

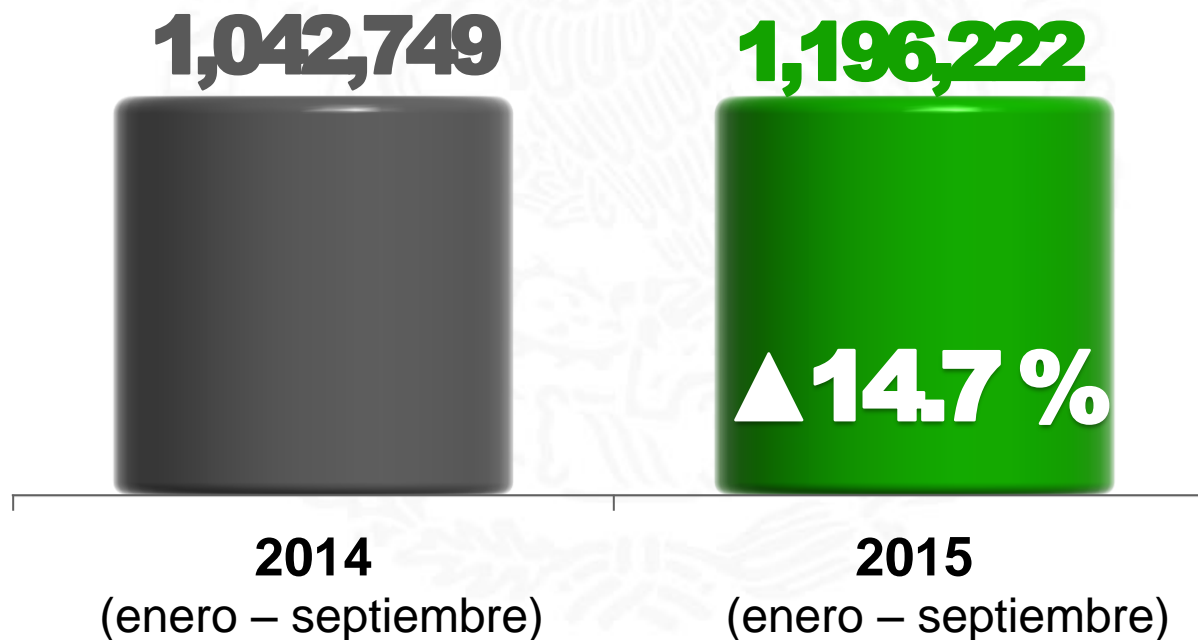
# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 3er. TRIMESTRE 2015

# CONDUSEF

# UNIVERSO 2015

**Al 3er. Trimestre se registraron , acciones de defensa (AD):**



**CONDUSEF**

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

	2014	2015	Var.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>874,710</b>	<b>1,011,777</b>	<b>16 %</b>
• CAT (Centro de atención Telefónica)	385,719	363,591	-6 %
• Delegaciones	158,386	259,987	64 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	330,605	388,199	17 %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>168,039</b>	<b>184,445</b>	<b>10 %</b>
<b>Controversias</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>9 %</b>
• Gestión Ordinaria	8,458	6,767	-20 %
• Gestión Electrónica	116,025	113,603	-2 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	7,862	24,107	207 %
• Conciliación	27,688	29,832	8 %
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24 %</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45 %</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12 %</b>
• Asesorías Jurídicas Penales	16	119	644 %
<b>TOTAL*</b>	<b>1,042,749</b>	<b>1,196,222</b>	<b>15 %</b>

## CONDUSEF

(\*) Adicionalmente existen para 2014, 2 arbitrajes y 1 concurso mercantil; para 2015, 1 arbitraje, 1 concurso mercantil y 1 liquidación judicial.

[atrás](#)

[adelante](#)

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

**10 Productos financieros agrupan el 82 % del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 173 productos.**

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Reporte de Crédito Especial	366,878	436,511	<b>19.0 %</b>
2	Tarjeta de crédito	123,765	140,176	<b>13.3 %</b>
3	Información sobre productos y servicios financieros	117,725	91,917	<b>-21.9 %</b>
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	86,155	78,947	<b>-8.4 %</b>
5	Consulta a la BNDSAR	69,879	61,393	<b>-12.1 %</b>
6	Crédito personal	35,082	43,822	<b>24.9 %</b>
7	Tarjeta de débito	28,010	38,298	<b>36.7 %</b>
8	REUS	13,058	31,654	<b>142.4 %</b>
9	Información sobre productos y servicios	32,779	27,836	<b>-15.1 %</b>
10	Seguro de Vida individual	10,176	27,823	<b>173.4 %</b>
	Otros 163 productos	159,242	217,845	<b>36.8 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,042,749</b>	<b>1,196,222</b>	<b>14.7 %</b>

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

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

**De un total de 417 causas.**

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
<b>1</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	331,994	389,049	17.2 %
<b>2</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	140,886	99,228	-29.6 %
<b>3</b>	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	50,067	64,306	28.4 %
<b>4</b>	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	62,832	61,729	-1.8 %
<b>5</b>	Consulta a través del NSS	67,593	57,686	-14.7 %
<b>6</b>	Solicitud de alta en el REUS	10,731	28,576	166.3 %
<b>7</b>	Actualización de historial crediticio no realizada	9,682	25,475	163.1 %
<b>8</b>	Orientación sobre autoridades y diversas entidades*	34,550	23,972	-30.6 %
<b>9</b>	REDECO	-	23,647	100.0 %
<b>10</b>	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	17,039	17,433	2.3 %
	Otras 407 causas	317,375	405,121	27.6 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,042,749</b>	<b>1,196,222</b>	<b>14.7 %</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.

# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

**10 instituciones agrupan el 83 % del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 1,478 instituciones financieras.**



# Acciones de Defensa (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Trans Unión de México, S.A.	321,836	370,732	<b>15.2 %</b>
2	No especificada*	173,453	193,035	<b>11.3 %</b>
3	Banco Nacional de México, S. A.	95,826	99,554	<b>3.9 %</b>
4	BBVA Bancomer, S.A.	84,601	83,355	<b>-1.5 %</b>
5	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	43,080	71,898	<b>66.9 %</b>
6	Procesar, S.A. de C.V.	70,075	61,896	<b>-11.7 %</b>
7	Banco Santander (México), S.A.	27,289	36,108	<b>32.3 %</b>
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	26,841	34,729	<b>29.4 %</b>
9	Banco Azteca, S.A.	18,732	20,582	<b>9.9 %</b>
10	HSBC México, S.A.	18,047	17,650	<b>-2.2 %</b>
	Otras 1,468 instituciones	162,969	206,683	<b>26.8 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,042,749</b>	<b>1,196,222</b>	<b>14.7 %</b>

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

# **EN MATERIA DE CONTROVERSIAS**

# Universo Controversias (al 3er.Trim.)

**En 2015, se registraron  
174,309 Controversias.**

**8.92 % MÁS EN  
COMPARACIÓN  
DEL AÑO 2014.**

# Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	53,705	52,086	<b>-3.0 %</b>
2	Reporte de Crédito Especial	19,369	20,538	<b>6.0 %</b>
3	Crédito personal	11,883	16,091	<b>35.4 %</b>
4	Tarjeta de débito	13,086	13,724	<b>4.9 %</b>
5	Seguro de Daños automóviles	7,892	8,710	<b>10.4 %</b>
6	Seguro de Vida individual	6,813	8,111	<b>19.1 %</b>
7	Cuenta de ahorro	6,251	6,205	<b>-0.7 %</b>
8	Cheques	4,683	5,508	<b>17.6 %</b>
9	Cuenta de nómina	4,420	4,109	<b>-7.0 %</b>
10	Crédito al auto	2,660	3,373	<b>26.8 %</b>
	Otros 136 productos	29,271	35,854	<b>22.5 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>8.9 %</b>

# Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	REDECO	--	23,647	<b>100.0 %</b>
2	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	26,432	23,301	<b>-11.8 %</b>
3	Actualización de historial crediticio no realizada	6,312	10,553	<b>67.2 %</b>
4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	6,649	6,842	<b>2.9 %</b>
5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,722	6,787	<b>294.1 %</b>
6	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,836	4,499	<b>17.3 %</b>
7	Cargos no reconocidos en la cuenta*	5,777	4,409	<b>-23.7 %</b>
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,258	4,402	<b>3.4 %</b>
9	Negativa en el pago de la indemnización	--	4,315	<b>100.0 %</b>
10	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	--	3,389	<b>100.0 %</b>
	Otras 342 causas	105,047	82,165	<b>-21.8 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>8.9 %</b>

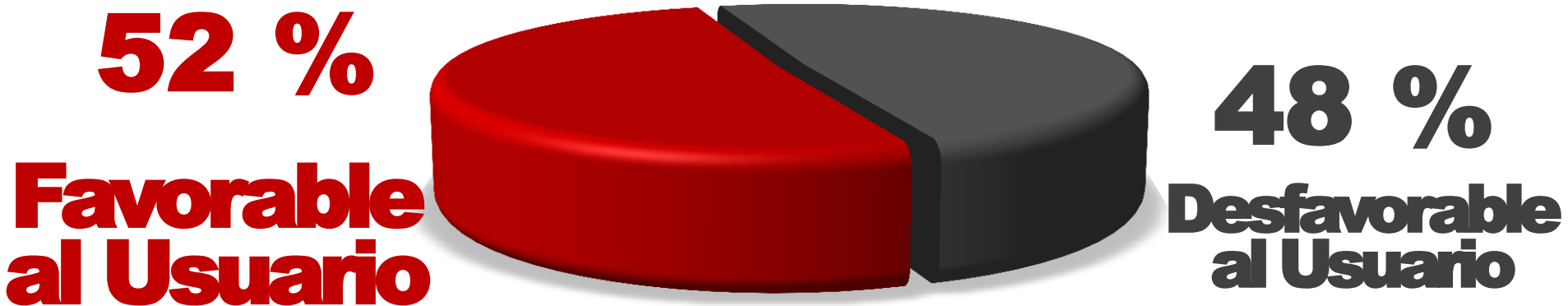
(\*) Realizados por instituciones otorgantes de crédito, aseguradoras, etc.

# Controversias (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Banco Nacional de México, S. A.	32,831	32,034	<b>-2.4 %</b>
2	BBVA Bancomer, S.A.	29,122	25,910	<b>-11.0 %</b>
3	Trans Unión de México, S.A.	14,149	15,420	<b>9.0 %</b>
4	Banco Santander (México), S.A.	9,115	11,687	<b>28.2 %</b>
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7,837	9,862	<b>25.8 %</b>
6	Banco Azteca, S.A.	6,271	6,511	<b>3.8 %</b>
7	HSBC México, S.A.	4,989	4,978	<b>-0.2 %</b>
8	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	4,920	4,844	<b>-1.5 %</b>
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	2,203	3,198	<b>45.2 %</b>
10	Metlife México, S.A.	2,106	2,979	<b>41.5 %</b>
	Otras 678 instituciones	46,490	56,886	<b>22.4 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>8.9 %</b>

# Controversias (al 3er. Trim.)

## Resolución 2015:



**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 2014 fueron de 54% y 19 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**



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

**En 2015, se registraron 7,150 solicitudes de dictamen.**

**24.1 % MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2014.**

# Solicitud de Dictamen (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	1,739	1,493	<b>-14.1 %</b>
2	Tarjeta de débito	1,026	1,412	<b>37.6 %</b>
3	Cheques	798	1,049	<b>31.5 %</b>
4	Seguro de Daños automóviles	469	698	<b>48.8 %</b>
5	Cuenta de ahorro	247	395	<b>59.9 %</b>
6	Seguro de Vida individual	242	388	<b>60.3 %</b>
7	Cuenta de nómina	168	228	<b>35.7 %</b>
8	Crédito personal	179	215	<b>20.1 %</b>
9	Gastos médicos mayores	84	147	<b>75.0 %</b>
10	Crédito hipotecario	68	122	<b>79.4 %</b>
	Otros 67 productos	742	1,003	<b>35.2 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24.1 %</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,004	2,032	1.4 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	579	795	37.3 %
3	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	617	538	-12.8 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	282	356	26.2 %
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	316	352	11.4 %
6	Negativa en el pago de la indemnización	--	283	100.0 %
7	Inconformidad con el monto de la indemnización	97	159	67.0 %
8	Transferencia electrónica no reconocida	115	135	17.4 %
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	108	115	6.5 %
10	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	22	107	386.4 %
	Otras 168 causas	1,622	2,278	1.7 %
	<b>TOTAL</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24.1 %</b>

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

atrás

adelante

# Solicitud de Dictamen (al 3er.Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,377	1,790	<b>30.0 %</b>
2	Banco Nacional de México, S. A.	1,419	1,228	<b>-13.5 %</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	466	702	<b>50.6 %</b>
4	Banco Santander (México), S.A.	305	454	<b>48.9 %</b>
5	Banco Azteca, S.A.	315	313	<b>-0.6 %</b>
6	HSBC México, S.A.	213	224	<b>5.2 %</b>
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	133	206	<b>54.9 %</b>
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	116	165	<b>42.2 %</b>
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	93	156	<b>67.7 %</b>
10	Metlife México, S.A.	80	147	<b>83.8 %</b>
	Otras 158 instituciones	1,245	1,765	<b>41.8 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24.1 %</b>

# Solicitud de Dictamen (al 3er. Trim.)

## Resolución 2015:

**50%**  
**Se emitió**  
**Dictamen**  
(Favorable al  
Usuario)



**50%**  
**Se emitió**  
**Acuerdo de**  
**improcedencia**

**En promedio, tardamos 53 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 2014 fueron 53.1 % y 58 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

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

**En 2015, se registraron 1,603 Solicitudes de DLG.**

**45.2 % MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2014.**

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

24

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	248	646	<b>160.5 %</b>
2	Tarjeta de crédito	453	466	<b>2.9 %</b>
3	Cheques	145	156	<b>7.6 %</b>
4	Cuenta de ahorro	52	87	<b>67.3 %</b>
5	Cuenta de nómina	27	61	<b>125.9 %</b>
6	Crédito personal	27	39	<b>44.4 %</b>
7	Seguro de Daños automóviles	45	37	<b>-17.8 %</b>
8	Seguro de Vida individual	19	24	<b>26.3 %</b>
9	Valores e Instrumentos de Inversión	8	18	<b>125.0 %</b>
10	Cajero automático	20	11	<b>-45.0 %</b>
	Otros 19 productos	60	58	<b>-3.3 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45.2 %</b>

[atrás](#)

[adelante](#)



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

25

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto al 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	546	926	<b>69.6 %</b>
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	120	131	<b>9.2 %</b>
3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	76	118	<b>55.3 %</b>
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	71	108	<b>52.1 %</b>
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	37	34	<b>-8.1 %</b>
6	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	--	33	<b>100.0 %</b>
7	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	8	19	<b>137.5 %</b>
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	16	<b>100.0 %</b>
9	Transferencia electrónica no reconocida	14	16	<b>14.3 %</b>
10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	11	14	<b>27.3 %</b>
	Otras 64 causas	221	188	<b>-14.9 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45.2 %</b>

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

atrás | adelante

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

26

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	341	647	<b>89.7 %</b>
2	Banco Nacional de México, S. A.	326	327	<b>0.3 %</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	88	145	<b>64.8 %</b>
4	Banco Azteca, S.A.	81	133	<b>64.2 %</b>
5	Banco Santander (México), S.A.	62	88	<b>41.9 %</b>
6	HSBC México, S.A.	43	53	<b>23.3 %</b>
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	20	53	<b>165.0%</b>
8	Banco Inbursa, S. A.	3	32	<b>966.7 %</b>
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10	15	<b>50.0%</b>
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	7	11	<b>57.1 %</b>
	Otras 47 instituciones	123	99	<b>-19.5 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45.2 %</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

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

## Resolución 2015:

**79%**

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



**21%**

**No se otorga  
la Defensa**

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

**En promedio tardamos 15 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 2014 fueron 74 % y 19 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (al 3er.Trim.)

**En 2015, se registraron 1,261 Defensorías Legales Gratuitas.**

**12.5 % MÁS EN COMPARACIÓN DEL AÑO 2014.**

# Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	274	552	<b>101.5 %</b>
2	Tarjeta de crédito	551	421	<b>-23.6 %</b>
3	Cheques	126	122	<b>-3.2 %</b>
4	Cuenta de ahorro	50	50	<b>0.0 %</b>
5	Cuenta de nómina	29	48	<b>65.5 %</b>
6	Crédito personal	13	20	<b>53.8 %</b>
7	Valores e Instrumentos de Inversión	4	9	<b>125.0 %</b>
8	Seguro de Daños automóbiles	32	8	<b>-75.0 %</b>
9	Seguro de Vida individual	9	8	<b>-11.1 %</b>
10	Crédito al auto	6	5	<b>-16.7 %</b>
	Otros 12 productos	27	18	<b>-33.3 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12.5 %</b>

# Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	693	861	24.2 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	111	104	-6.3 %
3	Cargos no reconocidos en la cuenta*	78	84	7.7 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	46	60	30.4 %
5	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	2	20	900.0 %
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	28	20	-28.6%
7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	--	9	100.0 %
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	21	9	-57.1 %
9	Incumplimiento con el contenido del contrato y/o póliza	--	8	100.0 %
10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	14	7	-50.0 %
	Otras 39 causas	128	79	-16.8 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12.5 %</b>

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

atrás

adelante

# Defensa LG (al 3er. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	364	550	<b>51.1 %</b>
2	Banco Nacional de México, S. A.	358	289	<b>-19.3 %</b>
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	93	105	<b>12.9 %</b>
4	Banco Azteca, S.A.	91	100	<b>9.9 %</b>
5	Banco Santander (México), S.A.	58	69	<b>19.0 %</b>
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	22	41	<b>86.4 %</b>
7	HSBC México, S.A.	37	34	<b>-8.1 %</b>
8	Banco Inbursa, S. A.	4	25	<b>525.0 %</b>
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A.	3	6	<b>100.0 %</b>
10	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	0	5	<b>100.0 %</b>
	Otras 27 instituciones	91	37	<b>-59.3 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12.5 %</b>



# Defensa LG (al 3er. Trim.)

## Resolución 2015:

99%

**Sentencia Favorable**

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



**1% Sentencia Desfavorable al Usuario**

**En promedio, tardamos 268 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 2014 fueron 96 % y 224 d. h. respectivamente.

atrás

adelante