

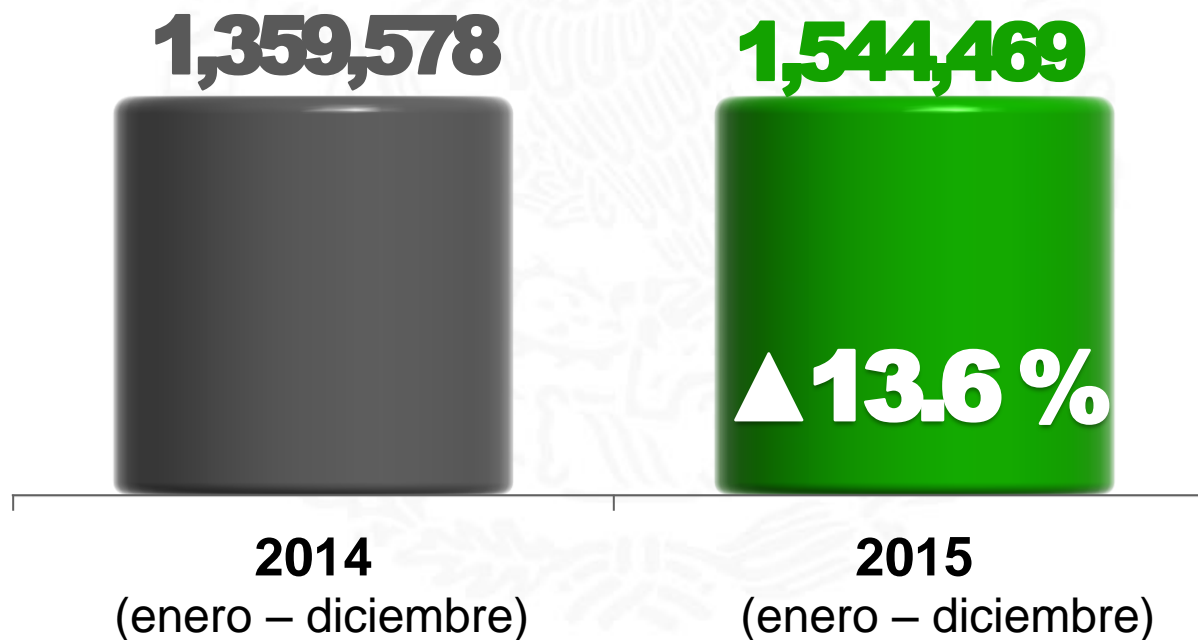
# BALANCE SOBRE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO

Al 4to. TRIMESTRE 2015

# CONDUSEF

# UNIVERSO 2015

## Acciones de Defensa registradas al 4to. Trimestre:



CONDUSEF

# Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

	2014	2015	Var.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,140,770</b>	<b>1,305,789</b>	<b>14.5%</b>
• CAT (Centro de atención Telefónica)	513,301	480,854	-6.3 %
• Delegaciones	627,469	824,935	31.5 %
• Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	436,962	496,300	13.6 %
<b>RECLAMACIONES*</b>	<b>218,808</b>	<b>238,680</b>	<b>9.1%</b>
<b>Controversias</b>	<b>207,882</b>	<b>225,141</b>	<b>8.3 %</b>
• Gestión Ordinaria	11,130	8,594	-22.8 %
• Gestión Electrónica	148,545	147,082	-1.0 %
• Gestión Redeco (Cobranza)	11,020	31,159	182.7 %
• Conciliación	37,187	38,306	3.0 %
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>8,241</b>	<b>9,566</b>	<b>16.1 %</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>1,406</b>	<b>2,141</b>	<b>52.3 %</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,239</b>	<b>1,685</b>	<b>36.0 %</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>37</b>	<b>144</b>	<b>289.2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,359,578</b>	<b>1,544,469</b>	<b>13.6 %</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 4to. Trim.)

**10 Productos financieros agrupan el 81 % del total de las Acciones de Defensa.**

**De un total de 143 productos.**

# Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Reporte de Crédito Especial	484,252	558,576	15.3 %
2	Tarjeta de crédito	155,809	178,440	14.5 %
3	Información sobre productos y servicios financieros	160,369	124,765	-22.2 %
4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	113,183	102,942	-9.0 %
5	Consulta a la BNDSAR	88,653	74,453	-16.0 %
6	Crédito personal	43,306	56,319	30.0 %
7	Tarjeta de débito	36,318	49,762	37.0 %
8	Información sobre productos y servicios	40,803	39,796	-2.5 %
9	Seguro de Vida individual	17,243	36,242	110.2 %
10	REUS	16,766	34,627	106.5 %
	Otros 133 productos	202,876	288,547	42.2 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,359,578</b>	<b>1,544,469</b>	<b>13.6 %</b>

# Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

**10 Causas agrupan el 67 % del total de las acciones de defensa.**

**De un total de 430 causas.**

# Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
<b>1</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	438,774	497,443	<b>13.4 %</b>
<b>2</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	187,200	136,635	<b>-27.0 %</b>
<b>3</b>	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	78,317	86,838	<b>10.9 %</b>
<b>4</b>	Consumos no reconocidos	63,383	81,991	<b>29.4 %</b>
<b>5</b>	Consulta a través del NSS	85,574	69,902	<b>-18.3 %</b>
<b>6</b>	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	-	43,729	<b>-</b>
<b>7</b>	Actualización de historial crediticio no realizada	12,397	33,236	<b>168.1 %</b>
<b>8</b>	Solicitud de alta en el REUS	13,740	31,047	<b>126.0 %</b>
<b>9</b>	Causa no especificada REDECO**	-	30,699	<b>-</b>
<b>10</b>	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	14,379	22,389	<b>55.7 %</b>
	Otras 420 causas	465,814	510,560	<b>9.6 %</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1,359,578</b>	<b>1,544,469</b>	<b>13.6 %</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 4to. Trim.)

**10 instituciones agrupan  
el 83 % del total de las  
Acciones de Defensa.**

**De un total de 1,624  
instituciones  
financieras.**



# Acciones de Defensa (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Trans Union de México, S.A.	422,350	475,707	12.6 %
2	No especificada*	223,954	253,055	13.0 %
3	Banco Nacional de México, S. A.	123,929	127,441	2.8 %
4	BBVA Bancomer, S.A.	107,071	108,320	1.2 %
5	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	59,371	94,178	58.6 %
6	Procesar, S.A. de C.V.	88,911	75,089	-15.5 %
7	Banco Santander (México), S.A.	35,285	46,746	32.5 %
8	Banco Mercantil del Norte, S.A.	36,022	46,576	29.3 %
9	Banco Azteca, S.A.	23,710	25,937	9.4 %
10	HSBC México, S.A.	23,154	23,431	1.2 %
	Otras 1,614 instituciones	215,821	267,989	24.2 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,359,578</b>	<b>1,544,469</b>	<b>13.6 %</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 4to. Trim.)

**En 2015, se registraron  
225,141 Controversias.**

**8.3 % MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2014.**

# Controversias (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	68,784	66,449	-3.4 %
2	Reporte de Crédito Especial	25,061	26,489	5.7 %
3	Crédito personal	15,380	20,758	35.0 %
4	Tarjeta de débito	17,055	17,709	3.8 %
5	Seguro de Daños automóviles	10,369	11,506	11.0 %
6	Seguro de Vida Individual	9,413	10,652	13.2 %
7	Cuenta de ahorro	8,130	7,832	-3.7 %
8	Cuenta de cheques	6,282	7,225	15.0 %
9	Cuenta de nómina	5,738	5,496	-4.2 %
10	Crédito al auto	3,521	4,435	26.0 %
	Otros 109 productos	38,149	46,590	22.1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>207,882</b>	<b>225,141</b>	<b>8.3 %</b>

# Controversias (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Causa no especificada REDECO*	-	30,699	-
2	Consumos no reconocidos	33,616	29,859	-11.2 %
3	Actualización de historial crediticio no realizada	8,152	13,845	69.8 %
4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	2,813	9,480	237.0 %
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	8,298	9,051	9.1 %
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	7,522	6,514	-13.4 %
7	Negativa en el pago de la indemnización	-	6,080	-
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,939	5,921	19.9 %
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5,426	5,508	1.5 %
10	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,571	3,843	-41.1 %
	Otras 352 causas	130,545	104,341	-20.1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>207,882</b>	<b>225,141</b>	<b>8.3 %</b>

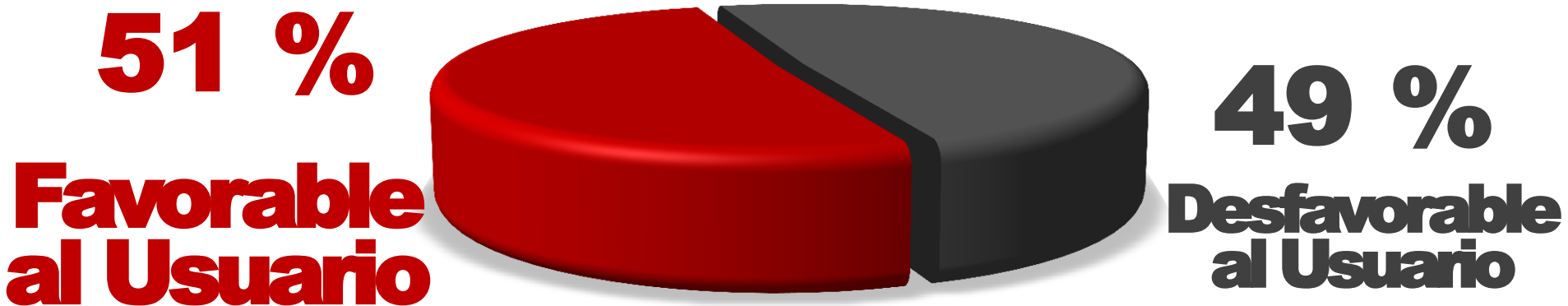
(\*) Asuntos en materia de Cobranza Indevida.

# Controversias (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Banco Nacional de México, S. A.	43,055	40,198	-6.6 %
2	BBVA Bancomer, S.A.	37,149	33,515	-9.8 %
3	Trans Union de México, S.A.	18,569	20,145	8.5 %
4	Banco Santander (México), S.A.	11,727	15,206	29.7 %
5	Banco Mercantil del Norte, S.A.	10,080	13,071	29.7 %
6	Banco Azteca, S.A.	7,979	8,316	4.2 %
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,115	6,719	9.9 %
8	HSBC México, S.A.	6,375	6,405	0.5 %
9	Scotiabank Inverlat, S.A.	2,949	4,063	37.8 %
10	Metlife México, S.A.	2,897	4,061	40.2 %
	Otras 745 instituciones	60,987	73,442	20.4 %
	<b>TOTAL</b>	<b>207,882</b>	<b>225,141</b>	<b>8.3 %</b>

# Controversias (al 4to. 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 52% y 20 d. h. respectivamente.

**EN MATERIA DE  
SOLICITUD DE  
DICTAMEN**



# Universo Solicitud de Dictamen (al 4to Trim.)

**En 2015, se registraron 9,566 Solicitudes de Dictamen.**

**16.1 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2014.**

# Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de crédito	2,405	1,963	-18.4 %
2	Tarjeta de débito	1,513	1,890	24.9 %
3	Cuenta de cheques	1,082	1,418	31.1 %
4	Seguro de Daños automóviles	683	959	40.4 %
5	Seguro de Vida individual	398	533	33.9 %
6	Cuenta de ahorro	369	496	34.4 %
7	Cuenta de nómina	229	296	29.3 %
8	Crédito personal	260	276	6.2 %
9	Gastos médicos mayores	120	209	74.2 %
10	Seguro de Vida Grupo	130	169	30.0 %
	Otros 66 productos	1,052	1,357	29.0 %
	<b>TOTAL</b>	<b>8,241</b>	<b>9,566</b>	<b>16.1 %</b>

# Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

19

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos	2,854	2,679	-6.1 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	793	1,051	32.5 %
3	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	886	661	-25.4 %
4	Cargos no reconocidos en la cuenta	468	536	14.5 %
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	383	496	29.5 %
6	Negativa en el pago de la indemnización	-	469	-
7	Transferencia electrónica no reconocida	148	221	49.3 %
8	Inconformidad con el monto de la indemnización	154	211	37.0 %
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	155	142	-8.4 %
10	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	43	136	216.3 %
	Otras 180 causas	2,357	2,964	25.8 %
	<b>TOTAL</b>	<b>8,241</b>	<b>9,566</b>	<b>16.1 %</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

20

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	1,983	2,352	18.6 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	1,962	1,522	-22.4 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	692	991	43.2 %
4	Banco Santander (México), S.A.	467	649	39.0 %
5	Banco Azteca, S.A.	432	397	-8.1 %
6	HSBC México, S.A.	265	308	16.2 %
7	Scotiabank Inverlat, S.A.	199	282	41.7 %
8	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	167	234	40.1 %
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	143	205	43.4 %
10	Metlife México, S.A.	128	201	57.0 %
	Otras 178 instituciones	1,803	2,425	34.5 %
	<b>TOTAL</b>	<b>8,241</b>	<b>9,566</b>	<b>16.1 %</b>

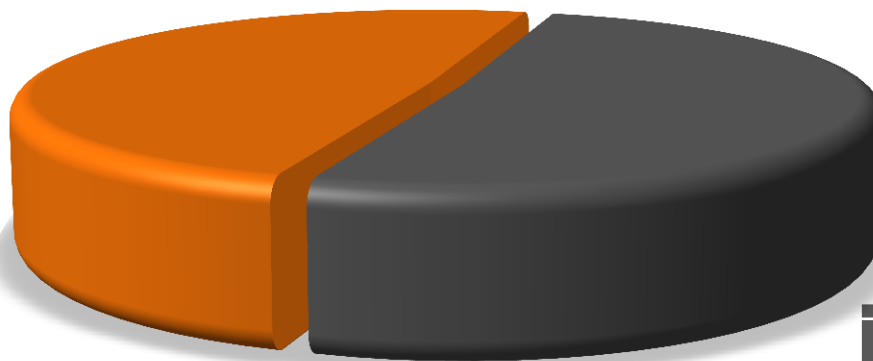
[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de Dictamen (al 4to. Trim.)

## Resolución 2015:

**49%**  
**Se emitió**  
**Dictamen**  
(Favorable al  
Usuario)



**51%**  
**Se emitió**  
**Acuerdo de**  
**improcedencia**

**En promedio, tardamos 48 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 59 % y 63 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

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

# Universo Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

**En 2015, se registraron 2,141 Solicitudes de DLG.**

**52.3 % MÁS EN COMPARACIÓN CON 2014.**

# Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

24

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	352	846	140.3 %
2	Tarjeta de crédito	565	605	7.1 %
3	Cuenta de cheques	177	235	32.8 %
4	Cuenta de ahorro	63	112	77.8 %
5	Cuenta de nómina	36	79	119.4 %
6	Crédito personal	36	50	38.9 %
7	Seguros de Daños automóbiles	54	47	-13.0 %
8	Seguros de Vida individual	21	33	57.1 %
9	Valores e Instrumentos de Inversión	10	25	150.0 %
10	Cajero automático	23	15	-34.8 %
	Otros 24 productos	69	94	36.2 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,406</b>	<b>2,141</b>	<b>52.3 %</b>

[atrás](#)

[adelante](#)



# Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

25

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto al 2014)
1	Consumos no reconocidos	724	1,198	65.5 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	145	197	35.9 %
3	Cargos no reconocidos en la cuenta	92	162	76.1 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	98	153	56.1 %
5	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	50	41	-18.0 %
6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	46	37	-19.6 %
7	Transferencia electrónica no reconocida	17	25	47.1 %
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	1	21	2,000.0 %
9	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	12	21	75.0 %
10	Consumos vía internet no reconocidos	20	19	-5.0 %
	Otras 75 causas	201	267	32.8 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,406</b>	<b>2,141</b>	<b>52.3 %</b>

# Solicitud de DLG (al 4to. Trim.)

26

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	451	864	91.6 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	418	438	4.8 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	111	195	75.7 %
4	Banco Azteca, S.A.	96	168	75.0 %
5	Banco Santander (México), S.A.	76	118	55.3 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	27	71	163.0 %
7	HSBC México, S.A.	54	66	22.2 %
8	Banco Inbursa, S. A.	31	43	38.7 %
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	11	20	81.8 %
10	Mapfre Tepeyac, S.A.	7	13	85.7 %
	Otras 53 instituciones	124	145	16.9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,406</b>	<b>2,141</b>	<b>52.3 %</b>

[atrás](#)

[adelante](#)

# Solicitud de DLG (al 4to. 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 75 % y 19 d. h. respectivamente.

[atrás](#)

[adelante](#)

**EN MATERIA DE  
DEFENSA LEGAL  
GRATUITA**

# Universo Defensa LG (al 4to. Trim.)

**En 2015, se registraron  
1,685 Defensorías  
Legales Gratuitas.**

**36.0% MÁS EN  
COMPARACIÓN  
CON 2014.**

# Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Productos	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Tarjeta de débito	313	736	135.1 %
2	Tarjeta de crédito	603	531	-11.9 %
3	Cuenta de cheques	137	181	32.1 %
4	Cuenta de ahorro	53	75	41.5 %
5	Cuenta de nómina	32	61	90.6 %
6	Crédito personal	18	30	66.7 %
7	Seguro de Vida individual	9	13	44.4 %
8	Seguro de Daños automóbiles	33	12	-63.6 %
9	Valores e Instrumentos de Inversión	5	10	100.0 %
10	Crédito al auto	7	6	-14.3 %
	Otros 14 productos	29	30	3.4 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,239</b>	<b>1,685</b>	<b>36.0 %</b>

# Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Causas	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	Consumos no reconocidos	769	1,116	45.1 %
2	Cheque pagado no reconocido por el titular	122	156	27.9 %
3	Cargos no reconocidos en la cuenta	84	133	58.3 %
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	54	86	59.3 %
5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	35	25	-28.6 %
6	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	-	14	-
7	Consumos vía internet no reconocidos	20	12	-40.0 %
8	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	34	12	-64.7 %
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	22	11	-50.0 %
10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	15	9	-40.0 %
	Otras 49 causas	84	111	32.1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,239</b>	<b>1,685</b>	<b>36.0 %</b>

# Defensa LG (al 4to. Trim.)

P.	TOP-10 Instituciones	2014	2015	VAR. 2015 (respecto 2014)
1	BBVA Bancomer, S.A.	406	726	78.8 %
2	Banco Nacional de México, S. A.	392	360	-8.2 %
3	Banco Mercantil del Norte, S.A.	101	153	51.5 %
4	Banco Azteca, S.A.	101	135	33.7 %
5	Banco Santander (México), S.A.	65	94	44.6 %
6	Scotiabank Inverlat, S.A.	22	56	154.5 %
7	HSBC México, S.A.	43	48	11.6 %
8	Banco Inbursa, S. A.	34	36	5.9 %
9	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	-	11	-
10	Seguros BBVA Bancomer, S.A.	4	11	175.0 %
	Otras 34 instituciones	71	55	-22.5 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1,239</b>	<b>1,685</b>	<b>36.0 %</b>



# Defensa LG (al 4to. Trim.)

## Resolución 2015:

**99%**

**Sentencia Favorable**

(El Juez determina sentencia favorable para el Usuario)



**1% Sentencia Desfavorable al Usuario**

**En promedio, tardamos 253 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 97 % y 238 d. h. respectivamente.

atrás

adelante