

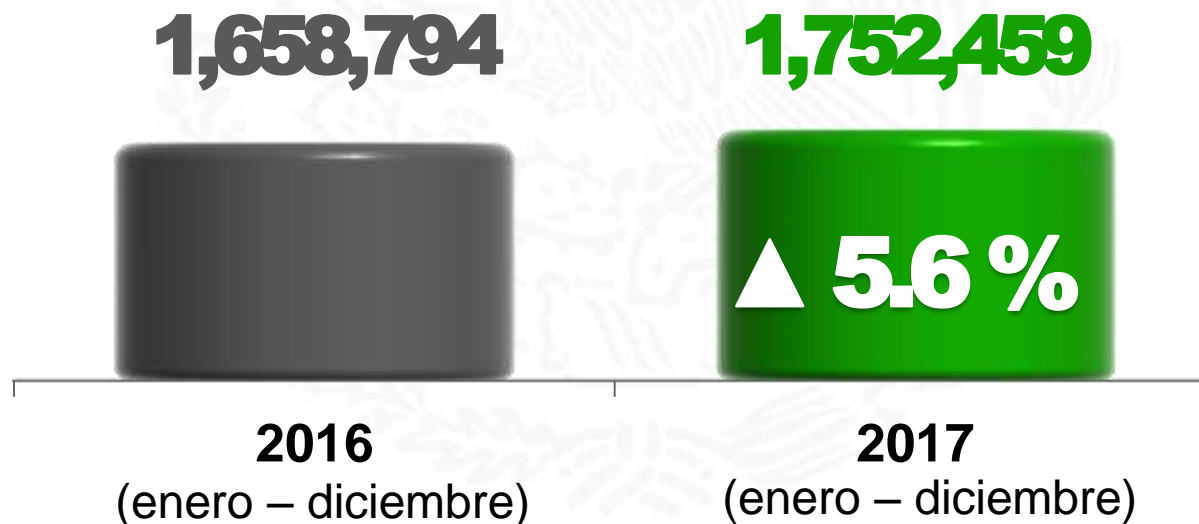
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 4to. TRIMESTRE 2017

CONDUSEF

UNIVERSO 2017

Acciones de Defensa registradas al 4to. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 4to Trim.)

	2016	2017	Var.
ASESORÍAS	1,415,027	1,492,092	5.4%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	582,173	623,974	7.2%
• Delegaciones ²	832,854	868,118	4.2%
Emisión de reporte de crédito especial ³	476,194	465,241	-2.3%
RECLAMACIONES*	243,767*	260,367	6.8%
Controversias	227,424	240,088	5.6%
• Gestión Ordinaria	5,582	5,316	-4.8%
• Gestión Electrónica	151,576	157,845	4.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	28,220	28,652	1.5%
• Conciliación	42,046	48,275	14.8%
Solicitud de Dictamen	11,909	15,037	26.3%
Solicitud de Defensoría	2,262	2,589	14.5%
Defensoría Legal Gratuita	1,974	2,167	9.8%
Asesorías Jurídicas Penales	197	405	105.6%
Violaciones Administrativas	-	81	-
TOTAL	1,658,794	1,752,459	5.6%

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, 393 Asuntos corresponden al CAT (Centro de Atención Telefónica) y 475,801 a las Delegaciones de Condusef.

[atrás](#)

[adelante](#)

Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 79 % del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 163 productos.

Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Reporte de crédito especial	563,650	559,848	-0.7%
2	Información sobre productos y servicios financieros	174,838	158,030	-9.6%
3	Tarjeta de crédito	147,292	155,381	5.5%
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	116,423	102,918	-11.6%
5	Tarjeta de débito	61,118	84,730	38.6%
6	Crédito personal	64,025	81,321	27.0%
7	Servicio de Atención	80,844	76,392	-5.5%
8	Consulta a la BNDSAR	56,273	66,221	17.7%
9	Daños - Automóviles	39,326	60,187	53.0%
10	Información sobre productos y servicios	44,226	42,191	-4.6%
	Otros 153 productos	310,779	365,240	17.5%
	TOTAL	1,658,794	1,752,459	5.6%

Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

10 Causas agrupan el 66 % del total de las acciones de defensa.

De un total de 429 causas.

Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	477,212	466,198	-2.3%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	218,824	206,121	-5.8%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	159,608	145,046	-9.1%
4	Consumos no reconocidos	71,995	90,247	25.4%
5	Consulta a través del NSS	51,213	59,376	15.9%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	53,316	48,933	-8.2%
7	Causa no especificada REDECO**	46,855	47,362	1.1%
8	Actualización de historial crediticio no realizada	37,601	41,987	11.7%
9	Negativa en el pago de la indemnización	22,189	30,200	36.1%
10	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	28,010	27,355	-2.3%
	Otras 419 causas	491,971	589.634	19.9%
	TOTAL	1,658,794	1,752,459	5.6%

(*) 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 4to. Trim.)

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

**De un total de 1,468
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Trans Unión de México, S.A.	458,852	458,753	0%
2	BBVA Bancomer, S.A.	121,540	137,833	13.4%
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	119,422	129,005	8.0%
4	Banco Nacional de México, S. A.	119,370	108,814	-8.8%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	57,660	71,011	23.2%
6	PROCESAR	56,936	66,833	17.4%
7	Banco Santander (México), S.A.	46,977	59,254	26.1%
8	HSBC México, S.A.	27,713	29,303	5.7%
9	Banco Azteca, S.A.	24,304	20,575	-15.3%
10	Banco Inbursa, S. A.	19,369	20,275	4.7%
	Otras 1,458 instituciones	606,651	650,803	7.3%
	TOTAL	1,658,794	1,752,459	5.6%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 4to. Trim.)

**En 2017, se registraron
240,088 Controversias.**

**6% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Controversias (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de crédito	51,762	44,731	-13.6%
2	Reporte de Crédito Especial	31,313	33,542	7.1%
3	Crédito personal	22,874	26,496	15.8%
4	Tarjeta de débito	20,381	21,800	7%
5	Daños – Automóviles	13,465	16,220	20.5%
6	Vida – Individual	11,922	13,381	12.2%
7	Cuenta de cheques	8,638	7,988	-7.5%
8	Cuenta de ahorro	7,758	6,866	-11.5%
9	Cuenta de nómina	7,057	6,840	-3.1%
10	Crédito de nómina	4,254	5,488	29%
	Otros 124 productos	48,000	56,736	18.2 %
	TOTAL	227,424	240,088	5.6%

Controversias (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Causa no especificada REDECO*	28,221	28,672	-1.6%
2	Consumos no reconocidos	26,301	26,849	-2.1%
3	Actualización de historial crediticio no realizada	14,828	15,210	2.6%
4	Negativa en el pago de la indemnización	10,162	13,119	29.1%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	9,988	10,026	-0.4%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	8,999	9,041	-0.5%
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	7,337	7,846	6.9%
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	5,727	7,265	26.9%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,183	7,010	35.2%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,883	5,317	8.9%
	Otras 326 causas	105,795	109,733	3.7%
	TOTAL	227,424	240,088	5.6%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 4to. Trim.)

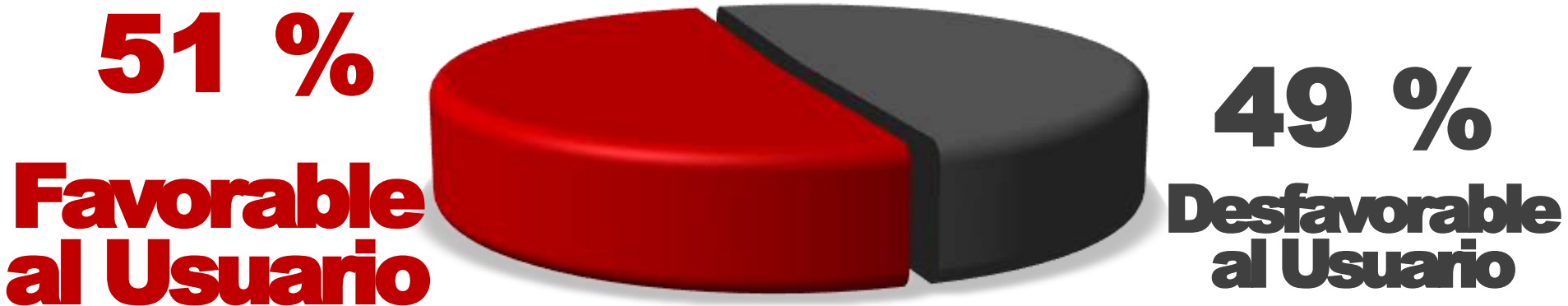
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	33,524	36,591	9.1%
2	Banco Nacional de México, S. A.	32,995	23,025	-30.2%
3	Trans Unión de México, S.A.	22,300	22,958	3%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	13,971	16,900	21%
5	Banco Santander (México), S.A.	14,930	16,537	10.8%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	9,429	11,093	17.6%
7	Metlife México, S.A.	5,744	7,426	29.3%
8	HSBC México, S.A.	6,384	6,731	5.4%
9	Banco Azteca, S.A.	7,768	5,446	-29.9%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	4,864	4,857	-0.1%
	Otras 657 instituciones	75,515	88,524	17.2%
	TOTAL	227,424	240,088	5.6%

atrás

adelante

Controversias (al 4to. 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 24 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (al 4to Trim.)

En 2017, se registraron 15,037 Solicitudes de Dictamen.

26.3% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	2,215	2,750	24.2%
2	Tarjeta de crédito	1,996	2,326	16.5%
3	Cuenta de cheques	1,956	2,043	4.4%
4	Daños - Automóviles	1,143	1,661	45.3%
5	Vida – Individual	673	786	16.8%
6	Cuenta de ahorro	685	769	12.3%
7	Cuenta de nómina	490	624	27.3%
8	Crédito personal	418	471	12.7%
9	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	291	373	28.2%
10	Banca móvil	64	322	403.1%
	Otros 87 productos	1,978	2,912	47.2 %
	TOTAL	11,909	15,037	26.3 %

Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	2,464	3,031	23
2	Negativa en el pago de la indemnización	1,129	1,604	42.1
3	Transferencia electrónica no reconocida	960	1,143	19.1
4	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,077	1,008	-6.4
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	418	994	137.8
6	Cargos no reconocidos en la cuenta*	785	930	18.5
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	208	335	61.1
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	267	310	16.1
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	215	290	34.9
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	213	231	8.5
	Otras 203 causas	4,173	5,161	23.7 %
	TOTAL	11,909	15,037	26.3 %

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

Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

20

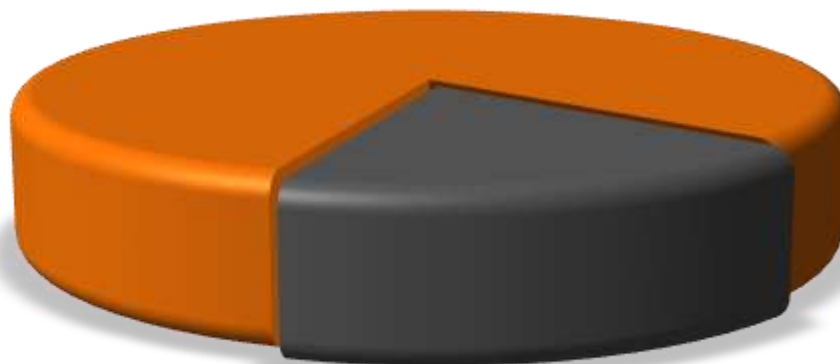
P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	3,007	4,139	37.6%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	1,266	1,695	33.9%
3	Banco Nacional de México, S. A.	2,016	1,503	-25.4%
4	Banco Santander (México), S.A.	777	1,011	30.1%
5	HSBC México, S.A.	328	591	80.2%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	392	534	36.2%
7	Metlife México, S.A.	324	458	41.4%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	263	339	28.9%
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	250	315	26%
10	Banco Azteca, S.A.	336	308	-8.3%
	Otras 219 instituciones	2,950	4,144	40.5%
	TOTAL	11,909	15,037	26.3 %

Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

Resolución 2017:

72%

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



28%
**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 2016 fueron 63 % y 41 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

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

En 2017, se registraron 2,589 Solicitudes de DLG.

14.5 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2016.

Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	750	806	7.5%
2	Tarjeta de crédito	500	459	-8.2%
3	Cuenta de cheques	291	219	-24.7%
4	Daños- automóviles	100	188	88%
5	Cuenta de ahorro	123	156	26.8%
6	Cuenta de nómina	78	124	59%
7	Vida-individual	80	97	21.3%
8	Cajero automático	33	92	178.8%
9	Crédito personal	59	62	5.1%
10	Banca móvil	3	48	1,500%
	Otros 40 productos	245	338	38.0 %
	TOTAL	2,262	2,589	14.5%

Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto al 2016)
1	Consumos no reconocidos	908	853	-6.1%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	50	287	474%
3	Negativa en el pago de la indemnización	87	177	103.4%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	139	169	21.6%
5	Transferencia electrónica no reconocida	71	157	121.1%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	243	137	-43.6%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	39	63	61.5%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	26	40	53.8%
9	Consumos vía internet no reconocidos	16	39	143.8%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	7	31	342.9%
	Otras 95 causas	676	636	-5.9%
	TOTAL	2,262	2,589	14.5%

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

atrás | adelante

Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	769	953	23.9
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	273	295	8.1
3	Banco Nacional de México, S. A.	383	253	-33.9
4	Banco Santander (México), S.A.	167	205	22.8
5	HSBC México, S.A.	57	124	117.5
6	Banco Azteca, S.A.	87	86	-1.1
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	41	84	104.9
8	Metlife México, S.A.	42	68	61.9
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	88	58	-34.1
10	AXA Seguros, S.A. de C.V.	18	42	133.3
	Otras 89 instituciones	337	421	24.9%
	TOTAL	2,262	2,589	14.5%

Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

Resolución 2017:

90%

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



10%
**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 4to. Trim.)

**En 2017, se registraron
2,167 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**9.8 % MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2016.**

Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Tarjeta de débito	757	746	-1.5
2	Tarjeta de crédito	458	411	-10.3
3	Cuenta de cheques	292	181	-38
4	Daños-automóviles	55	144	161.8
5	Cuenta de ahorro	104	129	24
6	Cuenta de nómina	69	115	66.7
7	Cajero automático	29	79	172.4
8	Vida – Individual	43	60	39.5
9	Crédito personal	42	52	23.8
10	Banca móvil	3	43	1,333.30
	Otros 32 productos	122	207	69.7 %
	TOTAL	1,974	2,167	9.8 %

Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	Consumos no reconocidos	911	790	-13.3%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	39	268	587.2%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	129	156	20.9%
4	Transferencia electrónica no reconocida	52	138	165.4%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	251	115	-54.2%
6	Negativa en el pago de la indemnización	39	114	192.3%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	36	54	50%
8	Consumos vía internet no reconocidos	19	37	94.7%
9	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	200	30	-85%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	18	29	61.1%
	Otras 82 causas	280	436	55.7%
	TOTAL	1,974	2,167	9.8 %

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

Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2016	2017	VAR. 2017 (respecto 2016)
1	BBVA Bancomer, S.A.	748	883	18%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	256	257	0.4%
3	Banco Nacional de México, S. A.	343	217	-36.7%
4	Banco Santander (México), S.A.	141	164	16.3%
5	HSBC México, S.A.	51	94	84.3%
6	Banco Azteca, S.A.	90	81	-10%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	24	63	162.5%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	88	51	-42%
9	Metlife México, S.A.	28	42	50%
10	Banco Inbursa, S. A.	29	37	27.6%
	Otras 72 instituciones	176	278	58.0%
	TOTAL	1,974	2,167	9.8 %

Defensa LG (al 4to. Trim.)

Resolución 2017:

97%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



3%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 226 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 213 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)