249,297 a las Delegaciones de Conduf. **atrás** **adelante**

Acciones de Defensa (al 2do.Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 80 % del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 153 productos.

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Reporte de crédito especial	292,542	294,963	0.8%
2	Información sobre productos y servicios financieros	83,359	90,356	8.4%
3	Tarjeta de crédito	81,962	70,374	-14.1%
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	60,148	54,350	-9.6%
5	Consulta a la BNDSAR	25,983	38,426	47.9%
6	Crédito personal	31,995	38,153	19.2%
7	Servicio de Atención	42,505	37,655	-11.4%
8	Tarjeta de débito	29,768	37,022	24.4%
9	Daños - Automóviles	19,590	24,063	22.8%
10	Información sobre productos y servicios	23,840	22,095	-7.3%
	Otros 143 productos	158,670	176,492	11.2%
	TOTAL	850,362	883,949	3.9%

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

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

De un total de 419 causas.

Acciones de Defensa (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	250,242	247,253	-1.2%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	102,042	115,371	13.1%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	83,521	74,546	-10.7%
4	Consumos no reconocidos	41,077	38,998	-5.1%
5	Consulta a través del NSS	22,953	35,281	53.7%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	28,670	26,503	-7.6%
7	Actualización de historial crediticio no realizada	18,581	21,283	14.5%
8	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	15,058	15,937	5.8%
9	Negativa en el pago de la indemnización	10,577	13,696	29.5%
10	Causa no especificada REDECO**	15,594	13,629	-12.6%
	Otras 409 causas	262,047	281,452	7.4%
	TOTAL	850,362	883,949	3.9%

(*) 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 2do. Trim.)

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

De un total de 1,125 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 2do.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Trans Unión de México, S.A.	238,302	241,049	1.2%
2	BBVA Bancomer, S.A.	60,261	67,240	11.6%
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	61,265	66,033	7.8%
4	Banco Nacional de México, S. A.	65,653	51,102	-22.2%
5	PROCESAR	26,302	38,789	47.5%
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	27,622	34,296	24.2%
7	Banco Santander (México), S.A.	23,784	26,207	10.2%
8	HSBC México, S.A.	14,087	14,182	0.7%
9	Banco Inbursa, S. A.	9,359	10,867	16.1%
10	Banco Azteca, S.A.	12,546	10,831	-13.7%
	Otras 1,115 instituciones	311,181	323,353	3.9%
	TOTAL	850,362	883,949	3.9%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 2do.Trim.)

**En 2017, se registraron
120,152 Controversias.**

**2% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Controversias (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de crédito	29,086	22,181	-23.7%
2	Reporte de Crédito Especial	15,239	17,249	13.2%
3	Crédito personal	11,619	13,127	13.0%
4	Tarjeta de débito	10,452	10,821	3.5%
5	Seguro de Daños automóviles	6,828	7,948	16.4%
6	Seguro de Vida Individual	5,779	6,580	13.9%
7	Cuenta de cheques	4,007	4,148	3.5%
8	Cuenta de ahorro	4,291	3,561	-17.0%
9	Cuenta de nómina	3,593	3,396	-5.5%
10	Retiros totales	2,245	2,701	20.3%
	Otros 116 productos	24,709	28,440	15.1 %
	TOTAL	117,848	120,152	2.0 %

Controversias (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Causa no especificada REDECO*	15,594	13,629	-12.6%
2	Consumos no reconocidos	15,287	12,794	-16.3%
3	Actualización de historial crediticio no realizada	7,303	8,039	10.1%
4	Negativa en el pago de la indemnización	4,849	6,336	30.7%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	5,425	4,985	-8.1%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	4,699	4,347	-7.5%
7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,380	3,906	183.0%
8	Cargos no reconocidos en la cuenta	4,099	3,758	-8.3%
9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,768	3,342	20.7%
10	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,376	2,808	104.1%
	Otras 304 causas	55,068	56,208	2.1%
	TOTAL	117,848	120,152	2.0%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 2do. Trim.)

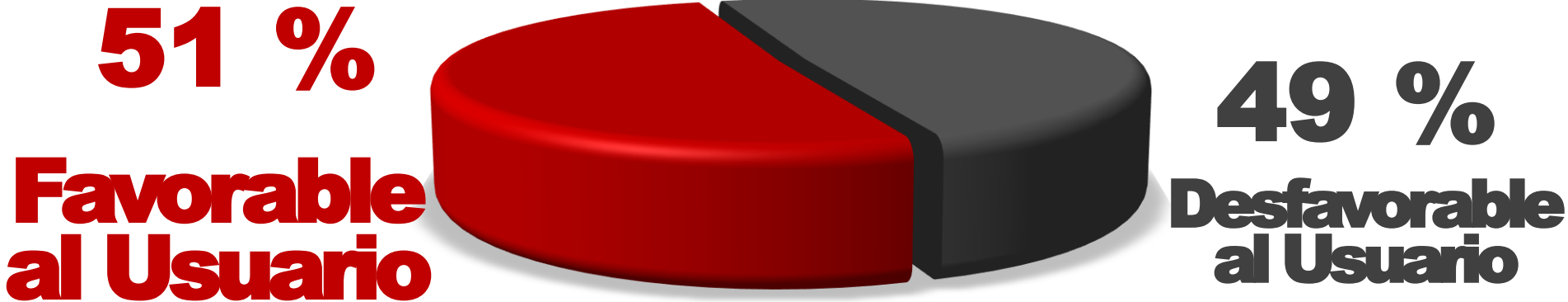
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	16,711	18,304	9.5%
2	Trans Unión de México, S.A.	11,076	11,790	6.4%
3	Banco Nacional de México, S. A.	19,391	11,712	-39.6%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7,013	8,020	14.4%
5	Banco Santander (México), S.A.	7,839	7,927	1.1%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	4,339	5,753	32.6%
7	Metlife México, S.A.	2,603	3,554	36.5%
8	HSBC México, S.A.	3,374	3,377	0.1%
9	Banco Azteca, S.A.	4,027	2,968	-26.3%
10	Banco Inbursa, S. A.	1,932	2,643	36.8%
	Otras 497 instituciones	39,543	44,104	11.5%
	TOTAL	117,848	120,152	2.0%

atrás

adelante

Controversias (al 2do. Trim.)

Resolución 2017:



En promedio, tardamos 21 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 52 % y 23 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

En 2017, se registraron 7,741 Solicitudes de Dictamen.

42.7% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	1,015	1,521	49.9%
2	Cuenta de cheques	828	1,172	41.5%
3	Tarjeta de crédito	973	1,129	16.0%
4	Seguro de Daños automóviles	508	776	52.8%
5	Cuenta de ahorro	312	417	33.7%
6	Cuenta de nómina	252	373	48.0%
7	Seguro de Vida individual	323	358	10.8%
8	Crédito personal	189	227	20.1%
9	Gastos médicos mayores	145	187	29.0%
10	Cajero automático	33	187	466.7 %
	Otros 67 productos	848	1,394	64.4 %
	TOTAL	5,426	7,741	42.7 %

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	1,220	1,517	24.3%
2	Negativa en el pago de la indemnización	483	699	44.7%
3	Transferencia electrónica no reconocida	278	693	149.3%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	56	615	998.2%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	489	560	14.5%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	386	472	22.3%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	102	158	54.9%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	98	150	53.1%
9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	83	131	57.8%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	92	118	28.3%
	Otras 171 causas	2,139	2,628	22.9 %
	TOTAL	5,426	7,741	42.7 %

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

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

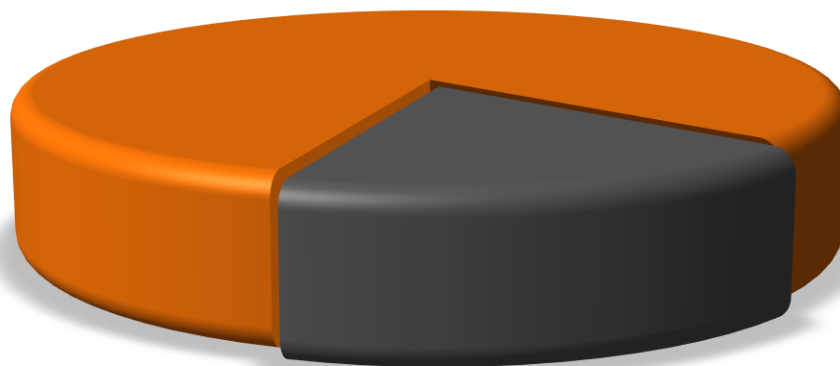
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,266	2,443	93.0%
2	Banco Nacional de México, S. A.	968	863	-10.8%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	567	771	36.0%
4	Banco Santander (México), S.A.	391	456	16.6%
5	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	153	285	86.3%
6	HSBC México, S.A.	155	252	62.6%
7	Metlife México, S.A.	162	229	41.4%
8	Banco Azteca, S.A.	148	191	29.1%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	141	164	16.3%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	94	148	57.4%
	Otras 178 instituciones	1,381	1,939	40.4%
	TOTAL	5,426	7,741	42.7 %

Solicitud de Dictamen (al 2do. Trim.)

Resolución 2017:

78%

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



22%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 47 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 62 % y 44 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

En 2017, se registraron 1,279 Solicitudes de DLG.

10.5 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	398	380	-4.5%
2	Tarjeta de crédito	269	240	-10.8%
3	Cuenta de cheques	169	121	-28.4%
4	Seguro de Daños automóviles	39	85	117.9%
5	Cuenta de ahorro	54	75	38.9%
6	Cuenta de nómina	38	65	71.1%
7	Seguro de Vida individual	32	52	62.5%
8	Crédito personal	27	38	40.7%
9	Cajero automático	13	36	176.9%
10	Banca móvil	2	25	1150.0%
	Otros 27 productos	116	162	39.7 %
	TOTAL	1,157	1,279	10.5%

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto al 2016)
1	Consumos no reconocidos	520	397	-23.7%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	140	-
3	Transferencia electrónica no reconocida	23	93	304.3%
4	Negativa en el pago de la indemnización	26	86	230.8%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	142	83	-41.5%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	72	76	5.6%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	14	34	142.9%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	10	25	150.0%
9	Consumos vía internet no reconocidos	9	21	133.3%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	115	21	-81.7%
	Otras 79 causas	226	303	34.1%
	TOTAL	1,157	1,279	10.5 %

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

atrás | adelante

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

26

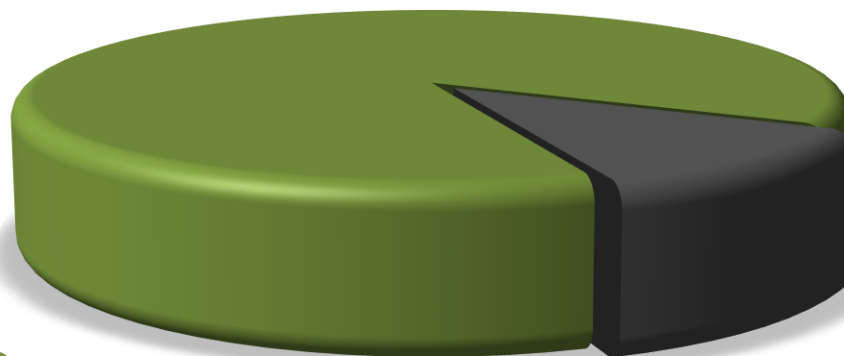
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	410	475	15.9%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	148	154	4.1%
3	Banco Nacional de México, S. A.	178	148	-16.9%
4	Banco Santander (México), S.A.	87	87	0.0%
5	HSBC México, S.A.	36	54	50.0%
6	Banco Azteca, S.A.	48	46	-4.2%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	13	44	238.5%
8	Metlife México, S.A.	17	32	88.2%
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	9	25	177.8%
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	47	24	-48.9%
	Otras 62 instituciones	164	190	15.9%
	TOTAL	1,157	1,279	10.5 %

Solicitud de DLG (al 2do. Trim.)

Resolución 2017:

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 10 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 88 % y 17 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 2do. Trim.)

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

**4.2 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	367	325	-11.4%
2	Tarjeta de crédito	237	189	-20.3%
3	Cuenta de cheques	157	93	-40.8%
4	Seguro de Daños automóviles	15	59	293.3%
5	Cuenta de ahorro	43	58	34.9%
6	Cuenta de nómina	29	46	58.6%
7	Seguro de Vida individual	12	33	175.0%
8	Crédito personal	14	27	92.9%
9	Cajero automático	4	26	550.0%
10	Banca móvil	2	18	800.0%
	Otros 17 productos	44	89	102.3 %
	TOTAL	924	963	4.2 %

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	486	343	-29.4%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	112	-
3	Transferencia electrónica no reconocida	16	74	362.5%
4	Cheque pagado no reconocido por el titular	137	70	-48.9%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	60	58	-3.3%
6	Negativa en el pago de la indemnización	7	48	585.7%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	8	23	187.5%
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	83	22	-73.5%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	4	18	350.0%
10	Consumos vía internet no reconocidos	10	16	60.0%
	Otras 64 causas	113	179	58.4%
	TOTAL	924	963	4.2 %

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (al 2do. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	378	378	0.0%
2	Banco Nacional de México, S. A.	150	124	-17.3%
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	118	121	2.5%
4	Banco Santander (México), S.A.	68	68	0.0%
5	Banco Azteca, S.A.	46	34	-26.1%
6	HSBC México, S.A.	25	34	36.0%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	5	27	440.0%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	47	24	-48.9%
9	Metlife México, S.A.	9	20	122.2%
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	1	14	1300.0%
	Otras 50 instituciones	77	119	54.5%
	TOTAL	924	963	4.2 %

Defensa LG (al 2do. Trim.)

Resolución 2017:

97.4%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



2.6 % Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 238 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 215 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)