

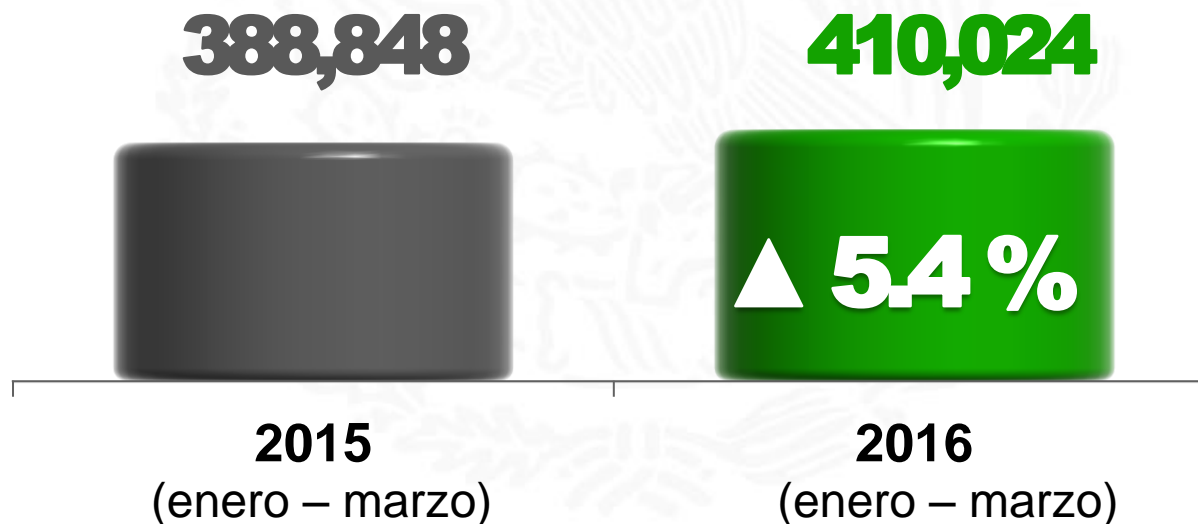
# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 1er. TRIMESTRE 2016

# CONDUSEF

# UNIVERSO 2016

## Acciones de Defensa registradas al 1er. Trimestre:



CONDUSEF

# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

	2015	2016	Var.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>328,103</b>	<b>349,144</b>	<b>6.4 %</b>
• CAT (Centro de atención Telefónica)	114,863	140,582	22.4 %
• Delegaciones	213,240	208,562	-2.2 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	129,411	123,784	-4.3 %
<b>RECLAMACIONES*</b>	<b>60,745</b>	<b>60,880</b>	<b>0.2 %</b>
<b>Controversias</b>	<b>57,836</b>	<b>57,512</b>	<b>-0.6 %</b>
• Gestión Ordinaria	2,326	1,672	-28.1 %
• Gestión Electrónica	37,233	37,743	1.4 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	8,232	7,883	-4.2 %
• Conciliación	10,045	10,214	1.7 %
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>2,076</b>	<b>2,383</b>	<b>14.8 %</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>18.2 %</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>350</b>	<b>416</b>	<b>18.9 %</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>19.5 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>388,848</b>	<b>410,024</b>	<b>5.4 %</b>

## CONDUSEF

(\*) Adicionalmente existen para 2015, 1 arbitrajes y 1 liquidación judicial.

[atrás](#)

[adelante](#)

# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

**10 Productos financieros agrupan el 82 % del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 129 productos.**

# Acciones de Defensa (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Reporte de Crédito Especial	144,534	143,341	-0.8 %
2	Tarjeta de crédito	46,967	40,683	-13.4 %
3	Información sobre productos y servicios financieros	26,034	39,350	51.1 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	24,493	28,626	16.9 %
5	Servicio de Atención	4,107	17,575	327.9 %
6	Crédito personal	13,476	15,163	12.5 %
7	Tarjeta de débito	11,991	14,552	21.4 %
8	Consulta a la BNDSAR	20,867	13,892	-33.4 %
9	Información sobre productos y servicios	8,855	11,542	30.3 %
10	Seguro de Vida individual	7,617	9,505	24.8 %
	Otros 119 productos	79,907	75,795	-5.1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>388,848</b>	<b>410,024</b>	<b>5.4 %</b>

# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

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

**De un total de 390 causas.**

# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
<b>1</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	129,757	124,098	-4.4 %
<b>2</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	26,403	46,047	74.4 %
<b>3</b>	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	14,705	37,046	151.9 %
<b>4</b>	Consumos no reconocidos	21,534	20,400	-5.3 %
<b>5</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	8,855	14,480	63.5 %
<b>6</b>	Consulta a través del NSS	19,691	12,895	-34.5 %
<b>7</b>	Actualización de historial crediticio no realizada	8,179	9,697	18.6 %
<b>8</b>	Causa no especificada REDECO**	7,777	7,883	1.4 %
<b>9</b>	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	-	7,027	-
<b>10</b>	Crédito no reconocido por el historial crediticio	4,640	6,514	40.4 %
	Otras 380 causas	147,307	123,937	-15.9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>388,848</b>	<b>410,024</b>	<b>5.4 %</b>

(\*) Consultas generales que corresponden a autoridades como BANXICO, CNBV, CNSF, CONSAR, SHCP IMSS, ISSSTE, PENSIONISSSTE y a empresas comerciales que otorgan crédito y despachos de cobranza.

(\*\*) Asuntos en materia de Cobranza Indebida.

# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

**10 instituciones agrupan  
el 82 % del total de las  
Acciones de Defensa.**

**De un total de 886  
instituciones  
financieras.**



# Acciones de Defensa (al 1er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Trans Union de México, S.A.	123,437	119,630	-3.1 %
2	No especificada*	64,862	76,612	18.1 %
3	Banco Nacional de México, S. A.	33,406	32,301	-3.3 %
4	BBVA Bancomer, S.A.	27,165	29,057	7.0 %
5	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	22,785	27,432	20.4 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	21,002	14,026	-33.2 %
7	Banco Mercantil del Norte, S.A.	10,145	12,579	24.0 %
8	Banco Santander (México), S.A.	10,619	11,441	7.7 %
9	HSBC México, S.A.	5,630	6,513	15.7 %
10	Banco Azteca, S.A.	7,450	6,272	-15.8 %
	Otras 876 instituciones	62,347	74,161	18.9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>388,848</b>	<b>410,024</b>	<b>5.4 %</b>

(\*) Asuntos registrados en el Sector Condusef, No Financiero y otros sectores.

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

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

# Universo Controversias (al 1er.Trim.)

**En 2016, se registraron  
57,512 Controversias.**

**0.6 % MENOS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2015.**

# Controversias (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de crédito	18,183	14,688	-19.2 %
2	Reporte de Crédito Especial	6,632	7,267	9.6 %
3	Crédito personal	5,000	5,579	11.6 %
4	Tarjeta de débito	4,581	5,111	11.6 %
5	Seguro de Daños automóviles	2,872	3,342	16.4 %
6	Seguro de Vida Individual	2,356	2,716	15.3 %
7	Cuenta de ahorro	2,440	2,138	-12.4 %
8	Cuenta de cheques	1,876	1,850	-1.4 %
9	Cuenta de nómina	1,346	1,796	33.4 %
10	Producto no especificado REDECO*	1,295	1,282	-1.0 %
	Otros 97 productos	11,255	11,743	4.3 %
	<b>TOTAL</b>	<b>57,836</b>	<b>57,512</b>	<b>-0.6 %</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

# Controversias (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Causa no especificada REDECO*	7,777	7,883	1.4 %
2	Consumos no reconocidos	8,072	7,659	-5.1 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	3,328	3,619	8.7 %
4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	2,077	2,878	38.6 %
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,113	2,193	3.8 %
6	Negativa en el pago de la indemnización	1,189	2,132	79.3 %
7	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,763	2,092	18.7 %
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,491	1,892	26.9 %
9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	616	1,369	122.2 %
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,539	1,093	-29.0 %
	Otras 269 causas	27,871	24,702	-11.4 %
	<b>TOTAL</b>	<b>57,836</b>	<b>57,512</b>	<b>-0.6 %</b>

(\*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

[atrás](#)

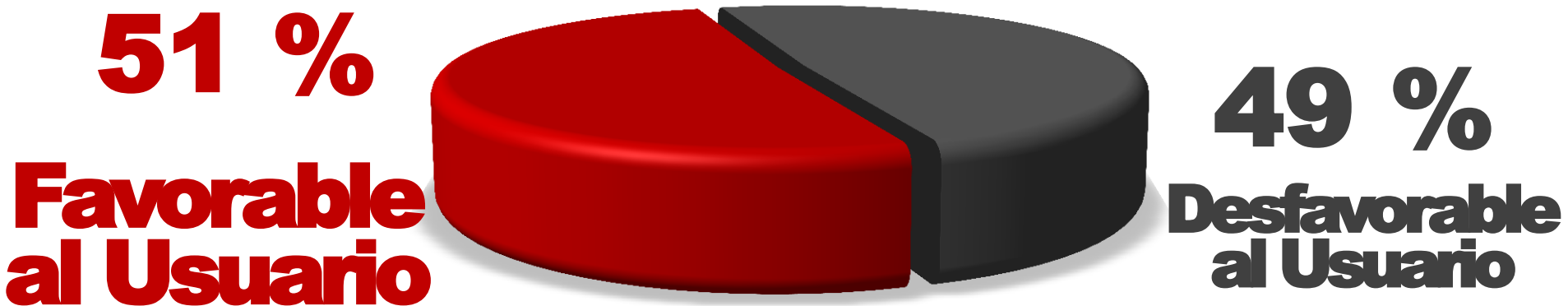
[adelante](#)

# Controversias (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Banco Nacional de México, S. A.	11,586	9,926	-14.3 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	8,969	8,181	-8.8 %
3	Trans Union de México, S.A.	5,097	5,340	4.8 %
4	Banco Santander (México), S.A.	3,606	3,902	8.2 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	3,073	3,441	12.0 %
6	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	1,441	2,012	39.6 %
7	Banco Azteca, S.A.	2,384	2,010	-15.7 %
8	HSBC México, S.A.	1,699	1,620	-4.6 %
9	Metlife México, S.A.	810	1,141	40.9 %
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	790	1,038	31.4 %
	Otras 436 instituciones	18,381	18,901	2.8 %
	<b>TOTAL</b>	<b>57,836</b>	<b>57,512</b>	<b>-0.6 %</b>

# Controversias (al 1er. Trim.)

## Resolución 2016:



**En promedio, tardamos 23 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 2015 fueron de 50 % y 23 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**



# Universo Solicitud de Dictamen (all Trim)

**En 2016, se registraron 2,383 Solicitudes de Dictamen.**

**14.8 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.**

# Solicitud de Dictamen (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de crédito	463	460	-0.6 %
2	Tarjeta de débito	429	421	-1.9 %
3	Cuenta de cheques	295	378	28.1 %
4	Seguro de Daños automóbiles	184	225	22.3 %
5	Seguro de Vida individual	112	152	35.7 %
6	Cuenta de ahorro	105	115	9.5 %
7	Cuenta de nómina	61	87	42.6 %
8	Crédito personal	70	82	17.1 %
9	Gastos médicos mayores	31	70	125.8 %
10	Seguro de Vida Grupo	37	42	13.5 %
	Otros 47 productos	289	351	21.5 %
	<b>TOTAL</b>	<b>2,076</b>	<b>2,383</b>	<b>14.8 %</b>

# Solicitud de Dictamen (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	627	563	-10.2 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	229	240	4.8 %
3	Negativa en el pago de la indemnización	17	200	1,076.5 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	99	165	66.7 %
5	Cargos no reconocidos en la cuenta	122	143	17.2 %
6	Transferencia electrónica no reconocida	33	91	175.8 %
7	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	220	77	-65.0 %
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	32	45	40.6 %
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	54	41	-24.1 %
10	Incumplimiento con los términos del contrato	4	35	775 %
	Otras 121 causas	639	783	22.5 %
	<b>TOTAL</b>	<b>2,076</b>	<b>2,383</b>	<b>14.8 %</b>

# Solicitud de Dictamen (al 1er.Trim.)

20

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	541	564	4.3 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	415	362	-12.8 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	187	266	42.2 %
4	Banco Santander (México), S.A.	113	175	54.9 %
5	Metlife México, S.A.	39	82	110.3 %
6	Banco Azteca, S.A.	101	78	-22.8 %
7	HSBC México, S.A.	57	76	33.3 %
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	53	68	28.3 %
9	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	37	59	59.5 %
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	38	53	39.5 %
	Otras 114 instituciones	495	600	21.2 %
	<b>TOTAL</b>	<b>2,076</b>	<b>2,383</b>	<b>14.8 %</b>

[atrás](#)

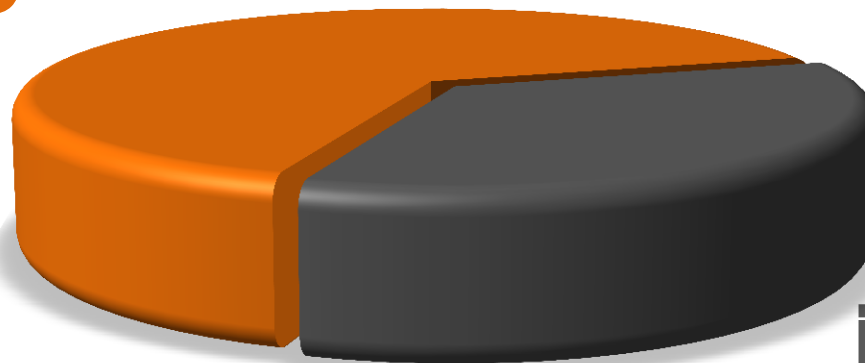
[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (al 1er.Trim.)

## Resolución 2016:

65%

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



35%  
**Se emitió  
Acuerdo de  
improcedencia**

**En promedio, tardamos 41 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 2015 fueron 45 % y 63 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Universo Solicitud de DLG (al 1er. Trim.)

**En 2016, se registraron 520 Solicitudes de DLG.**

**18.2 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2015.**

# Solicitud de DLG (al 1er.Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	164	185	12.8 %
2	Tarjeta de crédito	149	126	-15.4 %
3	Cuenta de cheques	45	85	88.9 %
4	Cuenta de ahorro	16	22	37.5 %
5	Cuenta de nómina	24	19	-20.8 %
6	Seguros de Vida individual	3	15	400.0 %
7	Seguros de Daños automóviles	4	14	250.0 %
8	Seguros de Vida Grupo	2	9	350.0 %
9	Crédito personal	10	8	-20.0 %
10	Gatos médicos mayores	1	4	300.0 %
	Otros 13 productos	22	33	50.0 %
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>18.2 %</b>



# Solicitud de DLG (al 1er.Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto al 2015)
1	Consumos no reconocidos	274	250	-8.8 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	36	75	108.3 %
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	21	38	81.0 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	41	37	-9.8 %
5	Negativa en el pago de la indemnización	0	10	-
6	Transferencia electrónica no reconocida	4	10	150.0 %
7	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	3	8	166.7 %
8	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución	-	6	-
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	-	6	-
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	3	5	66.7 %
	Otras 46 causas	58	75	29.3 %
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>18.2 %</b>

# Solicitud de DLG (al 1er. Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	178	187	5.1 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	106	89	-16.0 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	35	67	91.4 %
4	Banco Santander (México), S.A.	22	34	54.5 %
5	Banco Azteca, S.A.	33	25	-24.2 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	20	23	15.0 %
7	HSBC México, S.A.	15	14	-6.7 %
8	Banco Inbursa, S. A.	7	11	57.1 %
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	2	9	350.0 %
10	Metlife México, S.A.	-	8	-
	Otras 26 instituciones	22	53	140.9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>18.2 %</b>

[atrás](#)

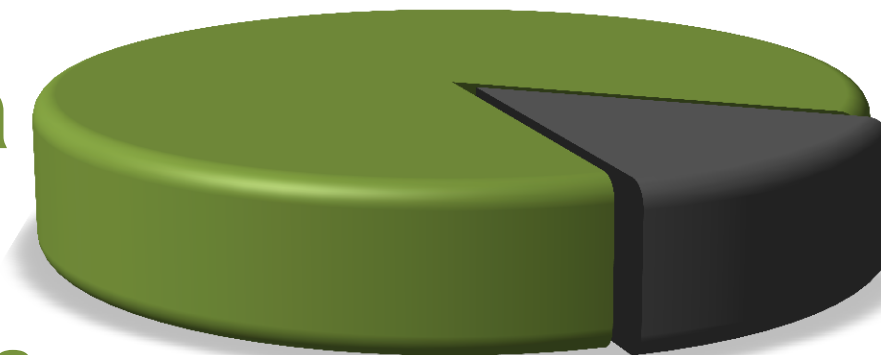
[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 1er. Trim.)

## Resolución 2016:

**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 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).

La resolución favorable y el tiempo promedio de respuesta del año 2015 fueron 77 % y 14 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (al 1er.Trim.)

**En 2016, se registraron  
416 Defensorías Legales  
Gratuitas.**

**18.9 % MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2015.**

# Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Tarjeta de débito	137	170	24.1 %
2	Tarjeta de crédito	131	106	-19.1 %
3	Cuenta de cheques	38	79	107.9 %
4	Cuenta de ahorro	12	15	25.0 %
5	Cuenta de nómina	13	13	0.0 %
6	Crédito personal	9	7	-22.2 %
7	Seguro de Vida individual	-	5	-
8	Seguro de Vida Grupo	-	4	-
9	Crédito de nómina	-	3	-
10	Seguro de Daños automóviles	1	3	200.0 %
	Otros 7 productos	9	11	22.2 %
	<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>416</b>	<b>18.9 %</b>

# Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	Consumos no reconocidos	239	233	-2.5 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	30	68	126.7 %
3	Cargos no reconocidos en la cuenta	33	25	-24.2 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	19	25	31.6 %
5	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	2	6	200.0 %
6	Transferencia electrónica no reconocida	1	6	500.0 %
7	Consumos vía internet no reconocidos	1	5	400.0 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	2	4	100.0 %
9	Negativa en el pago de la indemnización	-	4	-
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	-	3	-
	Otras 28 causas	23	37	60.9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>416</b>	<b>18.9 %</b>

# Defensa LG (al 1er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2015	2016	VAR. 2016 (respecto 2015)
1	BBVA Bancomer, S.A.	143	186	30.1 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	101	70	-30.7 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	25	51	104.0 %
4	Banco Santander (México), S.A.	20	23	15.0 %
5	Banco Azteca, S.A.	25	22	-12.0 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	8	21	162.5 %
7	Banco Inbursa, S. A.	8	11	37.5 %
8	HSBC México, S.A.	12	6	-50.0 %
9	Metlife México, S.A.	1	6	500.0 %
10	BanCoppel, S.A.	-	5	-
	Otras 10 instituciones	7	15	114.3 %
	<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>416</b>	<b>18.9 %</b>



# Defensa LG (al 1er. Trim.)

## Resolución 2016:

99.7%

**Sentencia Favorable**

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



0.3% **Sentencia Desfavorable al Usuario**

**En promedio, tardamos 228 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 2015 fueron 99.7 % y 288 d. h. respectivamente.

**atrás**

**adelante**