

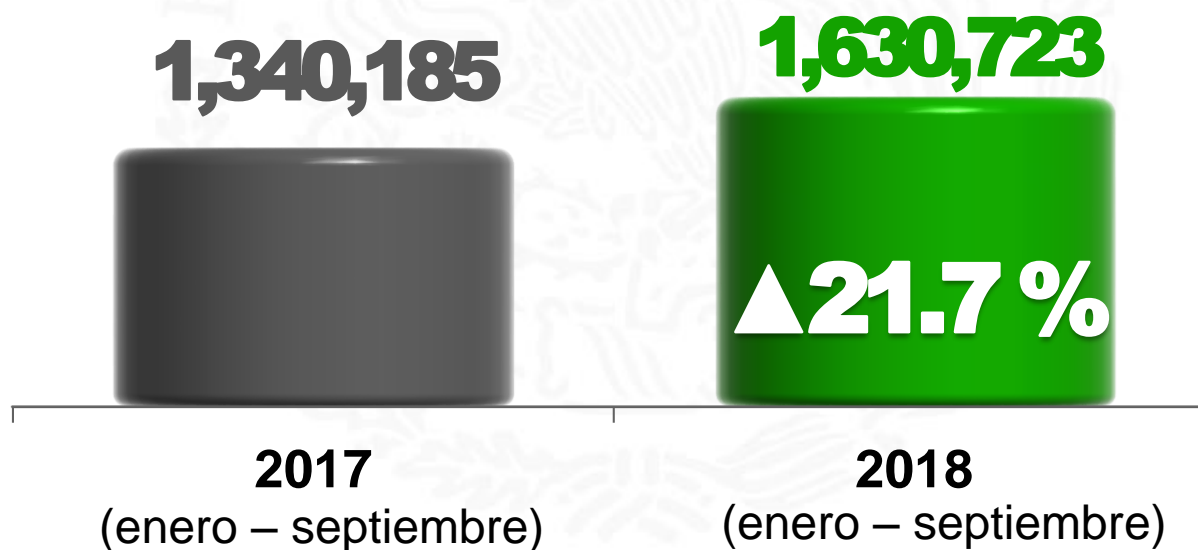
# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

AL 3ER. TRIMESTRE 2018

# CONDUSEF

# UNIVERSO 2018

## Acciones de Defensa registradas al 3er Trimestre:



CONDUSEF

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

	2017	2018	Var.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,142,593</b>	<b>1,407,960</b>	<b>23.2%</b>
• CAT (Centro de atención Telefónica) <sup>1</sup>	470,040	556,209	18.3%
• Delegaciones <sup>2</sup>	672,553	851,751	26.6%
• Emisión de reporte de crédito especial	364,140	406,620	11.7%
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>197,592</b>	<b>222,763</b>	<b>12.7%</b>
<b>Controversias</b>	<b>182,108</b>	<b>204,432</b>	<b>12.3%</b>
• Gestión Ordinaria	4,211	3,953	-6.1%
• Gestión Electrónica	118,693	136,312	14.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	21,879	23,197	6.0%
• Conciliación	37,325	40,970	9.8%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>11,640</b>	<b>13,371</b>	<b>14.9%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>1,887</b>	<b>2,328</b>	<b>23.4%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,577</b>	<b>1,927</b>	<b>22.2%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>313</b>	<b>636</b>	<b>103.2%</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>3.0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,340,185</b>	<b>1,630,723</b>	<b>21.7%</b>

## CONDUSEF

<sup>1</sup> A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero (CAEX).

<sup>2</sup> Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica.

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

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

**De un total de 157 productos.**

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Reporte de crédito especial	435,548	491,338	12.8%
2	Información sobre productos y servicios financieros	130,363	136,454	4.7%
3	SIAB Vida	11,098	122,370	1,002.6%
4	Tarjeta de crédito	112,151	115,076	2.6%
5	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	81,515	93,567	14.8%
6	Servicio de Atención	58,105	90,569	55.9%
7	Tarjeta de débito	61,685	75,729	22.8%
8	Crédito personal	60,632	69,617	14.8%
9	Daños - Automóviles	39,282	51,993	32.4%
10	Consulta a la BNDSAR	53,889	46,001	-14.6%
	Otros 147 productos	295,917	338,009	14.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,340,185</b>	<b>1,630,723</b>	<b>21.7%</b>

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

**10 Causas agrupan el 69% del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 411 causas.**

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
<b>1</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	364,881	407,669	<b>11.7%</b>
<b>2</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	169,368	168,393	<b>-0.6%</b>
<b>3</b>	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	112,703	151,085	<b>34.1%</b>
<b>4</b>	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	10,985	122,232	<b>1,012.7%</b>
<b>5</b>	Consumos no reconocidos	63,578	78,436	<b>23.4%</b>
<b>6</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	39,847	51,660	<b>29.6%</b>
<b>7</b>	Consulta a través del NSS	48,463	42,034	<b>-13.3%</b>
<b>8</b>	Gestión de Cobranza (REDECO)*	36,129	37,845	<b>4.7%</b>
<b>9</b>	Actualización de historial crediticio no realizada	31,748	31,290	<b>-1.4%</b>
<b>10</b>	Negativa en el pago de la indemnización	21,266	28,005	<b>31.7%</b>
	Otras 401 causas	441,217	512,074	<b>16.1%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,340,185</b>	<b>1,630,723</b>	<b>21.7%</b>

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

# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

**10 instituciones agrupan  
el 57% del total de las  
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,486  
instituciones  
financieras.**



# Acciones de Defensa (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Trans Unión de México, S.A.	356,100	386,462	8.5%
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	99,749	133,347	33.7%
3	BBVA Bancomer, S.A.	104,773	102,085	-2.6%
4	Banco Nacional de México, S. A.	81,430	83,787	2.9%
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	53,578	66,583	24.3%
6	Banco Santander (México), S.A.	42,349	52,566	24.1%
7	Procesar, S.A. de C.V.	54,383	46,425	-14.6%
8	HSBC México, S.A.	22,526	25,053	11.2%
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	12,689	17,083	34.6%
10	Banco Azteca, S.A.	16,043	16,627	3.6%
	Otras 1,476 instituciones	496,565	700,705	41.1%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,340,185</b>	<b>1,630,723</b>	<b>21.7%</b>

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Universo Controversias (al 3er Trim.)

**En 2018, se registraron  
204,432 Controversias.**

**12% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2017.**

# Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de crédito	33,863	34,140	0.8%
2	Reporte de Crédito Especial	25,735	29,070	13.0%
3	Crédito personal	20,569	23,355	13.5%
4	Tarjeta de débito	16,369	20,809	27.1%
5	Daños – Automóviles	11,951	14,977	25.3%
6	Vida – Individual	9,984	10,124	1.4%
7	Cuenta de cheques	6,095	6,349	4.2%
8	Crédito de nómina	4,019	6,347	57.9%
9	Cuenta de ahorro	5,194	6,190	19.2%
10	Cuenta de nómina	5,180	5,730	10.6%
	Otros 119 productos	43,149	47,341	9.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>182,108</b>	<b>204,432</b>	<b>12.3%</b>

# Controversias (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	20,020	24,408	21.9%
2	Gestión de Cobranza (REDECO)*	21,895	23,205	6.0%
3	Negativa en el pago de la indemnización	9,647	11,932	23.7%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	11,868	11,535	-2.8%
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	7,592	8,385	10.4%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	5,844	7,572	29.6%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,641	6,987	5.2%
8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	5,159	6,069	17.6%
9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	3,409	5,698	67.1%
10	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,519	4,946	-10.4%
	Otras 311 causas	84,514	93,695	10.9%
	<b>TOTAL</b>	<b>182,108</b>	<b>204,432</b>	<b>12.3%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Controversias (al 3er Trim.)

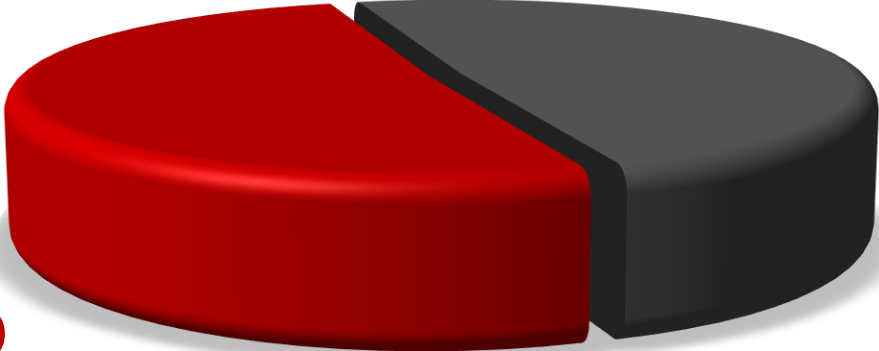
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	27,960	25,636	-8.3%
2	Trans Unión de México, S.A.	17,644	20,403	15.6%
3	Banco Nacional de México, S. A.	17,537	18,046	2.9%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	12,673	17,693	39.6%
5	Banco Santander (México), S.A.	12,369	15,573	25.9%
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	8,526	9,452	10.9%
7	HSBC México, S.A.	5,100	6,133	20.3%
8	Metlife México, S.A.	5,427	5,431	0.1%
9	Banco Azteca, S.A.	4,231	4,548	7.5%
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	3,311	3,986	20.4%
	Otras 639 instituciones	67,330	77,531	15.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>182,108</b>	<b>204,432</b>	<b>12.3%</b>

# Controversias (al 3er Trim.)

## Resolución 2018:

51%

**Favorable  
al Usuario**



49%

**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 (3er Trim.)

**En 2018, se registraron 13,371 Solicitudes de Dictamen.**

**14.9% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.**

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	2,214	2,308	4.2%
2	Daños - Automóviles	1,240	1,914	54.4%
3	Tarjeta de crédito	1,750	1,867	6.7%
4	Cuenta de cheques	1,665	1,483	-10.9%
5	Vida - Individual	594	653	9.9%
6	Crédito personal	353	539	52.7%
7	Cuenta de ahorro	622	537	-13.7%
8	Cuenta de nómina	506	474	-6.3%
9	Banca móvil	207	361	74.4%
10	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	274	329	20.1%
	Otros 79 productos	2,215	2,906	31.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>11,640</b>	<b>13,371</b>	<b>14.9%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	2,348	2,709	15.4%
2	Negativa en el pago de la indemnización	1,156	1,819	57.4%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta *	726	820	12.9%
4	Cheque pagado no reconocido por el titular	780	808	3.6%
5	Transferencia electrónica no reconocida	941	724	-23.1%
6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	857	555	-35.2%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	241	404	67.6%
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	227	282	24.2%
9	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	236	262	11.0%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	179	257	43.6%
	Otras 203 causas	3,949	4,731	19.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>11,640</b>	<b>13,371</b>	<b>14.9%</b>

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

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

20

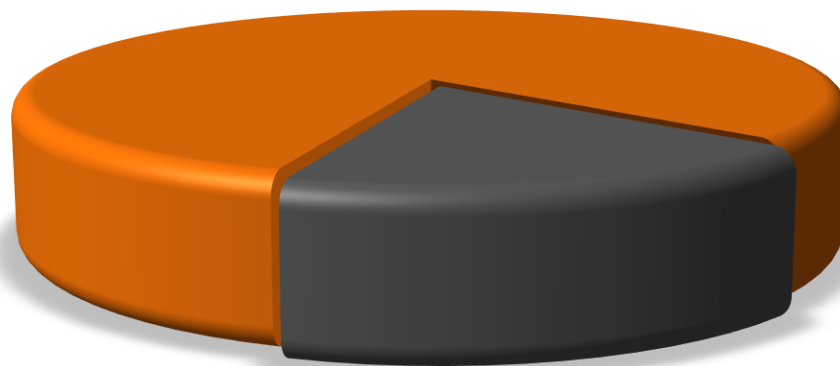
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Banco Mercantil del Norte, S.A.	1,195	2,372	98.5%
2	BBVA Bancomer, S.A.	3,441	2,015	-41.4%
3	Banco Santander (México), S.A.	763	1,018	33.4%
4	Banco Nacional de México, S. A.	1,194	956	-19.9%
5	HSBC México, S.A.	441	688	56.0%
6	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	421	510	21.1%
7	AXA Seguros, S.A. de C.V.	248	368	48.4%
8	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	176	356	102.3%
9	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	204	355	74.0%
10	Metlife México, S.A.	358	320	-10.6%
	Otras 211 instituciones	3,199	4,413	37.9%
	<b>TOTAL</b>	<b>11,640</b>	<b>13,371</b>	<b>14.9%</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er Trim.)

## Resolución 2018:

**69%**

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



**31%**

**Se emitió  
Acuerdo de  
improcedencia**

**En promedio, tardamos 31 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 72 % y 43 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

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

**En 2018, se registraron 2,328 Solicitudes de DLG.**

**23.4% MÁS EN COMPARACIÓN CON 2017.**

# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	576	772	34.0%
2	Tarjeta de crédito	343	375	9.3%
3	Daños- automóviles	138	159	15.2%
4	Cuenta de cheques	165	144	-12.7%
5	Cuenta de ahorro	114	108	-5.3%
6	Banca móvil	38	102	168.4%
7	Cuenta de nómina	91	87	-4.4%
8	Crédito personal	51	85	66.7%
9	Vida – Individual	73	81	11.0%
10	Cajero automático	62	56	-9.7%
	Otros 39 productos	236	359	52.1%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,887</b>	<b>2,328</b>	<b>12.4%</b>



# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	598	819	37.0%
2	Negativa en el pago de la indemnización	123	181	47.2%
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	115	170	47.8%
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	210	164	-21.9%
5	Transferencia electrónica no reconocida	127	132	3.9%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	103	80	-22.3%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	48	54	12.5%
8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	15	39	160.0%
9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	6	38	533.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	20	37	85.0%
	Otras 94 causas	522	614	17.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,887</b>	<b>2,328</b>	<b>23.4%</b>

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

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

26

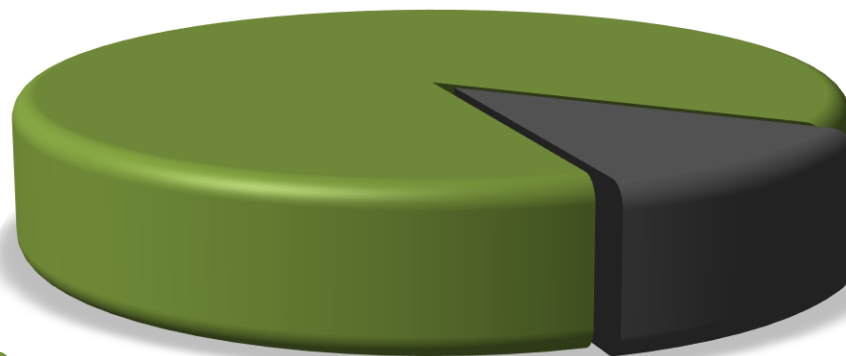
P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	705	566	-19.7%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	209	465	122.5%
3	HSBC México, S.A.	79	186	135.4%
4	Banco Santander (México), S.A.	141	185	31.2%
5	Banco Nacional de México, S. A.	202	152	-24.8%
6	Banco Azteca, S.A.	67	63	-6.0%
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	40	61	52.5%
8	Metlife México, S.A.	46	57	23.9%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	66	56	-15.2%
10	Banco Inbursa, S. A.	29	44	51.7%
	Otras 97 instituciones	303	493	62.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,887</b>	<b>2,328</b>	<b>12.4%</b>

# Solicitud de DLG (al 3er Trim.)

## Resolución 2018:

**89%**

**Se otorga  
Defensa**  
(El Usuario  
cumplió con los  
requisitos de Ley)



**11%**  
**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 90 % y 11 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (al 3er Trim.)

**En 2018, se registraron  
1,927 Defensorías  
Legales Gratuitas.**

**22.2% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2017.**

# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Tarjeta de débito	532	705	32.5%
2	Tarjeta de crédito	301	322	7.0%
3	Cuenta de cheques	147	132	-10.2%
4	Daños-automóviles	103	102	-1.0%
5	Cuenta de ahorro	97	96	-1.0%
6	Banca móvil	34	93	173.5%
7	Cuenta de nómina	83	80	-3.6%
8	Crédito personal	43	63	46.5%
9	Vida - Individual	44	63	43.2%
10	Cajero automático	50	56	12.0%
	Otros 24 productos	143	215	50.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,577</b>	<b>1,927</b>	<b>22.2%</b>

# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	Consumos no reconocidos	556	756	36.0%
2	Cargos no reconocidos en la cuenta*	110	162	47.3%
3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	191	159	-16.8%
4	Negativa en el pago de la indemnización	78	124	59.0%
5	Transferencia electrónica no reconocida	114	118	3.5%
6	Cheque pagado no reconocido por el titular	98	77	-21.4%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	41	49	19.5%
8	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	5	38	660.0%
9	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	15	32	113.3%
10	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	14	32	128.6%
	Otras 70 causas	355	380	7.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,577</b>	<b>1,927</b>	<b>22.2%</b>

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

atrás

adelante

# Defensa LG (al 3er Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2017	2018	VAR. 2018 (respecto 2017)
1	BBVA Bancomer, S.A.	640	554	-13.4%
2	Banco Mercantil del Norte, S.A.	194	376	93.8%
3	Banco Santander (México), S.A.	117	171	46.2%
4	HSBC México, S.A.	63	168	166.7%
5	Banco Nacional de México, S. A.	176	117	-33.5%
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	34	55	61.8%
7	Banco Azteca, S.A.	59	54	-8.5%
8	Metlife México, S.A.	27	46	70.4%
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	48	39	-18.8%
10	Banco Inbursa, S. A.	20	36	80.0%
	Otras 67 instituciones	199	311	56.3%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,577</b>	<b>1,927</b>	<b>22.2%</b>



# Defensa LG (al 3er 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 226 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)