

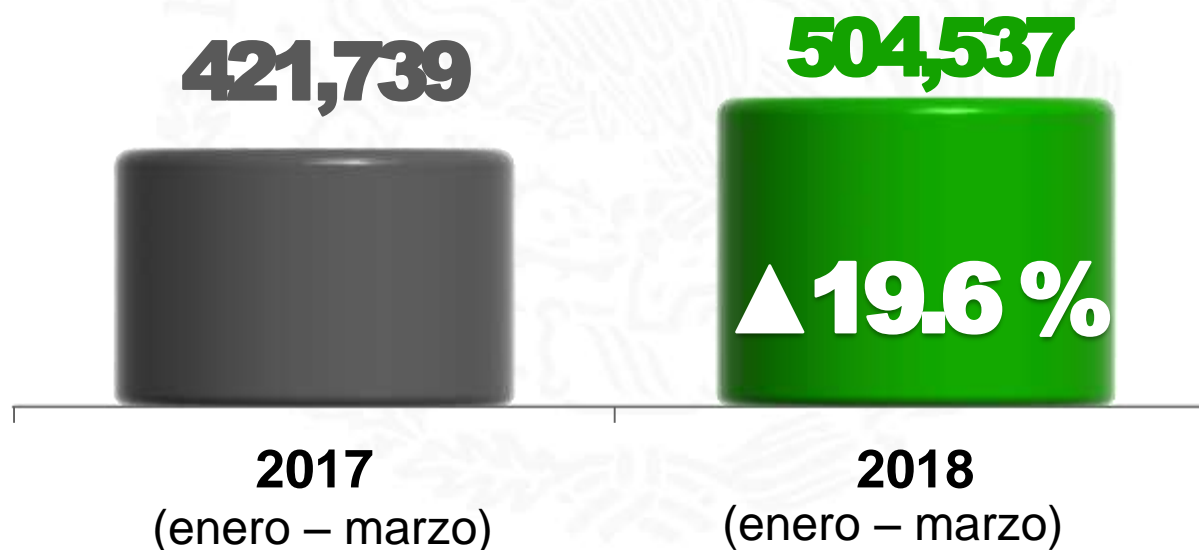
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

AL 1ER. TRIMESTRE 2018

CONDUSEF

UNIVERSO 2018

Acciones de Defensa registradas al 1er. Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

	2017	2018	Var.
ASESORÍAS	358,229	435,626	21.6%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	125,283	166,004	32.5%
• Delegaciones ²	232,946	269,622	15.7%
Emisión de reporte de crédito especial	129,604	127,582	-1.6%
RECLAMACIONES	63,510	68,911	8.5%
Controversias	58,613	63,955	9.1%
• Gestión Ordinaria	1,172	1,224	4.4%
• Gestión Electrónica	39,112	42,585	8.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	5,948	7,516	26.4%
• Conciliación	12,381	12,630	2.0%
Solicitud de Dictamen	3,721	3,406	-8.5%
Solicitud de Defensoría	622	715	15.0%
Defensoría Legal Gratuita	426	600	40.8%
Asesorías Jurídicas Penales	128	217	69.5%
Violaciones Administrativas	0	18	-
TOTAL	421,739	504,537	19.6%

CONDUSEF

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.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

10 Productos financieros agrupan el 78% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 143 productos.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Reporte de crédito especial	154,432	152,972	-0.9%
2	Tarjeta de crédito	30,208	44,193	46.3%
3	Información sobre productos y servicios financieros	42,572	35,508	-16.6%
4	SIAB Vida	3,663	31,806	768.3%
5	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	24,476	26,234	7.2%
6	Tarjeta de débito	15,661	24,103	53.9%
7	Servicio de Atención	18,088	22,114	22.3%
8	Crédito personal	16,344	21,737	33.0%
9	Daños - Automóviles	10,634	20,556	93.3%
10	Consulta a la BNDSAR	17,906	14,041	-21.6%
	Otros 133 productos	87,755	111,273	26.8%
	TOTAL	421,739	504,537	19.6%

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

10 Causas agrupan el 64% del total de las acciones de defensa.

De un total de 387 causas.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	129,885	127,857	-1.6%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	54,828	44,588	-18.7%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	35,619	39,271	10.3%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	3,627	31,774	776.0%
5	Consumos no reconocidos	16,287	27,121	66.5%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	12,052	12,930	7.3%
7	Consulta a través del NSS	16,631	12,581	-24.4%
8	Gestión de Cobranza (REDECO)*	10,073	11,740	16.5%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	10,503	10,615	1.1%
10	Negativa en el pago de la indemnización	6,239	9,176	47.1%
	Otras 377 causas	125,995	176,884	40.4%
	TOTAL	421,739	504,537	19.6%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

**10 instituciones agrupan
el 59% del total de las
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,038
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Trans Unión de México, S.A.	124,886	121,981	-2.3%
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	34,213	41,188	20.4%
3	BBVA Bancomer, S.A.	30,188	34,011	12.7%
4	Banco Nacional de México, S. A.	23,116	26,547	14.8%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	14,177	21,020	48.3%
6	Banco Santander (México), S.A.	11,649	16,925	45.3%
7	Procesar, S.A. de C.V.	18,085	14,168	-21.7%
8	HSBC México, S.A.	6,157	8,188	33.0%
9	Banco Inbursa, S. A.	4,948	5,802	17.3%
10	Banco Azteca, S.A.	5,319	5,784	8.7%
	Otras 1,028 instituciones	149,001	208,923	40.2%
	TOTAL	421,739	504,537	19.6%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 1er Trim.)

**En 2018, se registraron
63,955 Controversias.**

**9% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de crédito	10,867	11,247	3.5%
2	Reporte de Crédito Especial	8,672	8,794	1.4%
3	Crédito personal	5,873	6,776	15.4%
4	Tarjeta de débito	5,369	6,326	17.8%
5	Daños – Automóviles	3,854	4,934	28.0%
6	Vida – Individual	3,065	3,423	11.7%
7	Cuenta de cheques	2,113	1,977	-6.4%
8	Cuenta de ahorro	1,815	1,952	7.5%
9	Cuenta de nómina	1,863	1,751	-6.0%
10	Crédito de nómina	1,109	1,561	40.8%
	Otros 106 productos	14,013	15,214	8.6%
	TOTAL	58,613	63,955	9.1%

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	6,022	7,570	25.7%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	5,952	7,518	26.3%
3	Negativa en el pago de la indemnización	2,968	3,867	30.3%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	4,162	3,524	-15.3%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	2,449	2,642	7.9%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,810	2,317	28.0%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,227	2,311	3.8%
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,617	2,154	33.2%
9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	1,014	1,862	83.6%
10	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	2,081	1,600	-23.1%
	Otras 265 causas	28,311	28,590	1.0%
	TOTAL	58,613	63,955	9.1%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

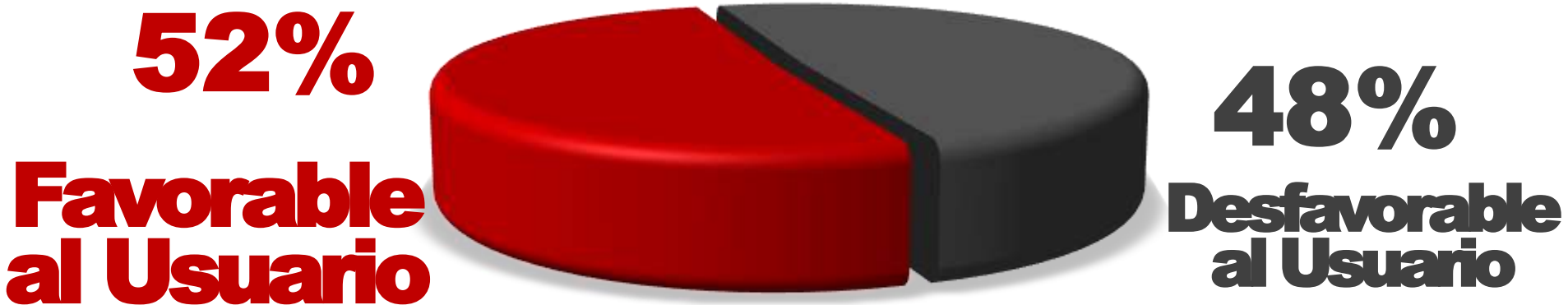
[adelante](#)

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	8,881	8,738	-1.6%
2	Trans Unión de México, S.A.	5,881	6,365	8.2%
3	Banco Nacional de México, S. A.	5,807	5,517	-5.0%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	3,755	5,200	38.5%
5	Banco Santander (México), S.A.	3,748	4,871	30.0%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	2,945	2,835	-3.7%
7	HSBC México, S.A.	1,574	1,949	23.8%
8	Metlife México, S.A.	1,664	1,943	16.8%
9	Banco Azteca, S.A.	1,576	1,296	-17.8%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1,310	1,243	-5.1%
	Otras 429 instituciones	21,472	23,998	11.8%
	TOTAL	58,613	63,955	9.1%

Controversias (al 1er Trim.)

Resolución 2018:



En promedio, tardamos 19 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 2017 fueron de 51 % y 20 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (1er Trim.)

En 2018, se registraron 3,406 Solicitudes de Dictamen.

8.5% MENOS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	746	579	-22.4%
2	Tarjeta de crédito	551	475	-13.8%
3	Cuenta de cheques	665	435	-34.6%
4	Daños - Automóviles	338	419	24.0%
5	Vida – Individual	160	156	-2.5%
6	Cuenta de ahorro	205	130	-36.6%
7	Cuenta de nómina	159	129	-18.9%
8	Banca móvil	61	122	100%
9	Crédito personal	111	120	8.1%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	89	91	2.2%
	Otros 55 productos	636	750	17.9%
	TOTAL	3,721	3,406	-8.5%

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	714	679	-4.9%
2	Negativa en el pago de la indemnización	302	411	36.1%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	301	227	-24.6%
4	Transferencia electrónica no reconocida	430	219	-49.1%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta	208	205	-1.4%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	300	163	-45.7%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	62	96	54.8%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	69	76	10.1%
9	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	28	60	114.3%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	55	57	3.6%
	Otras 131 causas	1,252	1,213	-3.1%
	TOTAL	3,721	3,406	-8.5%

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

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

20

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,191	675	-43.3%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	372	547	47.0%
3	Banco Santander (México), S.A.	218	283	29.8%
4	Banco Nacional de México, S. A.	483	252	-47.8%
5	HSBC México, S.A.	116	165	42.2%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	117	127	8.5%
7	AXA Seguros, S.A.	54	87	61.1%
8	Seguros Banorte, S.A.	46	86	87.0%
9	Metlife México, S.A.	85	80	-5.9%
10	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.	57	78	36.8%
	Otras 129 instituciones	982	1,026	4.5%
	TOTAL	3,721	3,406	-8.5%

[atrás](#)

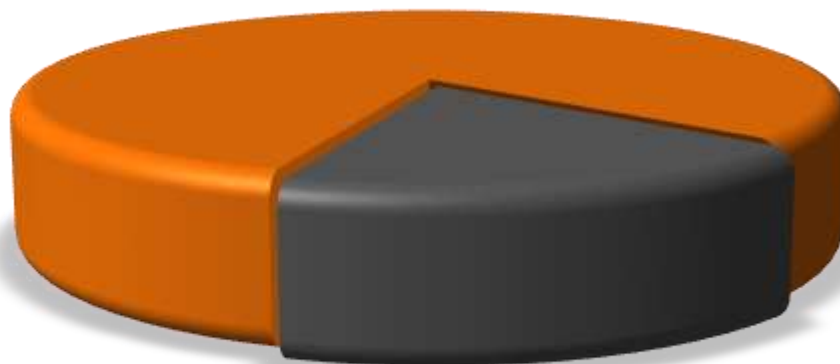
[adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

Resolución 2018:

71%

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



29%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 31 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 2017 fueron 81 % y 58 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

En 2018, se registraron 715 Solicitudes de DLG.

15.0% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	198	224	13.1%
2	Tarjeta de crédito	121	130	7.4%
3	Daños- automóviles	41	52	26.8%
4	Cuenta de cheques	53	46	-13.2%
5	Cuenta de ahorro	38	38	0
6	Crédito personal	18	27	50.0%
7	Banca móvil	10	25	150.0%
8	Vida - Individual	28	25	-10.7%
9	Cuenta de nómina	23	24	4.3%
10	Cajero automático	13	17	30.8%
	Otros 23 productos	79	107	35.4 %
	TOTAL	622	715	15.0%

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	211	244	15.6%
2	Negativa en el pago de la indemnización	51	62	21.6%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	24	57	137.5%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	64	50	-21.9%
5	Transferencia electrónica no reconocida	48	42	-12.5%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	40	24	-40.0%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	13	18	38.5%
8	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4	12	200.0%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5	11	120.0%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	2	10	400.0%
	Otras 58 causas	160	185	15.6%
	TOTAL	622	715	15.0%

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

atrás | adelante

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	226	208	-8.0%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	69	92	33.3%
3	Banco Nacional de México, S. A.	83	62	-25.3%
4	HSBC México, S.A.	29	53	82.8%
5	Banco Santander (México), S.A.	40	51	27.5%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	13	26	100.0%
7	Banco Azteca, S.A.	22	21	-4.5%
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	19	20	5.3%
9	Metlife México, S.A.	22	20	-9.1%
10	BanCoppel, S.A.	9	14	55.6%
	Otras 55 instituciones	90	148	64.4%
	TOTAL	622	715	15.0%

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

Resolución 2018:

94%

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



6%
**No se otorga
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 12 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 2017 fueron 86 % y 11 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 1er Trim.)

**En 2018, se registraron
600 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**40.8% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	156	213	36.5%
2	Tarjeta de crédito	88	106	20.5%
3	Cuenta de cheques	45	47	4.4%
4	Daños-automóviles	25	35	40.0%
5	Cuenta de ahorro	24	32	33.3%
6	Cuenta de nómina	15	28	86.7%
7	Vida - Individual	13	23	76.9%
8	Cajero automático	11	16	45.5%
9	Banca móvil	4	15	275.0%
10	Crédito personal	14	15	7.1%
	Otros 14 productos	31	70	125.8 %
	TOTAL	426	600	40.8 %

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	174	221	27.0%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	44	62	40.9%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	25	52	108.0%
4	Negativa en el pago de la indemnización	23	41	78.3%
5	Transferencia electrónica no reconocida	30	32	6.7%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	34	30	-11.8%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	8	15	87.5%
8	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	0	11	-
9	Consumos vía internet no reconocidos	3	8	166.7%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	3	8	166.7%
	Otras 41 causas	82	120	46.3%
	TOTAL	426	600	40.8 %

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	178	200	12.4%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	56	82	46.4%
3	Banco Santander (México), S.A.	29	57	96.6%
4	HSBC México, S.A.	12	52	333.3%
5	Banco Nacional de México, S. A.	61	40	-34.4%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	8	19	137.5%
7	Metlife México, S.A.	11	18	63.6%
8	Banco Azteca, S.A.	12	17	41.7%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	12	17	41.7%
10	Banco Inbursa, S. A.	4	12	200.0%
	Otras 36 instituciones	43	86	100.0%
	TOTAL	426	600	40.8 %

Defensa LG (al 1er Trim.)

Resolución 2018:

99%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



1%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 218 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 2017 fueron 97 % y 211 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)