

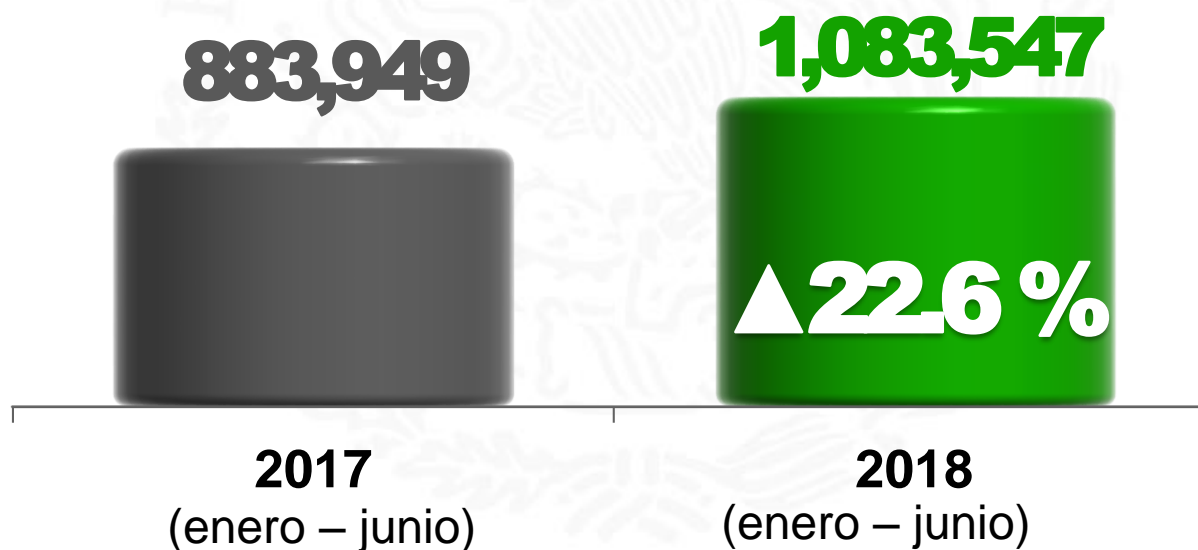
BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

AL 2DO. TRIMESTRE 2018

CONDUSEF

UNIVERSO 2018

Acciones de Defensa registradas al 2do Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

	2017	2018	Var.
ASESORÍAS	753,541	938,366	24.5%
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	300,948	369,599	22.8%
• Delegaciones ²	452,593	568,767	25.7%
Emisión de reporte de crédito especial	246,726	273,745	11.0%
RECLAMACIONES	130,408	145,181	11.3%
Controversias	120,152	133,812	11.4%
• Gestión Ordinaria	2,688	2,664	-0.9%
• Gestión Electrónica	78,868	89,494	13.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	13,629	15,109	10.9%
• Conciliación	24,967	26,545	6.3%
Solicitud de Dictamen	7,741	8,289	7.1%
Solicitud de Defensoría	1,279	1,438	12.4%
Defensoría Legal Gratuita	963	1,207	25.3%
Asesorías Jurídicas Penales	230	396	72.2%
Violaciones Administrativas	43	39	-9.3%
TOTAL	883,949	1,083,547	22.6%

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 2do Trim.)

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

De un total de 151 productos.

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Reporte de crédito especial	294,963	327,305	11.0%
2	Información sobre productos y servicios financieros	90,355	91,653	1.4%
3	Tarjeta de crédito	70,374	78,111	11.0%
4	SIAB Vida	7,570	73,383	869.4%
5	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	54,350	63,027	16.0%
6	Servicio de Atención	37,655	56,494	50.0%
7	Tarjeta de débito	37,022	52,243	41.1%
8	Crédito personal	38,151	45,530	19.3%
9	Daños - Automóviles	24,063	34,148	41.9%
10	Consulta a la BNDSAR	38,426	30,109	-21.6%
	Otros 141 productos	191,020	231,544	21.2%
	TOTAL	883,949	1,083,547	22.6%

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

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

De un total de 402 causas.

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	247,253	274,412	11.0%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	115,369	111,681	-3.2%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	74,546	96,754	29.8%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	7,480	73,309	880.1%
5	Consumos no reconocidos	38,998	53,117	36.2%
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	26,503	34,469	30.1%
7	Consulta a través del NSS	35,281	27,395	-22.4%
8	Causa no especificada REDECO	23,588	25,027	6.1%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	21,283	19,934	-6.3%
10	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	15,937	18,459	15.8%
	Otras 392 causas	277,711	348,990	25.7%
	TOTAL	883,949	1,083,547	22.6%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

**10 instituciones agrupan
el 58% del total de las
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,287
instituciones
financieras.**

Acciones de Defensa (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Trans Unión de México, S.A.	241,049	256,177	6.3
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	66,033	91,839	39.1
3	BBVA Bancomer, S.A.	67,240	71,345	6.1
4	Banco Nacional de México, S. A.	51,102	59,272	16
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	34,296	45,056	31.4
6	Banco Santander (México), S.A.	26,207	36,146	37.9
7	Procesar, S.A. de C.V.	38,789	30,385	-21.7
8	HSBC México, S.A.	14,182	15,903	12.1
9	Banco Azteca, S.A.	10,831	11,215	3.5
10	Metlife México, S.A..	8,746	11,162	27.6
	Otras 1,277 instituciones	325,474	455,047	39.8%
	TOTAL	883,949	1,083,547	22.6%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 2do Trim.)

**En 2018, se registraron
133,812 Controversias.**

**11% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Controversias (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de crédito	22,181	22,070	-0.5%
2	Reporte de Crédito Especial	17,249	18,893	9.5%
3	Crédito personal	13,125	14,730	12.2%
4	Tarjeta de débito	10,821	13,372	23.6%
5	Daños – Automóviles	7,948	9,918	24.8%
6	Vida – Individual	6,580	7,286	10.7%
7	Cuenta de cheques	4,148	4,242	2.3%
8	Cuenta de ahorro	3,561	4,081	14.6%
9	Cuenta de nómina	3,396	3,738	10.1%
10	Crédito de nómina	2,567	3,698	44.1%
	Otros 112 productos	28,576	31,784	11.2%
	TOTAL	120,152	133,812	11.4%

Controversias (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	12,794	15,537	21.4%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	13,638	15,114	10.8%
3	Negativa en el pago de la indemnización	6,336	7,865	24.1%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	8,039	7,308	-9.1%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,986	5,554	11.4%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	3,758	4,871	29.6%
7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	3,342	4,590	37.3%
8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	4,347	4,588	5.5%
9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	2,155	3,906	81.3%
10	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,906	3,278	-16.1%
	Otras 299 causas	56,851	61,201	7.7%
	TOTAL	120,152	133,812	11.4%

(*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

[adelante](#)

Controversias (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	18,304	17,331	-5.3%
2	Trans Unión de México, S.A.	11,790	13,454	14.1%
3	Banco Nacional de México, S. A.	11,712	11,592	-1.0%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8,020	11,310	41.0%
5	Banco Santander (México), S.A.	7,927	10,126	27.7%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	5,753	6,038	5.0%
7	Metlife México, S.A.	3,554	4,057	14.2%
8	HSBC México, S.A.	3,377	3,974	17.7%
9	Banco Azteca, S.A.	2,968	2,894	-2.5%
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2,531	2,558	1.1%
	Otras 557 instituciones	44,216	50,478	14.2%
	TOTAL	120,152	133,812	11.4%

Controversias (al 2do Trim.)

Resolución 2018:

52%

**Favorable
al Usuario**



48%

**Desfavorable
al Usuario**

**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 2017 fueron de 51 % y 21 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (2do Trim.)

En 2018, se registraron 8,289 Solicitudes de Dictamen.

7.1% MENOS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	1,521	1,422	-6.5%
2	Daños - Automóviles	776	1,136	46.4%
3	Tarjeta de crédito	1,129	1,088	-3.6%
4	Cuenta de cheques	1,172	994	-15.2%
5	Vida - Individual	358	409	14.2%
6	Cuenta de ahorro	417	327	-21.6%
7	Crédito personal	227	300	32.2%
8	Cuenta de nómina	373	295	-20.9%
9	Banca móvil	125	253	102.4%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	187	212	13.4%
	Otros 76 productos	1,456	1,853	27.3%
	TOTAL	7,741	8,289	7.1%

Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	1,517	1,631	7.5%
2	Negativa en el pago de la indemnización	699	1,091	56.1%
3	Cheque pagado no reconocido por el titular	560	532	-5.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta *	472	524	11.0%
5	Transferencia electrónica no reconocida	693	497	-28.3%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	615	362	-41.1%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	131	252	92.4%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	150	181	20.7%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	118	160	35.6%
10	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	158	156	-1.3%
	Otras 184 causas	2,628	2,903	10.5%
	TOTAL	7,741	8,289	7.1%

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

Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

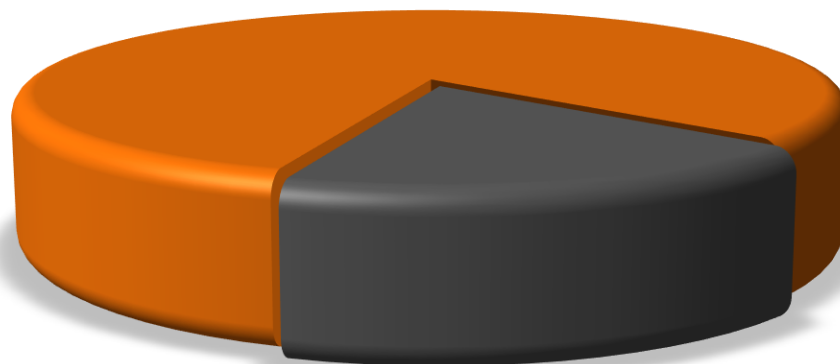
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Banco Mercantil del Norte, S.A.	771	1,440	86.8%
2	BBVA Bancomer, S.A.	2,443	1,382	-43.4%
3	Banco Santander (México), S.A.	456	655	43.6%
4	Banco Nacional de México, S. A.	863	572	-33.7%
5	HSBC México, S.A.	252	429	70.2%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	285	293	2.8%
7	AXA Seguros, S.A. de C.V.	138	223	61.6%
8	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	99	222	124.2%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	119	216	81.5%
10	Metlife México, S.A.	229	193	-15.7%
	Otras 171 instituciones	2,086	2,664	27.7%
	TOTAL	7,741	8,289	7.1%

Solicitud de Dictamen (al 2do Trim.)

Resolución 2018:

70%

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



30%
**Se emitió
Acuerdo de
improcedencia**

**En promedio, tardamos 30 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 78 % y 47 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

En 2018, se registraron 1,438 Solicitudes de DLG.

12.4% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.

Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	380	446	17.4%
2	Tarjeta de crédito	240	224	-6.7%
3	Daños- automóviles	85	96	12.9%
4	Cuenta de cheques	121	95	-21.5%
5	Cuenta de ahorro	75	73	-2.7%
6	Banca móvil	25	66	164.0%
7	Cuenta de nómina	65	56	-13.8%
8	Crédito personal	38	55	44.7%
9	Vida - Individual	52	51	-1.9%
10	Cajero automático	36	37	2.8%
	Otros 28 productos	162	239	47.5%
	TOTAL	1,279	1,438	12.4%

Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	397	463	16.6%
2	Negativa en el pago de la indemnización	86	115	33.7%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	76	110	44.7%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	140	98	-30.0%
5	Transferencia electrónica no reconocida	93	84	-9.7%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	83	48	-42.2%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	34	36	5.9%
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	2	29	1,350.0%
9	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	7	25	257.1%
10	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	12	24	100.0%
	Otras 81 causas	349	406	16.3%
	TOTAL	1,279	1,438	12.4%

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

atrás | adelante

Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

26

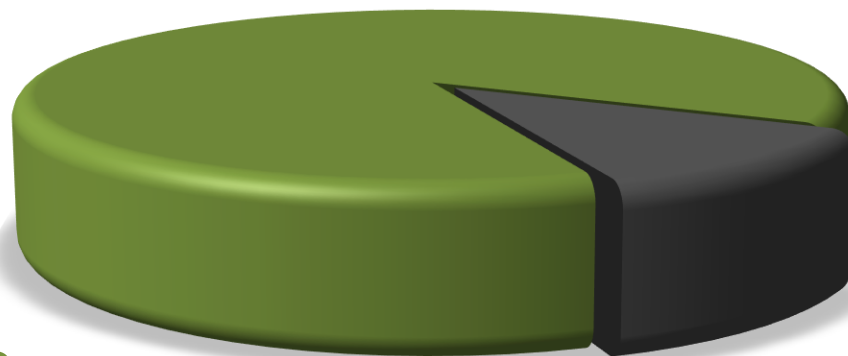
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	475	400	-15.8%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	154	226	46.8%
3	HSBC México, S.A.	54	114	111.1%
4	Banco Santander (México), S.A.	87	111	27.6%
5	Banco Nacional de México, S. A.	148	106	-28.4%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	24	43	79.2%
7	Banco Azteca, S.A.	46	41	-10.9%
8	Metlife México, S.A.	32	40	25.0%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	44	37	-15.9%
10	BanCoppel, S.A.	16	26	62.5%
	Otras 80 instituciones	199	294	47.7%
	TOTAL	1,279	1,438	12.4%

Solicitud de DLG (al 2do Trim.)

Resolución 2018:

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 14 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 88 % y 10 d. h. respectivamente.

atrás

adelante

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 2do Trim.)

**En 2018, se registraron
1,207 Defensorías
Legales Gratuitas.**

**25.3% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2017.**

Defensa LG (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	325	409	25.8%
2	Tarjeta de crédito	189	195	3.2%
3	Cuenta de cheques	93	87	-6.5%
4	Daños-automóviles	59	78	32.2%
5	Cuenta de ahorro	58	62	6.9%
6	Banca móvil	18	55	205.6%
7	Cuenta de nómina	46	51	10.9%
8	Crédito personal	27	43	59.3%
9	Vida - Individual	33	38	15.2%
10	Cajero automático	26	37	42.3%
	Otros 21 productos	89	152	70.8%
	TOTAL	963	1,207	25.3%

Defensa LG (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	343	430	25.4%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	112	101	-9.8%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	58	97	67.2%
4	Negativa en el pago de la indemnización	48	87	81.3%
5	Transferencia electrónica no reconocida	74	75	1.4%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	70	50	-28.6%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	23	32	39.1%
8	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	7	24	242.9%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	0	22	-
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	5	21	320.0%
	Otras 67 causas	223	268	20.2%
	TOTAL	963	1,207	25.3%

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

atrás

adelante

Defensa LG (al 2do Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	378	383	1.3%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	121	176	45.5%
3	HSBC México, S.A.	34	104	205.9%
4	Banco Santander (México), S.A.	68	101	48.5%
5	Banco Nacional de México, S. A.	124	85	-31.5%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	24	37	54.2%
7	Banco Azteca, S.A.	34	32	-5.9%
8	Metlife México, S.A.	20	30	50.0%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	27	28	3.7%
10	Banco Inbursa, S. A.	12	22	83.3%
	Otras 56 instituciones	121	209	72.7%
	TOTAL	963	1,207	25.3%

Defensa LG (al 2do Trim.)

Resolución 2018:

98%

Sentencia Favorable

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



2%

Sentencia Desfavorable al Usuario

En promedio, tardamos 242 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 238 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)