

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 2do. TRIMESTRE 2019

CONDUSEF



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

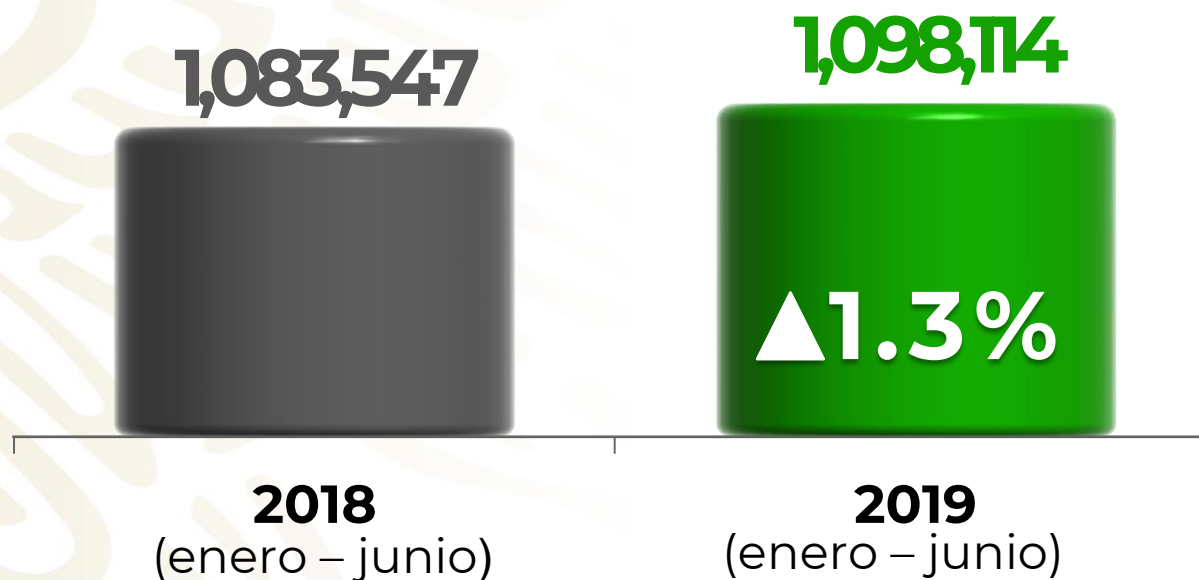


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Julio 2019

UNIVERSO 2019

Acciones de Defensa registradas al 2° Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

	2018	2019	Var.%
ASESORÍAS	938,366	936,445	-0.2
• CAT (Centro de atención Telefónica)	369,599	358,873	-2.9
• Delegaciones ¹	568,767	577,572	1.5
Emisión de reporte de crédito especial	273,745	262,041	-4.3
Uso del Portal de "Queja electrónica"	0	6,259	-
RECLAMACIONES	145,181	161,669	11.4
Controversias	133,812	151,105	12.9
• Gestión Ordinaria	2,664	2,314	-13.1
• Gestión Electrónica	89,494	104,151	16.4
Queja electrónica ²	0	3,696	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	15,109	16,173	7.0
• Conciliación	26,545	28,467	7.2
Solicitud de Dictamen	8,289	7,353	-11.3
Solicitud de Defensoría	1,438	1,486	3.3
Defensoría Legal Gratuita	1,207	1,276	5.7
Asesorías Jurídicas Penales	396	422	6.6
Violaciones Administrativas	39	27	-30.8
TOTAL	1,083,547	1,098,114	1.3

CONDUSEF

¹Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

²En el mes de noviembre de 2018 se abrió un nuevo portal de "Queja electrónica" en el cual los usuarios desde cualquier punto geográfico en el que se encuentren, pueden registrar sus reclamaciones para el sector bancario.

atrás

adelante

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

En 2019, 10 Productos financieros agrupan el 81% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 152 productos.

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Reporte de crédito especial	327,305	317,752	-2.9%
2	Información sobre productos y servicios financieros	91,762	91,895	0.1%
3	Servicio de Atención	56,494	89,502	58.4%
4	SIAB Vida	73,383	83,975	14.4%
5	Tarjeta de crédito	80,137	76,496	-4.5%
6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	63,027	69,510	10.3%
7	Tarjeta de débito	52,243	55,206	5.7%
8	Crédito personal	45,732	47,688	4.3%
9	Consulta a la BNDSAR	30,109	29,954	-0.5%
10	Daños - Automóviles	34,148	25,682	-24.8%
	Otros productos	229,207	210,454	-8.2%
	TOTAL	1,083,547	1,098,114	1.3%

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

En 2019, 10 Causas agrupan el 70% del total de las acciones de defensa.

De un total de 396 causas.

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	274,412	262,719	-4.3%
2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	96,754	128,541	32.9%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	111,882	119,165	6.5%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	73,309	83,810	14.3%
5	Consumos no reconocidos	53,778	61,309	14.0%
6	Consulta a través del NSS	27,395	27,504	0.4%
7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	34,469	23,652	-31.4%
8	Gestión de cobranza (REDECO)*	25,115	22,250	-11.4%
9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	18,459	19,168	3.8%
10	Actualización de historial crediticio no realizada	20,026	19,056	-4.8%
	Otras causas	347,948	330,940	-4.9%
	TOTAL	1,083,547	1,098,114	1.3%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

En 2019, 10 instituciones agrupan el 55% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,317 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Trans Unión de México	256,177	233,196	-9.0%
2	Círculo de Crédito	91,839	97,816	6.5%
3	BBVA Bancomer	71,345	59,347	-16.8%
4	Banco Nacional de México	59,272	53,772	-9.3%
5	Banco Mercantil del Norte	45,105	45,667	1.2%
6	Banco Santander México	36,146	33,344	-7.8%
7	Procesar	30,385	30,150	-0.8%
8	HSBC México	15,903	24,799	55.9%
9	Scotiabank Inverlat	10,885	14,387	32.2%
10	Banco Azteca	11,215	13,620	21.4%
	Otras instituciones	455,275	492,016	8.1%
	TOTAL	1,083,547	1,098,114	1.3%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 2° Trim.)

**En 2019, se registraron
151,105 Controversias.**

**12.9% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de crédito	22,776	27,959	22.8%
2	Tarjeta de débito	13,372	19,040	42.4%
3	Crédito personal	14,803	18,104	22.3%
4	Reporte de crédito especial	18,893	17,555	-7.1%
5	Daños - Automóviles	9,918	9,376	-5.5%
6	Vida - Individual	7,286	6,646	-8.8%
7	Cuenta de nómina	3,738	5,239	40.2%
8	Cuenta de cheques	4,242	4,620	8.9%
9	Cuenta de ahorro	4,081	4,277	4.8%
10	Crédito de nómina	3,701	4,077	10.2%
	Otros productos	31,002	34,212	10.4%
	TOTAL	133,812	151,105	12.9%

Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	15,802	23,209	46.9%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	15,114	16,177	7.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	7,865	8,205	4.3%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	7,349	7,362	0.2%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta**	4,871	6,635	36.2%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	4,658	5,833	25.2%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	5,629	5,154	-8.4%
8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,280	4,021	22.6%
9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	4,590	3,876	-15.6%
10	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	2,477	3,538	42.8%
	Otras causas	62,177	67,095	7.9%
	TOTAL	133,812	151,105	12.9%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

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

[atrás](#)

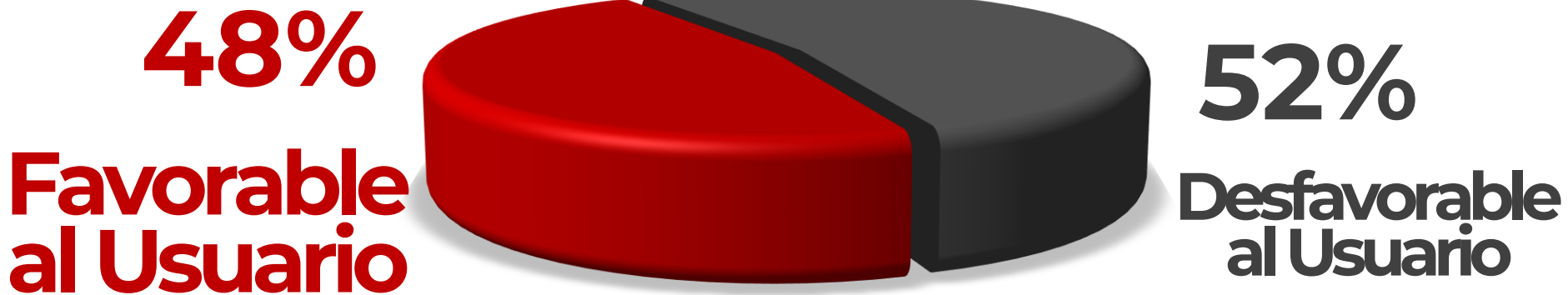
[adelante](#)

Controversias (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	BBVA Bancomer	17,331	17,763	2.5%
2	Banco Nacional de México	11,592	15,508	33.8%
3	Banco Mercantil del Norte	11,314	14,149	25.1%
4	Banco Santander México	10,126	11,569	14.3%
5	Trans Unión de México	13,454	11,370	-15.5%
6	HSBC México	3,974	7,407	86.4%
7	Círculo de Crédito	6,038	6,269	3.8%
8	Scotiabank Inverlat	2,528	4,111	62.6%
9	Banco Azteca	2,894	4,026	39.1%
10	Metlife México	4,057	3,978	-1.9%
	Otras instituciones	50,504	54,955	8.8%
	TOTAL	133,812	151,105	12.9%

Controversias (al 2° Trim.)

Resolución 2019:



En promedio, tardamos 42 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 (2º Trim)

**En 2019, se registraron
7,353 Solicitudes de
Dictamen.**

**11.3% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Solicitud de Dictamen (al 2º Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	1,422	1,732	21.8%
2	Tarjeta de crédito	1,176	1,010	-14.1%
3	Daños - Automóviles	1,136	783	-31.1%
4	Cuenta de cheques	994	776	-21.9%
5	Cuenta de nómina	295	406	37.6%
6	Cuenta de ahorro	327	354	8.3%
7	Crédito personal	303	309	2.0%
8	Vida - Individual	409	267	-34.7%
9	Banca móvil	253	235	-7.1%
10	Crédito de nómina	155	127	-18.1%
	Otros productos	1,819	1,354	-25.6%
	TOTAL	8,289	7,353	-11.3%

Solicitud de Dictamen (al 2º Trim.)

19

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	1,669	1,884	12.9%
2	Negativa en el pago de la indemnización	1,091	811	-25.7%
3	Transferencia electrónica no reconocida	497	617	24.1%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta *	524	598	14.1%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	532	358	-32.7%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	363	354	-2.5%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	162	174	7.4%
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	162	140	-13.6%
9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	252	136	-46.0%
10	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	103	114	10.7%
	Otras causas	2,934	2,167	-26.1%
	TOTAL	8,289	7,353	-11.3%

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

[atrás](#) | [adelante](#)

Solicitud de Dictamen (al 2° Trim.)

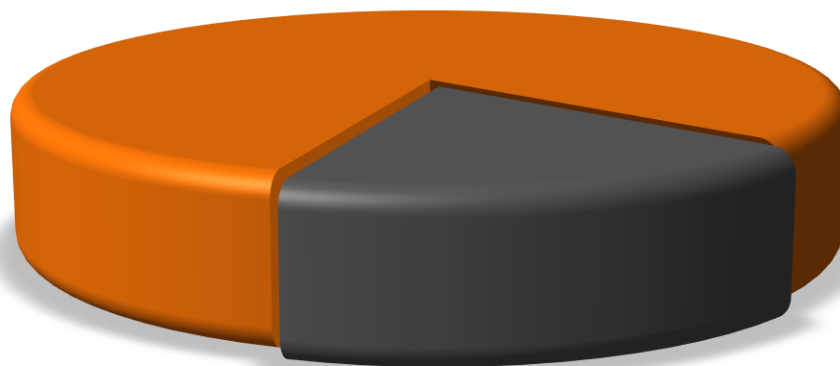
P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	1,440	1,324	-8.1%
2	BBVA Bancomer	1,382	1,119	-19.0%
3	HSBC México	429	939	118.9%
4	Banco Nacional de México	572	608	6.3%
5	Banco Santander México	655	581	-11.3%
6	Scotiabank Inverlat	193	182	-5.7%
7	Banco Azteca	132	159	20.5%
8	Grupo Nacional Provincial	293	159	-45.7%
9	Mapfre México	181	152	-16.0%
10	Metlife México	193	151	-21.8%
	Otras instituciones	2,819	1,979	-29.8%
	TOTAL	8,289	7,353	-11.3%

Solicitud de Dictamen (al 2° Trim.)

Resolución 2019:

73%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



27%

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 2018 fueron 70 % y 30 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

**En 2019, se registraron
1,486 Solicitudes de
DLG.**

**3.3% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

CONDUSEF

Solicitud de DLG (al 2º Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	446	612	37.2%
2	Tarjeta de crédito	235	238	1.3%
3	Daños - Automóviles	96	104	8.3%
4	Cuenta de cheques	95	92	-3.2%
5	Cuenta de ahorro	73	62	-15.1%
6	Cuenta de nómina	56	55	-1.8%
7	Crédito personal	55	54	-1.8%
8	Banca móvil	66	47	-28.8%
9	Vida - Individual	51	44	-13.7%
10	Cajero automático	37	23	-37.8%
	Otros productos	228	155	-32.0%
	TOTAL	1,438	1,486	3.3%

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	471	641	36.1%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	98	103	5.1%
3	Negativa en el pago de la indemnización	115	99	-13.9%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	110	93	-15.5%
5	Transferencia electrónica no reconocida	84	87	3.6%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	48	55	14.6%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	21	43	104.8%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	36	33	-8.3%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	18	22	22.2%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	18	20	11.1%
	Otras causas	419	290	-30.8%
	TOTAL	1,438	1,486	3.3%

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

Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	226	477	111.1%
2	BBVA Bancomer	400	235	-41.3%
3	HSBC México	114	140	22.8%
4	Banco Nacional de México	106	114	7.5%
5	Banco Santander México	111	112	0.9%
6	Banco Azteca	41	42	2.4%
7	Scotiabank Inverlat	43	37	-14.0%
8	Banco Inbursa	25	23	-8.0%
9	Grupo Nacional Provincial	37	23	-37.8%
10	Mapfre México	14	23	64.3%
	Otras instituciones	321	260	-19.0%
	TOTAL	1,438	1,486	3.3%

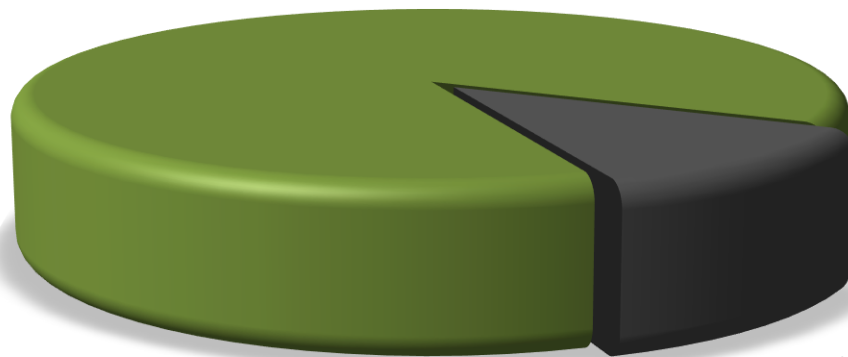
Solicitud de DLG (al 2° Trim.)

Resolución 2019:

86%

Se otorga
Defensa

(El Usuario
cumplió con los
requisitos de Ley)



14%
No se otorga
la Defensa

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

En promedio tardamos 19 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 90 % y 14 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 2° Trim.)

**En 2019, se registraron
1,276 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**5.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

CONDUSEF

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	409	593	45.0%
2	Tarjeta de crédito	204	204	0.0%
3	Cuenta de cheques	87	78	-10.3%
4	Daños – automóviles	78	63	-19.2%
5	Cuenta de ahorro	62	52	-16.1%
6	Cuenta de nómina	51	46	-9.8%
7	Banca móvil	55	45	-18.2%
8	Crédito personal	43	33	-23.3%
9	Cajero automático	37	26	-29.7%
10	Vida – Individual	38	24	-36.8%
	Otros productos	143	112	-21.7%
	TOTAL	1,207	1,276	5.7%

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	437	628	43.7%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	101	97	-4.0%
3	Transferencia electrónica no reconocida	75	80	6.7%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	97	75	-22.7%
5	Negativa en el pago de la indemnización	87	74	-14.9%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	50	53	6.0%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	16	34	112.5%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	32	23	-28.1%
9	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	21	20	-4.8%
10	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	22	16	-27.3%
	Otras causas	269	176	-34.6%
	TOTAL	1,207	1,276	5.7%

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

[atrás](#)

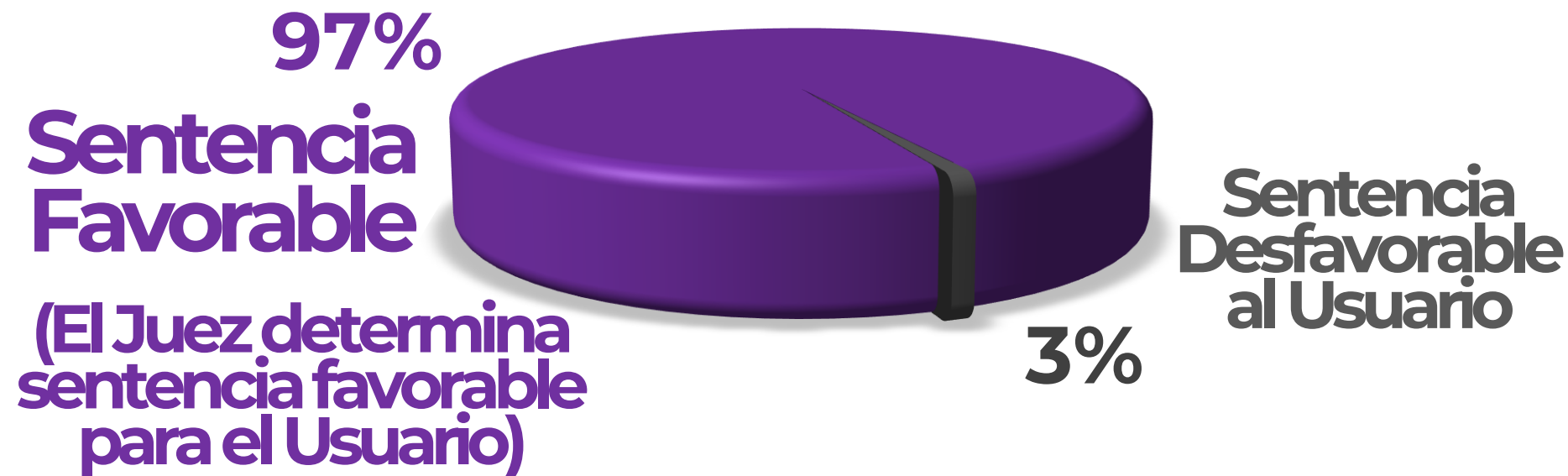
[adelante](#)

Defensa LG (al 2° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	176	475	169.9%
2	BBVA Bancomer	383	212	-44.6%
3	HSBC México	104	120	15.4%
4	Banco Santander México	101	96	-5.0%
5	Banco Nacional de México	85	82	-3.5%
6	Banco Azteca	32	39	21.9%
7	Scotiabank Inverlat	37	33	-10.8%
8	Banco Inbursa	22	16	-27.3%
9	Grupo Nacional Provincial	28	16	-42.9%
10	Metlife México	30	15	-50.0%
	Otras instituciones	209	172	-17.7%
	TOTAL	1,207	1,276	5.7%

Defensa LG (al 2° Trim.)

Resolución 2019:



En promedio, tardamos 287 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).

atrás

adelante

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2018 fueron 98 % y 242 d. h. respectivamente.