

# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 3er. TRIMESTRE 2019

# CONDUSEF



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

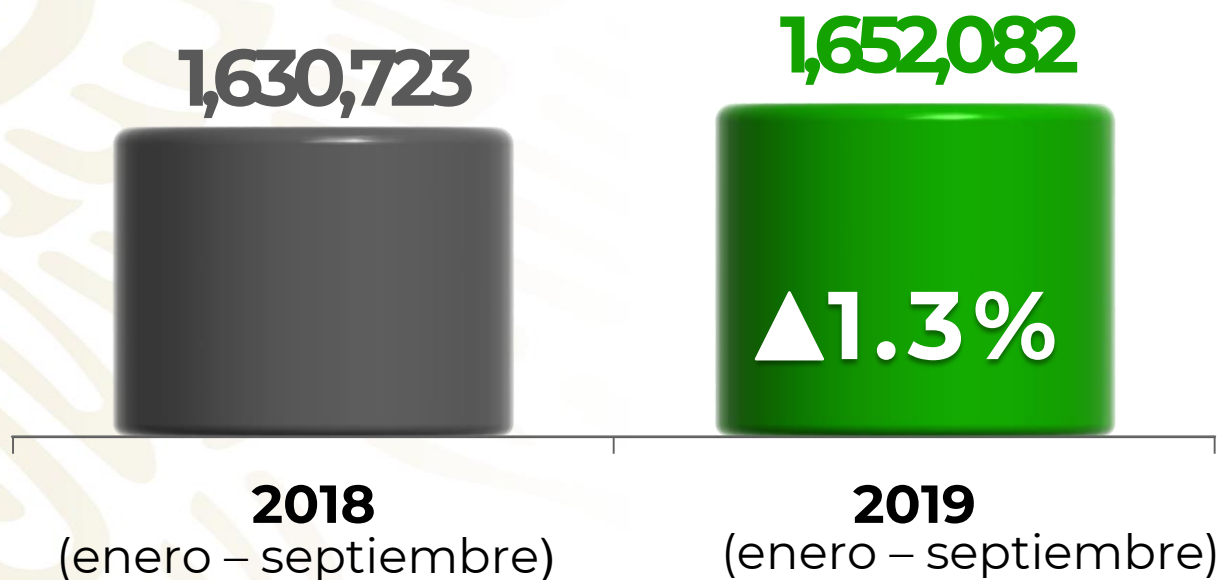


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

Octubre 2019

# UNIVERSO 2019

## Acciones de Defensa registradas al 3er Trimestre:



CONDUSEF

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

	2018	2019	Var.%
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,407,960</b>	<b>1,408,533</b>	<b>0.04</b>
• CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	556,209	571,966	2.8
• Unidades de Atención a Usuarios <sup>1</sup>	851,751	836,567	-1.8
Emisión de reporte de crédito especial	406,620	355,318	-12.6
Uso del Portal de "Queja electrónica"	0	10,002	-
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>222,763</b>	<b>243,549</b>	<b>9.3</b>
<b>Controversias</b>	<b>204,432</b>	<b>226,852</b>	<b>11.0</b>
• Gestión Ordinaria	3,953	3,512	-11.2
• Gestión Electrónica	136,312	155,833	14.3
Queja electrónica <sup>2</sup>	0	6,041	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	23,197	23,953	3.3
• Conciliación	40,970	43,554	6.3
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>13,371</b>	<b>11,978</b>	<b>-10.4</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>2,328</b>	<b>2,244</b>	<b>-3.6</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,927</b>	<b>1,844</b>	<b>-4.3</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>636</b>	<b>578</b>	<b>-9.1</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>	<b>69</b>	<b>53</b>	<b>-23.2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,630,723</b>	<b>1,652,082</b>	<b>1.3</b>

## CONDUSEF

<sup>1</sup>Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

<sup>2</sup>En 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 3er Trim.)

**En 2019, 10 Productos financieros agrupan el 78% del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 153 productos.**

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Reporte de crédito especial	491,338	436,587	-11.1%
2	Servicio de Atención	90,569	142,602	57.5%
3	SIAB Vida	122,370	130,512	6.7%
4	Información sobre productos y servicios financieros	136,454	125,295	-8.2%
5	Tarjeta de crédito	115,076	111,928	-2.7%
6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	93,567	99,872	6.7%
7	Tarjeta de débito	75,729	82,946	9.5%
8	Crédito personal	69,617	71,605	2.9%
9	Consulta a la BNDSAR	46,001	46,158	0.3%
10	Daños - Automóviles	51,993	37,144	-28.6%
	Otros productos	338,009	367,433	8.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,630,723</b>	<b>1,652,082</b>	<b>1.3%</b>

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

**En 2019, 10 Causas agrupan el 66% del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 408 causas.**

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
<b>1</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	407,669	356,330	<b>-12.6%</b>
<b>2</b>	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	151,085	195,793	<b>29.6%</b>
<b>3</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	168,393	165,057	<b>-2.0%</b>
<b>4</b>	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	122,232	130,298	<b>6.6%</b>
<b>5</b>	Consumos no reconocidos	78,436	92,136	<b>17.5%</b>
<b>6</b>	Consulta a través del NSS	42,034	41,705	<b>-0.8%</b>
<b>7</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	51,660	33,317	<b>-35.5%</b>
<b>8</b>	Gestión de Cobranza (REDECO)*	37,845	31,186	<b>-17.6%</b>
<b>9</b>	Actualización de historial crediticio no realizada	31,290	26,724	<b>-14.6%</b>
<b>10</b>	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	26,980	25,801	<b>-4.4%</b>
	Otras causas	513,099	553,735	<b>7.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,630,723</b>	<b>1,652,082</b>	<b>1.3%</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

**En 2019, 10 instituciones agrupan el 53% del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,496 instituciones financieras.**



# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Trans Unión de México	386,462	317,898	-17.7%
2	Círculo de Crédito	133,347	138,640	4.0%
3	BBVA Bancomer	102,085	90,187	-11.7%
4	Banco Nacional de México	83,787	81,126	-3.2%
5	Banco Mercantil del Norte	66,583	69,340	4.1%
6	Banco Santander México	52,566	51,238	-2.5%
7	Procesar	46,425	46,460	0.1%
8	HSBC México	25,053	37,629	50.2%
9	Banco Azteca	16,627	20,708	24.5%
10	Scotiabank Inverlat	17,083	20,589	20.5%
	Otras instituciones	700,705	778,267	11.1%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,630,723</b>	<b>1,652,082</b>	<b>1.3%</b>

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Universo Controversias (al 3er Trim.)

**En 2019, se registraron  
226,852 Controversias.**

**11.0% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2018.**

# Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de crédito	34,140	42,067	23.2%
2	Tarjeta de débito	20,809	29,204	40.3%
3	Crédito personal	23,355	27,445	17.5%
4	Reporte de crédito especial	29,070	25,013	-14.0%
5	Daños - Automóviles	14,977	13,887	-7.3%
6	Vida - Individual	10,124	9,771	-3.5%
7	Cuenta de nómina	5,730	7,956	38.8%
8	Cuenta de cheques	6,349	6,889	8.5%
9	Crédito de nómina	6,347	6,089	-4.1%
10	Cuenta de ahorro	6,190	6,088	-1.6%
	Otros productos	47,341	52,443	10.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>204,432</b>	<b>226,852</b>	<b>11.0%</b>

# Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	24,408	35,243	44.4%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	23,205	23,959	3.2%
3	Negativa en el pago de la indemnización	11,932	12,192	2.2%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	11,535	10,407	-9.8%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta**	7,572	9,922	31.0%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,987	8,593	23.0%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	8,385	7,537	-10.1%
8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,946	6,366	28.7%
9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	6,069	5,683	-6.4%
10	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	4,338	5,545	27.8%
	Otras causas	95,055	101,405	6.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>204,432</b>	<b>226,852</b>	<b>11.0%</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

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

[atrás](#)

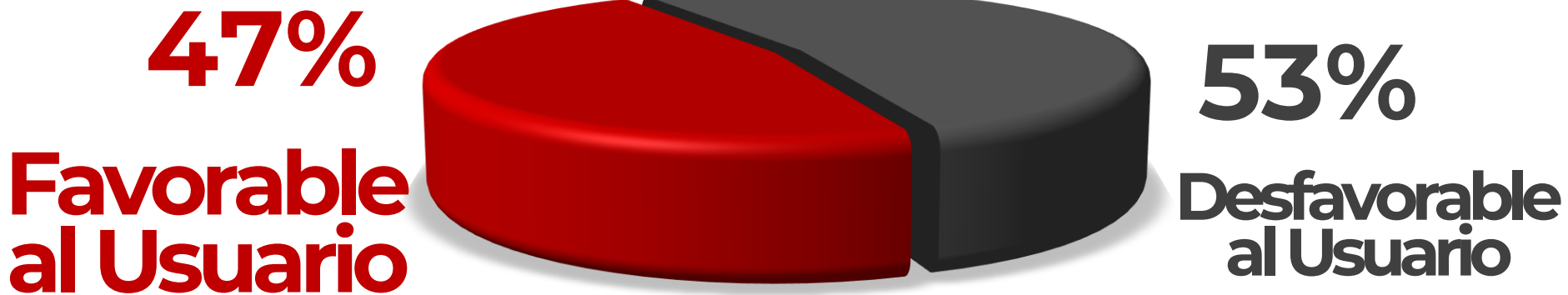
[adelante](#)

# Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	BBVA Bancomer	25,636	27,175	6.0%
2	Banco Nacional de México	18,046	23,409	29.7%
3	Banco Mercantil del Norte	17,693	21,379	20.8%
4	Banco Santander México	15,573	17,688	13.6%
5	Trans Unión de México	20,403	16,334	-19.9%
6	HSBC México	6,133	11,183	82.3%
7	Círculo de Crédito	9,452	8,781	-7.1%
8	Banco Azteca	4,548	6,171	35.7%
9	Scotiabank Inverlat	3,986	5,933	48.8%
10	Metlife México	5,431	5,608	3.3%
	Otras instituciones	77,531	83,191	7.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>204,432</b>	<b>226,852</b>	<b>11.0%</b>

# Controversias (al 3er Trim.)

## Resolución 2019:



En promedio, tardamos 36 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 (3er Trim)

**En 2019, se registraron  
11,978 Solicitudes de  
Dictamen.**

**10.4% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2018.**

**CONDUSEF**

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	2,308	2,736	<b>18.5%</b>
2	Tarjeta de crédito	1,867	1,656	<b>-11.3%</b>
3	Daños - Automóviles	1,914	1,346	<b>-29.7%</b>
4	Cuenta de cheques	1,483	1,166	<b>-21.4%</b>
5	Cuenta de nómina	474	640	<b>35.0%</b>
6	Cuenta de ahorro	537	589	<b>9.7%</b>
7	Crédito personal	539	504	<b>-6.5%</b>
8	Vida - Individual	653	437	<b>-33.1%</b>
9	Banca móvil	361	399	<b>10.5%</b>
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	329	227	<b>-31.0%</b>
	Otros productos	2,906	2,278	<b>-21.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>13,371</b>	<b>11,978</b>	<b>-10.4%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

19

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	2,709	3,034	12.0%
2	Negativa en el pago de la indemnización	1,819	1,381	-24.1%
3	Transferencia electrónica no reconocida	724	1,074	48.3%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta *	820	989	20.6%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	808	528	-34.7%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	555	495	-10.8%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	262	281	7.3%
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	404	276	-31.7%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	257	220	-14.4%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	282	212	-24.8%
	Otras causas	4,731	3,488	-26.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>13,371</b>	<b>11,978</b>	<b>-10.4%</b>

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

[atrás](#) | [adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

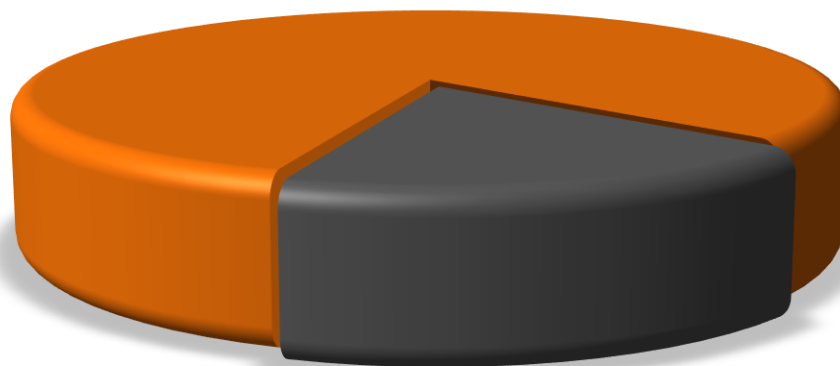
P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	2,372	2,164	-8.8%
2	BBVA Bancomer	2,015	1,690	-16.1%
3	HSBC México	688	1,553	125.7%
4	Banco Nacional de México	956	935	-2.2%
5	Banco Santander México	1,018	909	-10.7%
6	Scotiabank Inverlat	295	325	10.2%
7	Metlife México	320	297	-7.2%
8	Grupo Nacional Provincial	510	271	-46.9%
9	Mapfre México	292	258	-11.6%
10	AXA Seguros	368	248	-32.6%
	Otras instituciones	4,537	3,328	-26.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>13,371</b>	<b>11,978</b>	<b>-10.4%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

## Resolución 2019:

67%

Se emitió  
Dictamen  
(Favorable al  
Usuario)



33%

Se emitió  
Acuerdo de  
improcedencia

En promedio, tardamos 32 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 69 % y 31 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Universo Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

**En 2019, se registraron  
2,244 Solicitudes de  
DLG.**

**3.6% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2018.**

# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	772	951	<b>23.2%</b>
2	Tarjeta de crédito	375	337	<b>-10.1%</b>
3	Daños - Automóviles	159	147	<b>-7.5%</b>
4	Cuenta de cheques	144	143	<b>-0.7%</b>
5	Cuenta de ahorro	108	105	<b>-2.8%</b>
6	Cuenta de nómina	87	100	<b>14.9%</b>
7	Crédito personal	85	78	<b>-8.2%</b>
8	Banca móvil	102	71	<b>-30.4%</b>
9	Vida - Individual	81	49	<b>-39.5%</b>
10	Cajero automático	56	40	<b>-28.6%</b>
	Otros productos	359	223	<b>-37.9%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,328</b>	<b>2,244</b>	<b>-3.6%</b>



# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	819	968	18.2%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	164	155	-5.5%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	170	152	-10.6%
4	Transferencia electrónica no reconocida	132	143	8.3%
5	Negativa en el pago de la indemnización	181	131	-27.6%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	80	91	13.8%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	39	63	61.5%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	54	48	-11.1%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	31	32	3.2%
10	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	33	30	-9.1%
	Otras causas	625	431	-31.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,328</b>	<b>2,244</b>	<b>-3.6%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	465	720	<b>54.8%</b>
2	BBVA Bancomer	566	379	<b>-33.0%</b>
3	HSBC México	186	229	<b>23.1%</b>
4	Banco Santander México	185	177	<b>-4.3%</b>
5	Banco Nacional de México	152	167	<b>9.9%</b>
6	Banco Azteca	63	63	<b>0.0%</b>
7	Scotiabank Inverlat	61	55	<b>-9.8%</b>
8	Banco Inbursa	44	33	<b>-25.0%</b>
9	Grupo Nacional Provincial	56	31	<b>-44.6%</b>
10	Mapfre México	24	29	<b>20.8%</b>
	Otras instituciones	526	361	<b>-31.4%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,328</b>	<b>2,244</b>	<b>-3.6%</b>

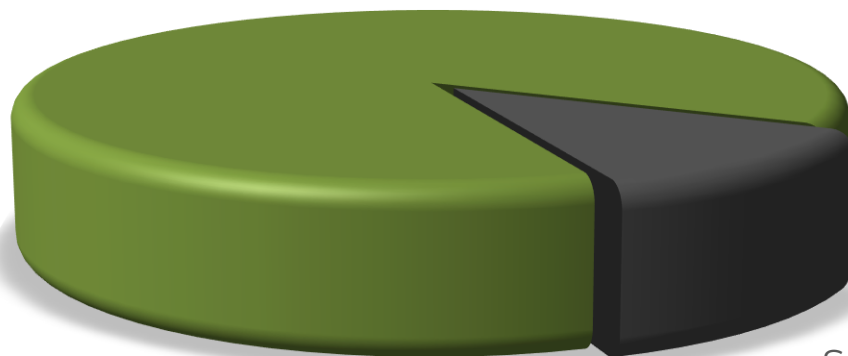
# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

## 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 20 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 89 % y 14 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (al 3er Trim.)

**En 2019, se registraron  
1,844 Defensorías Legales  
Gratuitas.**

**4.3% MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2018.**

# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	705	856	21.4%
2	Tarjeta de crédito	322	306	-5.0%
3	Cuenta de cheques	132	113	-14.4%
4	Cuenta de nómina	80	83	3.8%
5	Daños – automóviles	102	83	-18.6%
6	Cuenta de ahorro	96	78	-18.8%
7	Banca móvil	93	66	-29.0%
8	Crédito personal	63	39	-38.1%
9	Cajero automático	56	35	-37.5%
10	Vida – Individual	63	34	-46.0%
	Otros productos	215	151	-29.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,927</b>	<b>1,844</b>	<b>-4.3%</b>

# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	756	889	<b>17.6%</b>
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	159	145	<b>-8.8%</b>
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	162	128	<b>-21.0%</b>
4	Transferencia electrónica no reconocida	118	118	<b>0.0%</b>
5	Negativa en el pago de la indemnización	124	93	<b>-25.0%</b>
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	77	70	<b>-9.1%</b>
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	28	54	<b>92.9%</b>
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	49	38	<b>-22.4%</b>
9	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	32	26	<b>-18.8%</b>
10	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	38	24	<b>-36.8%</b>
	Otras causas	384	259	<b>-32.6%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,927</b>	<b>1,844</b>	<b>-4.3%</b>

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

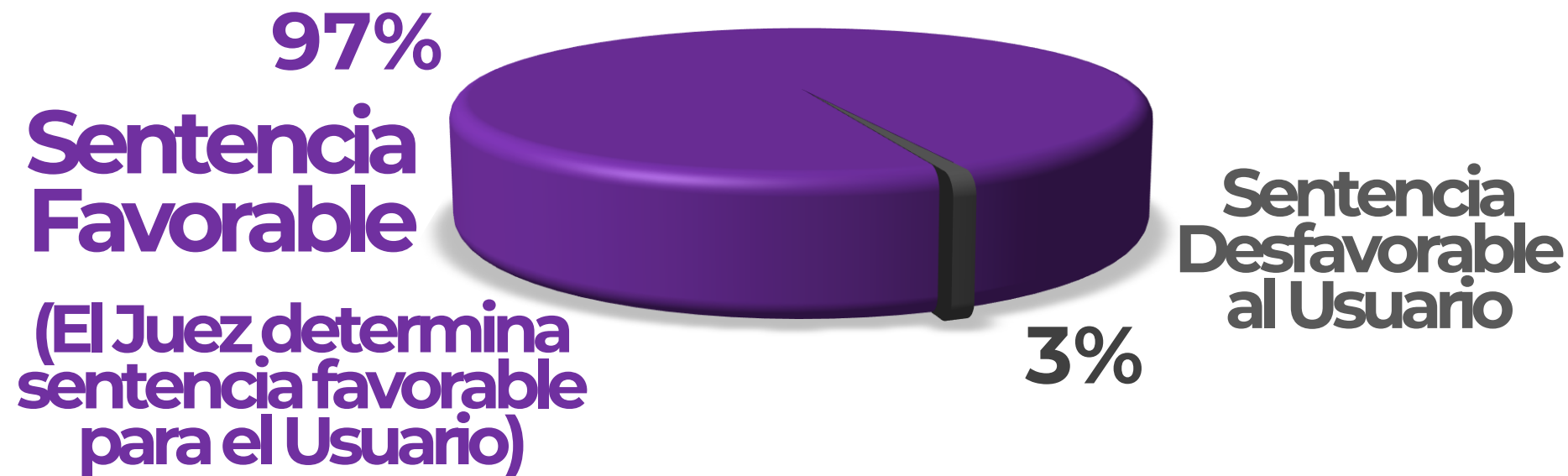
# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	376	666	<b>77.1%</b>
2	BBVA Bancomer	554	312	<b>-43.7%</b>
3	HSBC México	168	198	<b>17.9%</b>
4	Banco Santander México	171	144	<b>-15.8%</b>
5	Banco Nacional de México	117	131	<b>12.0%</b>
6	Banco Azteca	54	54	<b>0.0%</b>
7	Scotiabank Inverlat	55	45	<b>-18.2%</b>
8	Banco Inbursa	36	27	<b>-25.0%</b>
9	Grupo Nacional Provincial	39	20	<b>-48.7%</b>
10	BanCoppel	34	19	<b>-44.1%</b>
	Otras instituciones	323	228	<b>-29.4%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,927</b>	<b>1,844</b>	<b>-4.3%</b>



# Defensa LG (al 3er Trim.)

## Resolución 2019:



En promedio, tardamos 290 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.