

BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 4º TRIMESTRE 2019

CONDUSEF



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA EL OPORTUNO
Y EFICIENTE USO DEL DINERO
EN LOS SECTORES
FINANCIERO Y SEGUROS

Enero 2020

UNIVERSO 2019

Acciones de Defensa registradas al 4° Trimestre:



CONDUSEF

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

	2018	2019	Var.%
ASESORÍAS	1,792,070	1,757,816	-1.9
• CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	705,796	744,934	5.5
• Unidades de Atención a Usuarios ¹	1,086,274	1,012,882	-6.8
Emisión de reporte de crédito especial	508,101	410,480	-19.2
Uso del Portal de "Queja electrónica"	461	10,002	2,069.6
RECLAMACIONES	292,067	310,200	6.2
Controversias	267,508	288,135	7.7
• Gestión Ordinaria	5,082	4,405	-13.3
• Gestión Electrónica	178,529	198,311	11.1
Queja electrónica ²	319	6,041	1,793.7
• Gestión Redeco (Cobranza)	30,236	30,182	-0.2
• Conciliación	53,661	55,237	2.9
Solicitud de Dictamen	17,856	15,665	-12.3
Solicitud de Defensoría	3,175	3,044	-4.1
Defensoría Legal Gratuita	2,659	2,502	-5.9
Asesorías Jurídicas Penales	781	728	-6.8
Violaciones Administrativas	88	126	43.2
TOTAL	2,084,137	2,068,016	-0.8

CONDUSEF

¹ Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

² 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 4° Trim.)

En 2019, 10 Productos financieros agrupan el 77% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 156 productos.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Reporte de crédito especial	618,112	507,456	-17.9%
2	Servicio de Atención	121,641	190,215	56.4%
3	SIAB Vida	167,079	166,753	-0.2%
4	Información sobre productos y servicios financieros	170,129	155,742	-8.5%
5	Tarjeta de crédito	146,139	141,026	-3.5%
6	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	117,220	121,816	3.9%
7	Tarjeta de débito	98,290	106,812	8.7%
8	Crédito personal	89,821	90,185	0.4%
9	Consulta a la BNDSAR	57,603	58,287	1.2%
10	Daños - Automóviles	64,262	46,995	-26.9%
	Otros productos	433,841	482,729	11.3%
	TOTAL	2,084,137	2,068,016	-0.8%

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

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

De un total de 429 causas.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	509,451	412,375	-19.1%
2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	198,638	255,624	28.7%
3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	213,718	206,887	-3.2%
4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	166,903	166,497	-0.2%
5	Consumos no reconocidos	101,763	116,318	14.3%
6	Consulta a través del NSS	52,543	51,597	-1.8%
7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	64,140	42,333	-34%
8	Gestión de Cobranza (REDECO)*	49,246	39,404	-20.0%
9	Actualización de historial crediticio no realizada	40,179	32,212	-19.8%
10	Negativa en el pago de la indemnización	35,990	31,979	-11.1%
	Otras causas	651,566	712,790	9.4%
	TOTAL	2,084,137	2,068,016	-0.8%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

En 2019, 10 instituciones agrupan el 51% del total de las Acciones de Defensa.

De un total de 1,727 instituciones financieras.

Acciones de Defensa (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Trans Unión de México	487,531	371,745	-23.7%
2	Círculo de Crédito	165,002	159,254	-3.5%
3	BBVA Bancomer	127,121	113,666	-10.6%
4	Banco Nacional de México	105,624	101,980	-3.4%
5	Banco Mercantil del Norte	85,966	89,337	3.9%
6	Banco Santander México	66,162	68,974	4.3%
7	Procesar	58,132	58,680	0.9%
8	HSBC México	33,274	46,444	39.6%
9	Banco Azteca	22,499	26,697	18.7%
10	Scotiabank Inverlat	25,739	26,040	1.2%
	Otras instituciones	907,087	1,005,199	10.8%
	TOTAL	2,084,137	2,068,016	-0.8%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS

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

Universo Controversias (al 4° Trim.)

**En 2019, se registraron
288,135 Controversias.**

**7.7% MÁS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de crédito	44,752	53,239	19.0%
2	Tarjeta de débito	27,939	37,285	33.5%
3	Crédito personal	30,849	34,603	12.2%
4	Reporte de crédito especial	37,527	31,234	-16.8%
5	Daños – Automóviles	19,226	17,562	-8.7%
6	Vida – Individual	12,883	12,590	-2.3%
7	Cuenta de nómina	7,718	10,171	31.8%
8	Cuenta de cheques	8,292	8,752	5.5%
9	Crédito de nómina	8,852	7,711	-12.9%
10	Cuenta de ahorro	8,007	7,636	-4.6%
	Otros productos	61,463	67,352	9.6%
	TOTAL	267,508	288,135	7.7%

Controversias (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	32,574	43,726	34.2%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	30,246	30,190	-0.2%
3	Negativa en el pago de la indemnización	15,492	15,344	-1.0%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	15,136	12,607	-16.7%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta**	10,147	12,227	20.5%
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,185	10,920	18.9%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,914	9,274	-15.0%
8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	9,915	8,692	-12.3%
9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	6,485	8,604	32.7%
10	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,614	7,374	-3.2%
	Otras causas	119,800	129,177	7.8%
	TOTAL	267,508	288,135	7.7%

(*) Asuntos en materia de Cobranza (REDECO)

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

[atrás](#)

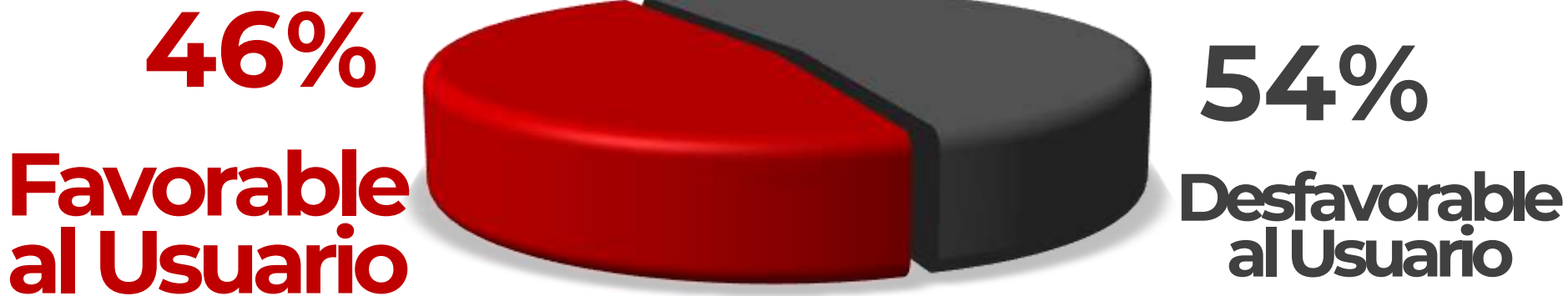
[adelante](#)

Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	BBVA Bancomer	32,887	34,245	4.1%
2	Banco Nacional de México	23,954	29,642	23.7%
3	Banco Mercantil del Norte	23,172	27,675	19.4%
4	Banco Santander México	20,276	23,545	16.1%
5	Trans Unión de México	26,029	20,665	-20.6%
6	HSBC México	8,670	13,750	58.6%
7	Círculo de Crédito	12,359	10,732	-13.2%
8	Banco Azteca	6,313	7,950	25.9%
9	Scotiabank Inverlat	5,704	7,574	32.8%
10	Metlife México	6,862	7,093	3.4%
	Otras instituciones	101,282	105,264	3.9%
	TOTAL	267,508	288,135	7.7%

Controversias (al 4° Trim.)

Resolución 2019:



En promedio, tardamos 33 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 (4° Trim)

**En 2019, se registraron
15,665 Solicitudes de
Dictamen.**

**12.3% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	3,205	3,570	11.4%
2	Tarjeta de crédito	2,430	2,209	-9.1%
3	Daños – Automóviles	2,500	1,785	-28.6%
4	Cuenta de cheques	1,923	1,473	-23.4%
5	Cuenta de nómina	640	793	23.9%
6	Cuenta de ahorro	757	725	-4.2%
7	Crédito personal	761	609	-20.0%
8	Vida – Individual	855	594	-30.5%
9	Banca móvil	480	575	19.8%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	440	292	-33.6%
	Otros productos	3,865	3,040	-21.3%
	TOTAL	17,856	15,665	-12.3%

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

19

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	3,728	4,023	7.9%
2	Negativa en el pago de la indemnización	2,416	1,853	-23.3%
3	Transferencia electrónica no reconocida	957	1,428	49.2%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta *	1,111	1,231	10.8%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,061	667	-37.1%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	732	630	-13.9%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	515	360	-30.1%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	376	357	-5.1%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	328	277	-15.5%
10	Inconformidad con el monto de la indemnización	355	269	-24.2%
	Otras causas	6,277	4,570	-27.2%
	TOTAL	17,856	15,665	-12.3%

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

atrás | adelante

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

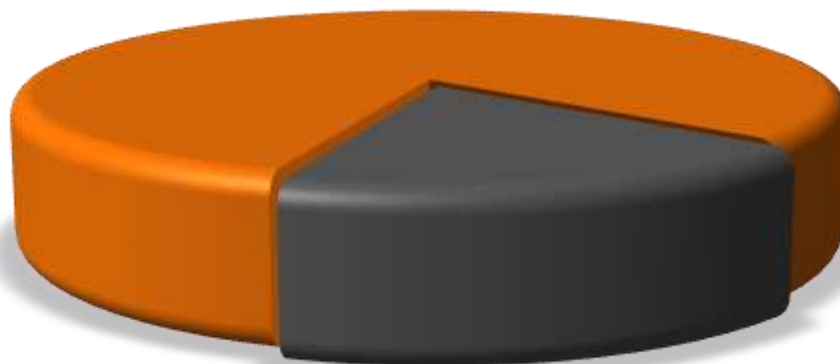
P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	3,198	2,818	-11.9%
2	BBVA Bancomer	2,617	2,265	-13.5%
3	HSBC México	998	1,994	99.8%
4	Banco Nacional de México	1,325	1,232	-7.0%
5	Banco Santander México	1,322	1,206	-8.8%
6	Scotiabank Inverlat	415	404	-2.7%
7	Metlife México	408	375	-8.1%
8	Grupo Nacional Provincial	650	358	-44.9%
9	AXA Seguros	478	331	-30.8%
10	Quálitas Compañía de Seguros	467	323	-30.8%
	Otras instituciones	5,978	4,359	-27.1%
	TOTAL	17,856	15,665	-12.3%

Solicitud de Dictamen (al 4° Trim.)

Resolución 2019:

64%

Se emitió
Dictamen
(Favorable al
Usuario)



36%

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 68 % y 32 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

Universo Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

**En 2019, se registraron
3,044 Solicitudes de
DLG.**

**4.1% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	1,062	1,302	22.6%
2	Tarjeta de crédito	497	472	-5.0%
3	Cuenta de cheques	204	191	-6.4%
4	Daños – Automóviles	215	169	-21.4%
5	Cuenta de nómina	114	154	35.1%
6	Cuenta de ahorro	146	151	3.4%
7	Banca móvil	127	110	-13.4%
8	Crédito personal	112	96	-14.3%
9	Vida – Individual	110	58	-47.3%
10	Cajero automático	74	48	-35.1%
	Otros productos	514	293	-43.0%
	TOTAL	3,175	3,044	-4.1%

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	1,114	1,327	19.1%
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	210	238	13.3%
3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	221	223	0.9%
4	Transferencia electrónica no reconocida	183	207	13.1%
5	Negativa en el pago de la indemnización	253	163	-35.6%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	121	116	-4.1%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	56	79	41.1%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	66	62	-6.1%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	42	39	-7.1%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	52	37	-28.8%
	Otras causas	857	553	-35.5%
	TOTAL	3,175	3,044	-4.1%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Solicitud de DLG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	722	976	35.2%
2	BBVA Bancomer	669	511	-23.6%
3	HSBC México	254	355	39.8%
4	Banco Santander México	243	242	-0.4%
5	Banco Nacional de México	212	219	3.3%
6	Banco Azteca	86	88	2.3%
7	Scotiabank Inverlat	79	77	-2.5%
8	Banco Inbursa	58	49	-15.5%
9	Mapfre México	38	37	-2.6%
10	Grupo Nacional Provincial	73	34	-53.4%
	Otras instituciones	741	456	-38.5%
	TOTAL	3,175	3,044	-4.1%

Solicitud de DLG (al 4° 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 21 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 88 % y 15 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE
DEFENSA LEGAL
GRATUITA**

Universo Defensa LG (al 4° Trim.)

**En 2019, se registraron
2,502 Defensorías Legales
Gratuitas.**

**5.9% MENOS EN
COMPARACIÓN
CON 2018.**

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Tarjeta de débito	1,011	1,180	16.7%
2	Tarjeta de crédito	443	410	-7.4%
3	Cuenta de cheques	181	160	-11.6%
4	Cuenta de ahorro	129	127	-1.6%
5	Cuenta de nómina	109	127	16.5%
6	Banca móvil	118	99	-16.1%
7	Daños – automóviles	150	91	-39.3%
8	Crédito personal	79	47	-40.5%
9	Cajero automático	70	46	-34.3%
10	Vida – Individual	76	36	-52.6%
	Otros productos	293	179	-38.9%
	TOTAL	2,659	2,502	-5.9%

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Consumos no reconocidos	1,062	1,211	14.0%
2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	226	196	-13.3%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	210	193	-8.1%
4	Transferencia electrónica no reconocida	166	184	10.8%
5	Cheque pagado no reconocido por el titular	109	102	-6.4%
6	Negativa en el pago de la indemnización	175	98	-44.0%
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	48	68	41.7%
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	64	49	-23.4%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	42	36	-14.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	41	34	-17.1%
	Otras causas	516	331	-35.9%
	TOTAL	2,659	2,502	-5.9%

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

[atrás](#)

[adelante](#)

Defensa LG (al 4° Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2018	2019	VAR. 2019 (respecto 2018)
1	Banco Mercantil del Norte	610	902	47.9%
2	BBVA Bancomer	676	436	-35.5%
3	HSBC México	232	290	25.0%
4	Banco Santander México	231	207	-10.4%
5	Banco Nacional de México	166	175	5.4%
6	Banco Azteca	72	77	6.9%
7	Scotiabank Inverlat	73	63	-13.7%
8	Banco Inbursa	55	38	-30.9%
9	BanCoppel	49	26	-46.9%
10	Grupo Nacional Provincial	52	21	-59.6%
	Otras instituciones	443	267	-39.7%
	TOTAL	2,659	2,502	-5.9%

Defensa LG (al 4° Trim.)

Resolución 2019:



En promedio, tardamos 292 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 244 d. h. respectivamente.