

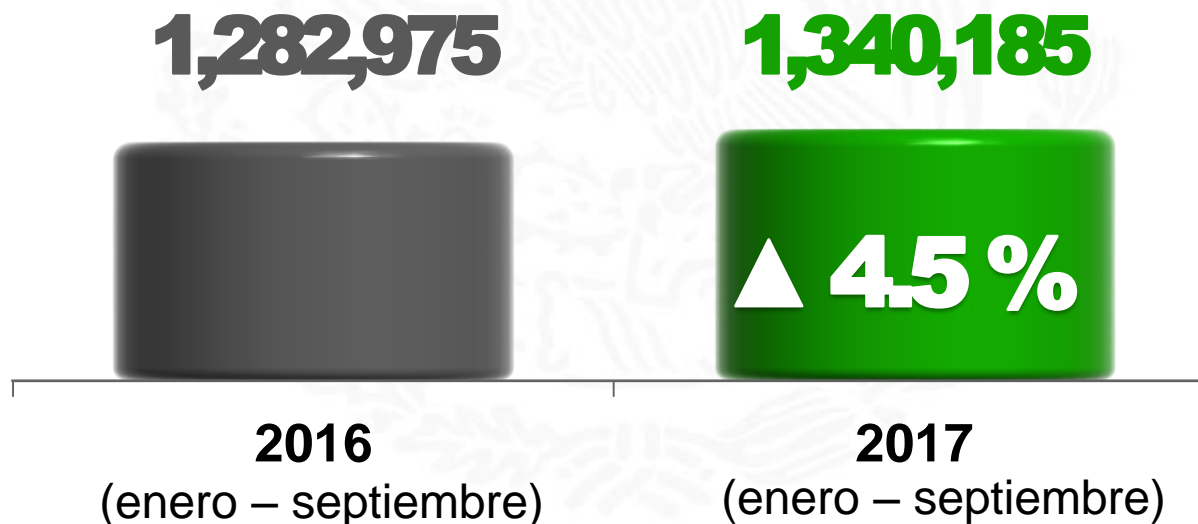
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 3er. TRIMESTRE 2017

CONDUSEF

UNIVERSO 2017

Acciones de Defensa registradas al 3er. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

	2016	2017	Var.
ASESORÍAS	1,094,617	1,142,593	4.3%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	455,219	470,040	3.3%
• Delegaciones ²	640,398	672,553	5.0%
• Emisión de reporte de crédito especial ³	371,588	364,140	-2.0%
RECLAMACIONES*	187,358*	197,592	5.5%
Controversias	175,028	182,108	4.0%
• Gestión Ordinaria	4,470	4,211	-5.8%
• Gestión Electrónica	116,277	118,693	2.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	22,535	21,879	-2.9%
• Conciliación	31,746	37,325	17.6%
Solicitud de Dictamen	8,844	11,640	31.6%
Solicitud de Defensoría	1,838	1,887	2.7%
Defensoría Legal Gratuita	1,489	1,577	5.9%
Asesorías Jurídicas Penales	158	313	98.1%
Violaciones Administrativas	-	67	-
TOTAL	1,282,975	1,340,185	4.5%

CONDUSEF

(*) Incluye 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 371,206 a las Delegaciones de Condusef.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

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

De un total de 160 productos.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Reporte de crédito especial	438,832	435,548	-0.7%
2	Información sobre productos y servicios financieros	133,672	130,363	-2.5%
3	Tarjeta de crédito	116,592	112,151	-3.8%
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	88,850	81,515	-8.3%
5	Tarjeta de débito	46,190	61,685	33.5%
6	Crédito personal	49,183	60,632	23.3%
7	Servicio de Atención	63,900	58,105	-9.1%
8	Consulta a la BNDSAR	41,732	53,889	29.1%
9	Daños - Automóviles	29,626	39,282	32.6%
10	Información sobre productos y servicios	34,989	33,860	-3.2%
	Otros 150 productos	239,409	273,155	14.1%
	TOTAL	1,282,975	1,340,185	4.5%

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

10 Causas agrupan el 67 % del total de las acciones de defensa.

De un total de 417 causas.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	372,416	364,881	-2.0%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	166,571	169,368	1.7%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	124,010	112,703	-9.1%
4	Consumos no reconocidos	57,682	63,578	10.2%
5	Consulta a través del NSS	37,701	48,463	28.5%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	42,283	39,847	-5.8%
7	Causa no especificada REDECO**	36,982	36,129	-2.3%
8	Actualización de historial crediticio no realizada	28,040	31,748	13.2%
9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	21,722	22,408	3.2%
10	Negativa en el pago de la indemnización	16,665	21,266	27.6%
	Otras 407 causas	378,903	429,794	13.4%
	TOTAL	1,282,975	1,340,185	4.5%

(*) 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 1,349 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Trans Unión de México, S.A.	357,836	356,100	-0.5%
2	BBVA Bancomer, S.A.	92,489	104,773	13.3%
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	92,069	99,749	8.3%
4	Banco Nacional de México, S. A.	95,719	81,430	-14.9%
5	PROCESAR	42,243	54,383	28.7%
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	43,410	53,578	23.4%
7	Banco Santander (México), S.A.	35,484	42,349	19.3%
8	HSBC México, S.A.	21,604	22,526	4.3%
9	Banco Azteca, S.A.	18,848	16,043	-14.9%
10	Banco Inbursa, S. A.	14,594	15,550	6.6%
	Otras 1,339 instituciones	468,679	493,704	5.3%
	TOTAL	1,282,975	1,340,185	4.5%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 3er.Trim.)

**En 2017, se registraron
182,108 Controversias.**

**4% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de crédito	41,059	33,863	-17.5%
2	Reporte de Crédito Especial	23,590	25,735	9.1%
3	Crédito personal	17,652	20,569	16.5%
4	Tarjeta de débito	15,627	16,369	4.7%
5	Daños - Automóviles	10,147	11,951	17.8%
6	Vida - Individual	9,051	9,984	10.3%
7	Cuenta de cheques	6,411	6,095	-4.9%
8	Cuenta de ahorro	6,138	5,194	-15.4%
9	Cuenta de nómina	5,338	5,180	-3.0%
10	Crédito de nómina	3,236	4,019	24.2%
	Otros 121 productos	36,779	43,149	17.3 %
	TOTAL	175,028	182,108	4.0 %

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Causa no especificada REDECO*	22,535	21,895	-2.8%
2	Consumos no reconocidos	21,205	20,020	-5.6%
3	Actualización de historial crediticio no realizada	11,158	11,868	6.4%
4	Negativa en el pago de la indemnización	7,602	9,647	26.9%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	7,781	7,592	-2.4%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,904	6,641	-3.8%
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	5,720	5,844	2.2%
8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,278	5,519	68.4%
9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	4,319	5,159	19.4%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3,745	3,888	3.8%
	Otras 318 causas	80,781	84,035	4.0%
	TOTAL	175,028	182,108	4.0%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

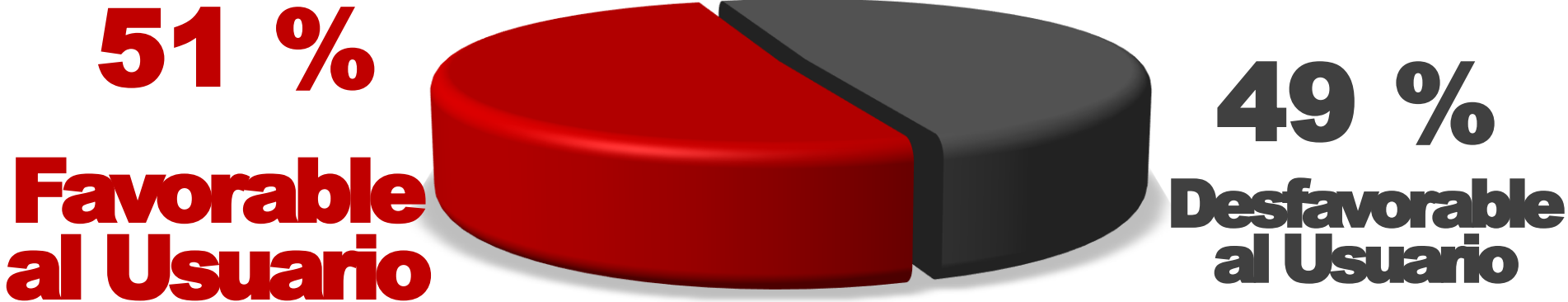
[adelante](#)

Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	25,333	27,960	10.4%
2	Trans Unión de México, S.A.	16,973	17,644	4.0%
3	Banco Nacional de México, S. A.	27,005	17,537	-35.1%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	10,573	12,673	19.9%
5	Banco Santander (México), S.A.	11,305	12,369	9.4%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,882	8,526	23.9%
7	Metlife México, S.A.	4,200	5,427	29.2%
8	HSBC México, S.A.	4,996	5,100	2.1%
9	Banco Azteca, S.A.	6,064	4,231	-30.2%
10	Banco Inbursa, S. A.	2,893	3,748	29.6%
	Otras 592 instituciones	58,804	66,893	13.8%
	TOTAL	175,028	182,108	4.0%

Controversias (al 3er. 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 3er Trim.)

En 2017, se registraron 11,640 Solicitudes de Dictamen.

31.6% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	1,684	2,214	31.5%
2	Tarjeta de crédito	1,494	1,750	17.1%
3	Cuenta de cheques	1,406	1,665	18.4%
4	Daños - Automóviles	819	1,240	51.4%
5	Cuenta de ahorro	516	622	20.5%
6	Vida - Individual	515	594	15.3%
7	Cuenta de nómina	384	506	31.8%
8	Crédito personal	319	353	10.7%
9	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	225	274	21.8%
10	Cajero automático	83	258	210.8%
	Otros 78 productos	1,399	2,164	54.7 %
	TOTAL	8,844	11,640	31.6 %

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	1,908	2,348	23.1%
2	Negativa en el pago de la indemnización	807	1,156	43.2%
3	Transferencia electrónica no reconocida	575	941	63.7%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	228	857	275.9%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	818	780	-4.6%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	604	726	20.2%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	144	241	67.4%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	202	236	16.8%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	161	227	41.0%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	147	179	21.8%
	Otras 188 causas	3,250	3,949	21.5 %
	TOTAL	8,844	11,640	31.6%

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

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

20

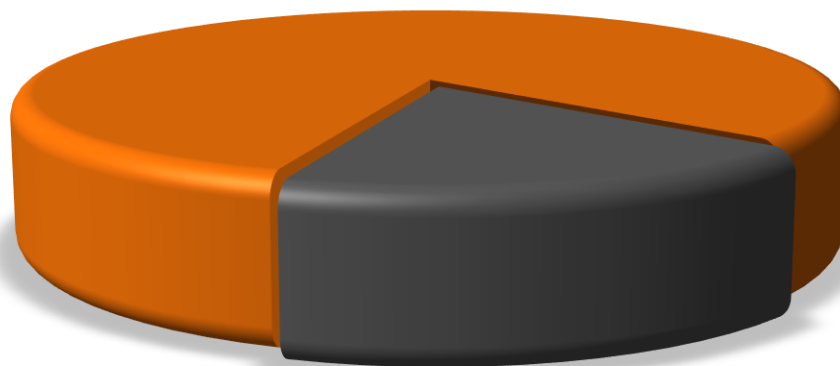
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	2,181	3,441	57.8%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	934	1,195	27.9%
3	Banco Nacional de México, S. A.	1,564	1,194	-23.7%
4	Banco Santander (México), S.A.	583	763	30.9%
5	HSBC México, S.A.	246	441	79.3%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	282	421	49.3%
7	Metlife México, S.A.	255	358	40.4%
8	Banco Azteca, S.A.	238	255	7.1%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	212	253	19.3%
10	AXA Seguros, S.A. de C.V.	169	248	46.7%
	Otras 203 instituciones	2,180	3,071	40.9%
	TOTAL	8,844	11,640	31.6%

Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

Resolución 2017:

75%

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



25%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 45 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 64 % y 41 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

En 2017, se registraron 1,887 Solicitudes de DLG.

2.7 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	613	576	-6.0%
2	Tarjeta de crédito	412	343	-16.7%
3	Cuenta de cheques	242	165	-31.8%
4	Daños- automóviles	76	138	81.6%
5	Cuenta de ahorro	95	114	20.0%
6	Cuenta de nómina	64	91	42.2%
7	Vida-individual	63	73	15.9%
8	Cajero automático	23	62	169.6%
9	Crédito personal	45	51	13.3%
10	Banca móvil	3	38	1166.7%
	Otros 33 productos	202	236	16.8 %
	TOTAL	1,838	1,887	2.7%

Solicitud de DLG (al 3er.Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto al 2016)
1	Consumos no reconocidos	753	598	-20.6%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	19	210	1005.3%
3	Transferencia electrónica no reconocida	44	127	188.6%
4	Negativa en el pago de la indemnización	64	123	92.2%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	115	115	0.0%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	203	103	-49.3%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	30	48	60.0%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	20	34	70.0%
9	Consumos vía internet no reconocidos	13	29	123.1%
10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	186	27	-85.5%
	Otras 90 causas	391	473	21.0%
	TOTAL	1,838	1,887	2.7%

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

[atrás](#) | [adelante](#)

Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

26

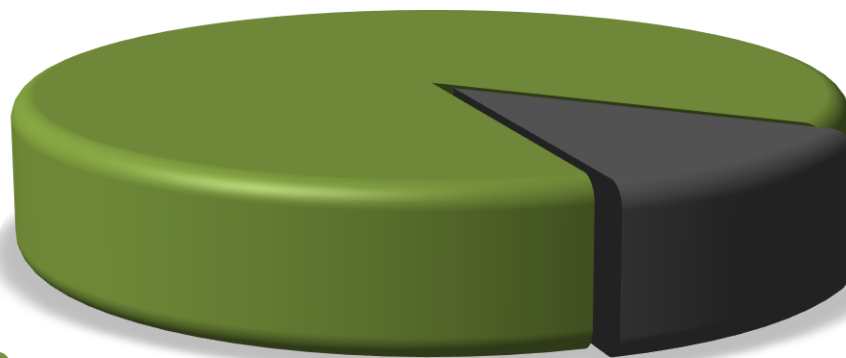
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	614	705	14.8%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	226	209	-7.5%
3	Banco Nacional de México, S. A.	310	202	-34.8%
4	Banco Santander (México), S.A.	135	141	4.4%
5	HSBC México, S.A.	50	79	58.0%
6	Banco Azteca, S.A.	66	67	1.5%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	32	66	106.3%
8	Metlife México, S.A.	38	46	21.1%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	74	40	-45.9%
10	AXA Seguros, S.A. de C.V.	15	34	126.7%
	Otras 74 instituciones	278	298	7.2%
	TOTAL	1,838	1,887	2.7%

Solicitud de DLG (al 3er. Trim.)

Resolución 2017:

89%

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



11%
**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 88 % y 17 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 3er. Trim.)

**En 2017, se registraron
1,577 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**5.9 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	573	532	-7.2%
2	Tarjeta de crédito	352	301	-14.5%
3	Cuenta de cheques	241	147	-39.0%
4	Daños-automóviles	32	103	221.9%
5	Cuenta de ahorro	73	97	32.9%
6	Cuenta de nómina	57	83	45.6%
7	Cajero automático	13	50	284.6%
8	Vida - Individual	29	44	51.7%
9	Crédito personal	26	43	65.4%
10	Banca móvil	2	34	1600.0%
	Otros 21 productos	91	143	57.1 %
	TOTAL	1,489	1,577	5.9 %

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	717	556	-22.5%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	6	191	3083.3%
3	Transferencia electrónica no reconocida	30	114	280.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	99	110	11.1%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	211	98	-53.6%
6	Negativa en el pago de la indemnización	20	78	290.0%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	21	41	95.2%
8	Consumos vía internet no reconocidos	15	29	93.3%
9	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	160	27	-83.1%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	11	26	136.4%
	Otras 74 causas	199	307	54.3%
	TOTAL	1,489	1,577	5.9 %

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

Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	567	640	12.9%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	193	194	0.5%
3	Banco Nacional de México, S. A.	260	176	-32.3%
4	Banco Santander (México), S.A.	106	117	10.4%
5	HSBC México, S.A.	40	63	57.5%
6	Banco Azteca, S.A.	67	59	-11.9%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	11	48	336.4%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	73	34	-53.4%
9	Metlife México, S.A.	21	27	28.6%
10	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7	21	200.0%
	Otras 58 instituciones	144	198	37.5%
	TOTAL	1,489	1,577	5.9 %

Defensa LG (al 3er. Trim.)

Resolución 2017:

97%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



3%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 233 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 210 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)