

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 1er. TRIMESTRE 2019

CONDUSEF



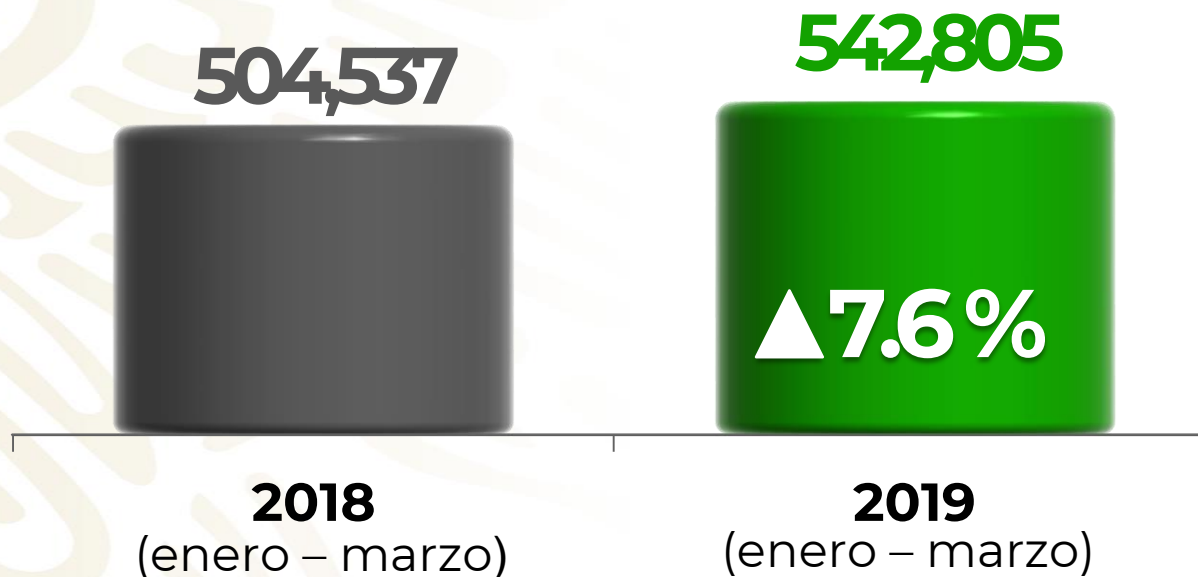
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Mayo 2019

Acciones de Defensa registradas al 1er Trimestre:



Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

	2018	2019	Var.%
ASESORÍAS	435,626	463,606	6.4
• CAT (Centro de atención Telefónica) ¹	166,004	169,419	2.1
• Delegaciones ²	269,622	294,187	9.1
Emisión de reporte de crédito especial	127,582	137,525	7.8
RECLAMACIONES	68,911	79,199	14.9
Controversias	63,955	73,233	14.5
• Gestión Ordinaria	1,224	1,181	-3.5
• Gestión Electrónica	42,585	50,535	18.7
• Gestión Redeco (Cobranza)	7,516	7,871	4.7
• Conciliación	12,630	13,646	8.0
Solicitud de Dictamen	3,406	4,166	22.3
Solicitud de Defensoría	715	805	12.6
Defensoría Legal Gratuita	600	703	17.2
Asesorías Jurídicas Penales	217	269	24.0
Violaciones Administrativas	18	23	27.8
TOTAL	504,537	542,805	7.6

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 81% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 143 productos.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Reporte de crédito especial	152,972	164,899	7.8%
2	Información sobre productos y servicios financieros	35,535	45,970	29.4%
3	SIAB Vida	31,806	42,457	33.5%
4	Tarjeta de crédito	44,758	38,312	-14.4%
5	Servicio de Atención	22,114	37,768	70.8%
6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	26,234	32,215	22.8%
7	Tarjeta de débito	24,103	26,370	9.4%
8	Crédito personal	21,788	23,169	6.3%
9	Consulta a la BNDSAR	14,041	14,738	5.0%
10	Daños - Automóviles	20,556	12,994	-36.8%
	Otros productos	110,630	103,913	-6.1%
	TOTAL	504,537	542,805	7.6%

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

10 Causas agrupan el 70% del total de las acciones de defensa.

De un total de 369 causas.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	127,857	137,839	7.8%
2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	44,642	60,130	34.7%
3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	39,271	56,791	44.6%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	31,774	42,366	33.3%
5	Consumos no reconocidos	27,290	29,600	8.5%
6	Consulta a través del NSS	12,581	13,557	7.8%
7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	12,930	12,201	-5.6%
8	Gestión de Cobranza (REDECO)*	11,774	11,309	-3.9%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	10,646	9,928	-6.7%
10	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	7,462	9,145	22.6%
	Otras causas	178,310	159,939	-10.3%
	TOTAL	504,537	542,805	7.6%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

10 instituciones agrupan el 56% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,010 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Trans Unión de México	121,981	124,469	2.0%
2	Círculo de Crédito	41,188	47,151	14.5%
3	BBVA Bancomer	34,011	28,296	-16.8%
4	Banco Nacional de México	26,547	26,535	0.0%
5	Banco Mercantil del Norte	21,050	22,803	8.3%
6	Banco Santander México	16,925	16,145	-4.6%
7	Procesar	14,168	14,836	4.7%
8	HSBC México	8,188	11,424	39.5%
9	Scotiabank Inverlat	5,524	7,520	36.1%
10	Banco Azteca	5,784	6,344	9.7%
	Otras instituciones	209,171	237,282	13.4%
	TOTAL	504,537	542,805	7.6%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 1er Trim.)

**En 2019, se registraron
73,233 Controversias.**

**15% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de crédito	11,423	13,517	18.3%
2	Reporte de Crédito Especial	8,794	8,987	2.2%
3	Tarjeta de débito	6,326	8,896	40.6%
4	Crédito personal	6,790	8,788	29.4%
5	Daños – Automóviles	4,934	4,642	-5.9%
6	Vida – Individual	3,423	3,082	-10.0%
7	Cuenta de nómina	1,751	2,448	39.8%
8	Cuenta de cheques	1,977	2,234	13.0%
9	Cuenta de ahorro	1,952	2,167	11.0%
10	Crédito de nómina	1,563	1,978	26.6%
	Otros productos	15,022	16,494	9.8%
	TOTAL	63,955	73,233	14.5%

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	7,635	10,924	43.1%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	7,518	7,874	4.7%
3	Negativa en el pago de la indemnización	3,867	4,036	4.4%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	3,537	3,997	13.0%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta	2,317	3,138	35.4%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,329	2,953	26.8%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	2,667	2,657	-0.4%
8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	1,022	1,814	77.5%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,601	1,811	13.1%
10	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,154	1,687	-21.7%
	Otras causas	29,308	32,342	10.4%
	TOTAL	63,955	73,233	14.5%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

[atrás](#)

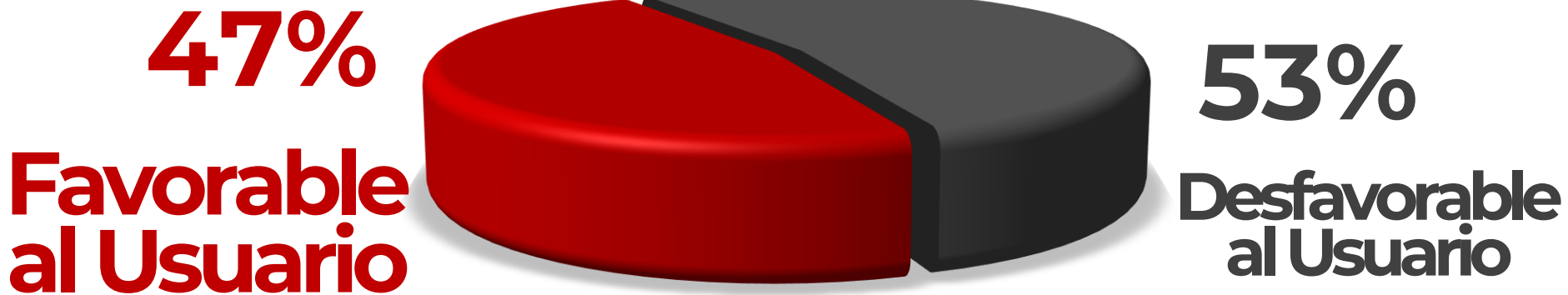
[adelante](#)

Controversias (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	BBVA Bancomer	8,738	8,476	-3.0%
2	Banco Nacional de México	5,517	7,352	33.3%
3	Banco Mercantil del Norte	5,202	6,839	31.5%
4	Trans Unión de México	6,365	5,674	-10.9%
5	Banco Santander México	4,871	5,619	15.4%
6	HSBC México	1,949	3,380	73.4%
7	Círculo de Crédito	2,835	3,370	18.9%
8	Scotiabank Inverlat	1,187	2,078	75.1%
9	Banco Azteca	1,296	1,906	47.1%
10	Metlife México	1,943	1,884	-3.0%
	Otras instituciones	24,052	26,655	10.8%
	TOTAL	63,955	73,233	14.5%

Controversias (al 1er Trim.)

Resolución 2019:



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).

**EN MATERIA DE
SOLICITUD DE
DICTAMEN**

Universo Solicitud de Dictamen (1er Trim.)

**En 2019, se registraron
4,166 Solicitudes de
Dictamen.**

**22.3% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

CONDUSEF

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	579	987	70.5%
2	Tarjeta de crédito	497	561	12.9%
3	Daños - Automóviles	419	458	9.3%
4	Cuenta de cheques	435	444	2.1%
5	Cuenta de ahorro	130	194	49.2%
6	Cuenta de nómina	129	192	48.8%
7	Crédito personal	120	190	58.3%
8	Vida - Individual	156	162	3.8%
9	Banca móvil	122	116	-4.9%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	91	75	-17.6%
	Otros productos	728	787	8.1%
	TOTAL	3,406	4,166	22.3%

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

19

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	690	1,046	51.6%
2	Negativa en el pago de la indemnización	411	499	21.4%
3	Transferencia electrónica no reconocida	219	310	41.6%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta *	205	300	46.3%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	227	216	-4.8%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	163	194	19.0%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	56	114	103.6%
8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	56	77	37.5%
9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	49	74	51.0%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	96	67	-30.2%
	Otras causas	1,234	1,269	2.8%
	TOTAL	3,406	4,166	22.3%

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

[atrás](#) | [adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

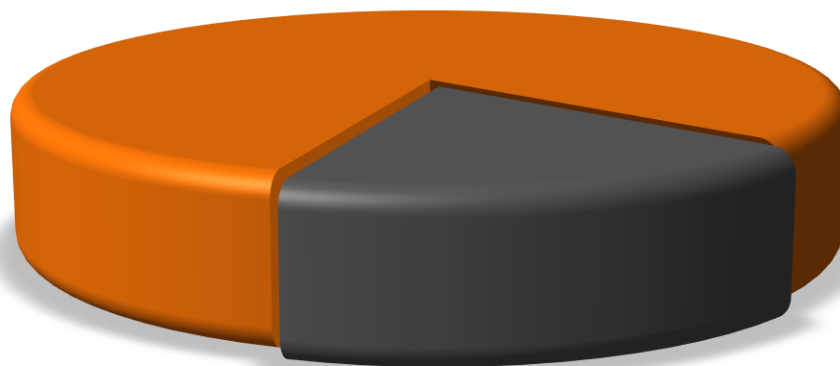
P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	547	753	37.7%
2	BBVA Bancomer	675	611	-9.5%
3	HSBC México	165	475	187.9%
4	Banco Santander México	283	351	24.0%
5	Banco Nacional de México	252	319	26.6%
6	Scotiabank Inverlat	68	109	60.3%
7	Grupo Nacional Provincial	127	97	-23.6%
8	Seguros Banorte	89	92	3.4%
9	Mapfre México	63	87	38.1%
10	BanCoppel	57	82	43.9%
	Otras instituciones	1,080	1,190	10.2%
	TOTAL	3,406	4,166	22.3%

Solicitud de Dictamen (al 1er Trim.)

Resolución 2019:

72%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



28%

Se emitió
Acuerdo de
improcedencia

En promedio, tardamos 33 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 2018 fueron 71 % y 31 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

**En 2019, se registraron
805 Solicitudes de
DLG.**

**12.6% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	224	348	55.4%
2	Tarjeta de crédito	131	133	1.5%
3	Daños - automóviles	52	57	9.6%
4	Cuenta de cheques	46	44	-4.3%
5	Crédito personal	27	34	25.9%
6	Cuenta de ahorro	38	34	-10.5%
7	Vida - Individual	25	24	-4.0%
8	Cuenta de nómina	24	23	-4.2%
9	Banca móvil	25	16	-36.0%
10	Cajero automático	17	16	-5.9%
	Otros productos	106	76	-28.3%
	TOTAL	715	805	12.6%

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	245	380	55.1%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	50	50	0.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	62	49	-21.0%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	57	48	-15.8%
5	Transferencia electrónica no reconocida	42	43	2.4%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	24	28	16.7%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	9	26	188.9%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	18	18	0.0%
9	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	10	12	20.0%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	8	11	37.5%
	Otras causas	190	140	-26.3%
	TOTAL	715	805	12.6%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	92	276	200.0%
2	BBVA Bancomer	208	120	-42.3%
3	Banco Santander México	51	64	25.5%
4	HSBC México	53	63	18.9%
5	Banco Nacional de México	62	57	-8.1%
6	Banco Azteca	21	24	14.3%
7	Scotiabank Inverlat	26	19	-26.9%
8	Grupo Nacional Provincial	20	14	-30.0%
9	Banco Inbursa	12	11	-8.3%
10	Metlife México	20	11	-45.0%
	Otras instituciones	150	146	-2.7%
	TOTAL	715	805	12.6%

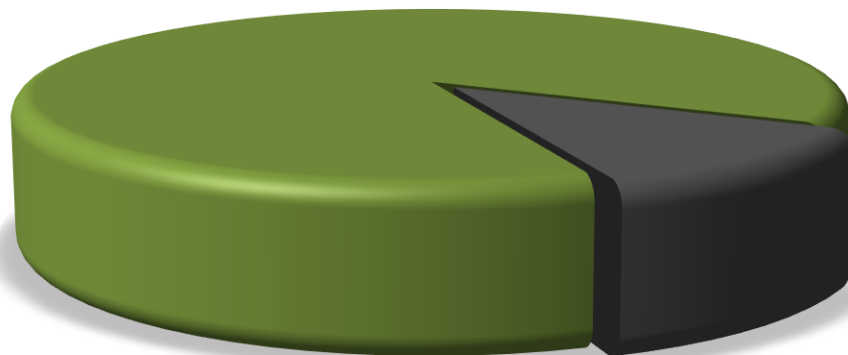
Solicitud de DLG (al 1er Trim.)

Resolución 2019:

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 18 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).

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2018 fueron 94 % y 12 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 1er Trim.)

**En 2019, se registraron
703 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**17.2% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	213	320	50.2%
2	Tarjeta de crédito	108	124	14.8%
3	Daños – automóviles	35	36	2.9%
4	Cuenta de cheques	47	32	-31.9%
5	Cuenta de ahorro	32	25	-21.9%
6	Cuenta de nómina	28	25	-10.7%
7	Banca móvil	15	21	40.0%
8	Cajero automático	16	19	18.8%
9	Crédito personal	15	19	26.7%
10	Vida – Individual	23	17	-26.1%
	Otros productos	68	65	-4.4%
	TOTAL	600	703	17.2%

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	222	353	59.0%
2	Negativa en el pago de la indemnización	41	50	22.0%
3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	62	45	-27.4%
4	Transferencia electrónica no reconocida	32	43	34.4%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	52	40	-23.1%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	30	23	-23.3%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	7	20	185.7%
8	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	7	14	100.0%
9	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	15	13	-13.3%
10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	8	9	12.5%
	Otras causas	124	93	-25.0%
	TOTAL	600	703	17.2%

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

[atrás](#)

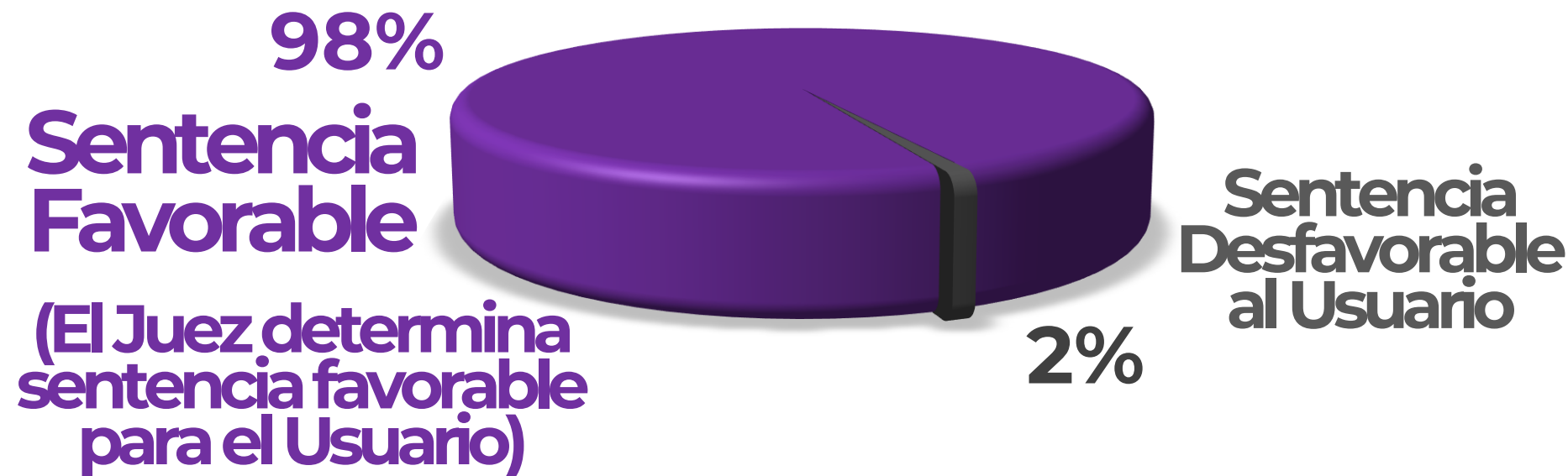
[adelante](#)

Defensa LG (al 1er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	82	258	214.6%
2	BBVA Bancomer	200	114	-43.0%
3	HSBC México	52	61	17.3%
4	Banco Santander México	57	55	-3.5%
5	Banco Nacional de México	40	42	5.0%
6	Banco Azteca	17	21	23.5%
7	Scotiabank Inverlat	19	16	-15.8%
8	Metlife México	18	12	-33.3%
9	Grupo Nacional Provincial	17	11	-35.3%
10	Banco Inbursa	12	9	-25.0%
	Otras instituciones	86	104	20.9%
	TOTAL	600	703	17.2%

Defensa LG (al 1er Trim.)

Resolución 2019:



En promedio, tardamos 261 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 2018 fueron 99 % y 218 d. h. respectivamente.

atrás

adelante