
CONDUSEF atiende 1,499 controversias presentadas en el Estado de Oaxaca durante el periodo enero-mayo de 2020

- Disminuyeron 46.9% en comparación con el mismo periodo de 2019, motivado en gran parte por el cierre temporal de la UAU en la Ciudad de Oaxaca.
- La causa más reclamada fue Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.
- El municipio de Oaxaca de Juárez es el que mayor número de controversias registró.

Autor

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Fecha de publicación

03 de julio de 2020

Categoría

Comunicado

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) informa sobre las controversias iniciadas en el estado de Oaxaca en el periodo enero-mayo de 2020 en comparación con el mismo periodo de 2019.

Durante los primeros cinco meses de 2020, la CONDUSEF llevó a cabo 1,499 controversias en defensa de las personas usuarias de productos y servicios financieros de la entidad, lo que significó una disminución de 46.9% respecto al mismo periodo de 2019; gran parte de esta tendencia ha sido reflejo de los efectos de la contingencia provocada por el COVID-19, acentuándose aún más a finales del mes de abril, debido a la suspensión temporal de la atención personalizada en las Unidades de Atención a Usuarios (UAU), en virtud de las medidas adoptadas en materia de salud.

No obstante ello, informamos que, además del Portal de Queja Electrónica, tenemos ahora otra alternativa por Internet que es el Módulo de Atención Remota Generalizado (MARGO) para que los usuarios de este Estado puedan levantar sus quejas, sin importar el día y la hora, relacionadas con Instituciones Financieras de 8 sectores: AFORE, Bancos, Aseguradoras, Burós de Crédito, SOFOMES, SOFIPOS, SOCAPS, etc., y prácticamente de cualquier producto y causa; en atención a las medidas de Sana Distancia.

De estas controversias, el 85.4% se atendieron vía Gestión Electrónica, proceso amigable que tiene establecida esta Comisión Nacional con las entidades financieras.

Del total de las controversias iniciadas en el Estado de Oaxaca durante el 2020, el 23.1% fueron presentadas por las personas adultas mayores, lo que significó un aumento de 1.7 puntos porcentuales respecto al mismo periodo de 2019 (21.4%).

En sólo un municipio de este Estado: Oaxaca de Juárez (de un total de 171 que presentaron al menos una controversia), se concentró el 35.2% de las controversias, siguiendo de lejos Santa Cruz Xoxocotlán y Santa Lucía del Camino, que en conjunto representaron el 10.4%.

**CONTROVERSIAS INICIADAS EN CONDUSEF POR MUNICIPIO
ESTADO DE OAXACA
ENERO - MAYO 2019 y 2020**

Municipio	2019	2020	Var. %
Oaxaca de Juárez	979	527	-46.2
Santa Cruz Xoxocotlán	186	79	-57.5
Santa Lucía del Camino	106	77	-27.4
Heroica Ciudad de Huajuapán de León	85	49	-42.4
Salina Cruz	89	43	-51.7
San Juan Bautista Tuxtepec	80	36	-55.0
San Sebastián Tutla	49	35	-28.6
Santo Domingo Tehuantepec	48	26	-45.8
Santa María Atzompa	52	25	-51.9
Juchitán de Zaragoza	32	18	-43.8
Otros (161 Municipios)	1,117	584	-47.7
Total	2,823	1,499	-46.9

En el municipio de Oaxaca de Juárez, las personas adultas mayores presentaron 134 controversias en 2020, lo que significó el 38.7% del total de las presentadas por este estrato de la población, cuando en el mismo periodo de 2019 significaron el 42.9%.

Del análisis realizado por sector, la Banca Múltiple concentró el 51% del total de los asuntos, con 762 controversias, seguido de las Aseguradoras con el 22% (331 asuntos).

En cuanto a la variación de los asuntos, todos los sectores mostraron una disminución respecto al mismo periodo de 2019, destacando la Banca Múltiple con una caída de 39.5% (497 asuntos menos) y las Sociedades de Información Crediticia el 62.4% (319 asuntos menos).

CONTROVERSIAS INICIADAS EN CONDUSEF POR SECTOR**ESTADO DE OAXACA
ENERO - MAYO 2019 y 2020**

Sector	2019	2020	Var. %
INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE	1,259	762	-39.5
ASEGURADORAS	542	331	-38.9
SOC. DE INFORMACIÓN CREDITICIA	511	192	-62.4
SOFOM E.N.R.	270	111	-58.9
AFORES	152	62	-59.2
SOFOM E.R.	55	18	-67.3
Otros	34	23	-32.4
Total	2,823	1,499	-46.9

Las instituciones que registraron el mayor número de controversias fueron Banco Santander de México, Banco Nacional de México, BBVA Bancomer y Metlife México, las cuales en conjunto representaron el 39.4% del total.

Destaca el decremento que mostro Trans Unión de México de 65.3% con respecto al mismo periodo de 2019, al pasar de 363 asuntos a 126, reflejo de las menores reclamaciones por la causa "Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)"; por su parte, Banco Nacional de México pasó de registrar 314 asuntos a 151, un decremento de 51.9%.

CONTROVERSIAS INICIADAS EN CONDUSEF POR INSTITUCIÓN**ESTADO DE OAXACA
ENERO - MAYO 2019 y 2020**

Institución	2019	2020	Var. %
Banco Santander México	172	161	-6.4
Banco Nacional de México	314	151	-51.9
BBVA Bancomer	245	141	-42.4
Metlife México	264	138	-47.7
Trans Unión de México	363	126	-65.3
Banco Mercantil del Norte	166	105	-36.7
Seguros Inbursa	104	78	-25.0
Banco Azteca	78	61	-21.8
HSBC México	89	54	-39.3
Círculo de crédito	82	49	-40.2
Total	946	435	-54.0
Total	2,823	1,499	-46.9

En cuanto a las controversias de las personas adultas mayores, también destacó el decremento que mostró Banco Nacional de México de 53.8%, al pasar de 117 a 54 asuntos, mientras que Banco Azteca aumentó 67% sus asuntos.

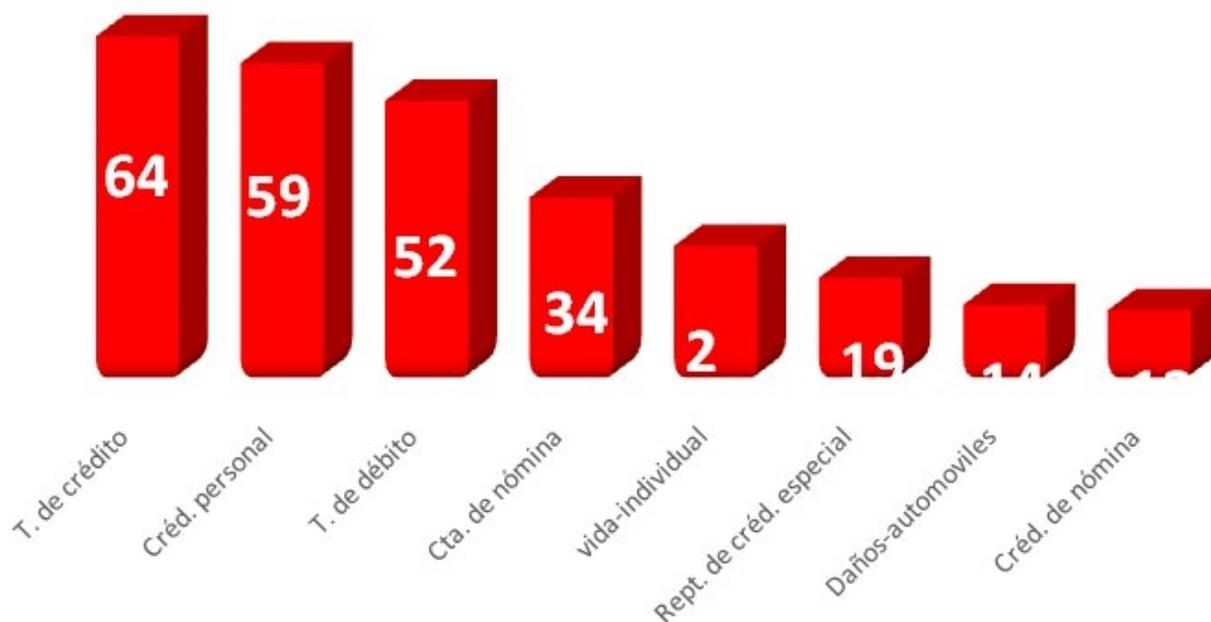
Los productos más reclamados en el Estado de Oaxaca fueron: Vida-Individual, Tarjeta de crédito, Reporte de crédito especial y Tarjeta de débito que en conjunto representaron el 55.3% de las controversias; destaca el incremento de 53.6% que mostró la Tarjeta de débito al pasar de 125 a 192 asuntos.

**CONTROVERSIAS INICIADAS EN CONDUSEF POR PRODUCTO
ESTADO DE OAXACA
ENERO - MAYO 2019 y 2020**

Producto	2019	2020	Var. %
Vida - Individual	401	249	-37.9
Tarjeta de crédito	364	196	-46.2
Reporte de crédito especial	509	192	-62.3
Tarjeta de débito	125	192	53.6
Crédito personal	319	162	-49.2
Cuenta de nómina	134	109	-18.7
Crédito de nómina	142	57	-59.9
Daños - Automóviles	91	57	-37.4
Cajero automático	78	44	-43.6
Cuenta de ahorro	158	35	-77.8
Otros	502	206	-59.0
Total	2,823	1,499	-46.9

En cuanto a las personas adultas mayores, las controversias de Cuenta de ahorro pasaron de 55 a 6 asuntos, mientras que el Reporte de crédito especial disminuyó en 70%, al pasar de 64 a 19 asuntos.

**Principales productos reclamados por las personas adultas mayores
Número de asuntos, Enero-Mayo 2020**



Finalmente, las principales causas por las cuales se presentaron las controversias en el Estado de Oaxaca fueron: Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada con 209 asuntos, Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE) con 164, Consumos no reconocidos con 115, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio con 82 y Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada con 76 asuntos, que en conjunto representaron el 43.1% del total. Destaca el incremento que mostró la causa Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio de 110.3% al pasar de 39 a 82 asuntos.

Se informa a las y los usuarios que, si bien actualmente se encuentra cerrada nuestra UAU en la Entidad, derivado de la contingencia provocada por el COVID-19, se han dispuesto en la página de Internet distintos canales de atención a distancia como el Portal de Queja Electrónica, el Módulo de Atención Remota Generalizado (MARGO), Chat en línea, así como nuestro Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos 55 53 400 999, entre otros, para atender sus dudas o consultas.

Visita nuestra página de Internet www.condusef.gob.mx. También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

Contesta nuestra encuesta de satisfacción. 

Compartir