

# ANUARIO

estadístico • 2014

# **Anuario Estadístico 2014**

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



# Estructura y Equipo de Trabajo

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

### **Presidente**

Mario A. Di Costanzo Armenta

### **Vicepresidente Técnico**

Luis Fabre Pruneda

### **Vicepresidente Jurídico**

Edna Barba y Lara

### **Vicepresidente de Delegaciones**

Rodrigo Reina Liceaga

### **Vicepresidente de Planeación y Administración**

Daniel Quintero Peña

### **Junta de Gobierno**

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Directora General de Desarrollo Financiero,  
Estadístico y Operativo:

**Sara Gutiérrez López Portillo**

Director General de Educación Financiera:

**Leonardo Jorge Torres Góngora**

Directora de Información y Desarrollo Estadístico:

**Ma. Fernanda Jiménez Ezeta**

Agradecimientos especiales:

**Gerardo Francisco Calvillo Anaya**

**Elisa Herrejón Villarreal**

**Gerardo García Escobedo**

**Héctor Carreón Aldana**

Elaboración e investigación: María Antonia Saldaña Bernal,  
Rolando Martínez Arteaga, René Arroyo Mora y Fernando  
Jurado Lara.

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO) e información  
oficial de la Condusef, Comisión Nacional Bancaria y de Valores  
(CNBV), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF),  
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro  
(CONSAR).

Diseño y Formación: Fernando Jurado Lara.

México, D. F., mayo 2015.

# Mensaje del Presidente

## “Mejorar para servir”

Las grandes reformas se consolidan poco a poco, arrojando resultados en favor de la ciudadanía. La Reforma Financiera es una muestra clara. A un año de su entrada en vigor ha venido dando resultados satisfactorios en la Condusef mediante más y mejores indicadores.

Como ejemplos de estos indicadores, tenemos el incremento en las Asesorías, donde pasamos de 1,082,835 en 2013 a 1,140,807 en 2014, es decir un incremento del 5 por ciento.

Asimismo, en materia de emisión de Solicitudes de Dictamen, se logró un incremento del 67.5% al pasar de 4,919 en 2013 a 8,241 en 2014.

Otro tema en el cual se reflejó la Reforma Financiera, fue en el apartado de Defensoría Legal, otorgada a 1,239 Usuarios en 2014, cifra que representa un incremento del 33.2% con relación a 2013, año en el cual se otorgaron 930 Defensorías.

En cuanto al resultado de la Defensoría Legal otorgada, la respuesta favorable a los Usuarios fue del 87 por ciento, es decir, 87 de cada 100 Defensas se ganan ante tribunales, 5 más que el año anterior.

Las cláusulas abusivas son un tema por demás relevante, en SOFOMES E.N.R. se eliminaron un total de 52, pasando de 70 a 18. En Instituciones de Banca Múltiple, se eliminaron 12, para pasar de 62 a 50. Estas acciones representan, una protección directa al patrimonio de los Usuarios.

Más allá de estos números, para la Condusef, es el resultado de una Reforma Financiera con sentido social, porque cada número representa un Usuario y en muchas de las veces el patrimonio de una familia.






Por ello es que se busca darle utilidad a las cifras, a través del Buró de Entidades Financieras, portal lanzado en el mes de julio y que cuenta con información relativa al comportamiento de las Entidades financieras. De este modo podemos conocer evaluaciones por producto, número de reclamaciones, productos que ofrecen, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, incluso si cuentan o no con programas de Educación Financiera.

El Buró de Entidades Financieras, desde la fecha de su lanzamiento, el 9 de julio, al 31 de diciembre, tuvo un total de 191 mil 541 visitas.

Para el próximo año, se proyectan más y mejores resultados, ya que conoceremos los datos del Registro de Despachos de Cobranza, resaltando las quejas por alguna mala práctica de cobranza, que comenzó a operar en enero de 2015. Asimismo, hablaremos de los informes trimestrales de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios, obligación derivada también de la Reforma Financiera.

Mario A. Di Costanzo

# Índice Temático General

	<b>Acciones de Atención en Condusef</b>	7
	Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
	Historia Estadística	10
	Distribución de las Acciones de Defensa por Región	12
	Comportamiento de las Acciones de Defensa en Condusef	14
	<b>Sistema Financiero Mexicano</b>	15
	Banca Múltiple	16
	Sociedades de Información Crediticia	36
	Aseguradoras	42
	SOFOM E.N.R.	54
	SOFOM E.R.	64
	Administradoras de Fondos para el Retiro	72
	<b>Sanciones Impuestas</b>	86
	Banca Múltiple	88
	Aseguradoras	89
	SOFOM E.N.R.	89
	SOFOM E.R.	90
	Administradoras de Fondos para el Retiro	90
	<b>Delegaciones</b>	91
	Delegaciones en Condusef	92
	<b>Herramientas de Información</b>	166
	Simuladores	168
	Registro de Comisiones	170
	SIPRES	172

<b>Reclamaciones con Impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México</b>	174
Productos financieros reclamados	175
Canales transaccionales reclamados	176
Causas de reclamación	177
Resultados de reclamación y tiempo promedio de respuesta	178
Monto reclamado y monto abonado al cliente	179
Reclamaciones imputables a un posible fraude (Tarjeta de débito y crédito)	179
<b>Buró de Entidades Financieras</b>	181
Banca Múltiple	184
SOFOM E.N.R.	185
Aseguradoras	188
Otros Sectores	189
<b>Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección</b>	196
Información relevante	197
Visitas de Inspección (Sectores)	198

#### Código QR

Escanea el Código QR con tu teléfono móvil y descarga el Anuario Estadístico a través de Internet.



## Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2014, como resultado de los procesos de Atención a Usuarios, las Acciones de Defensa mostraron un incremento del **4.3%** con respecto al año anterior, generado principalmente por las Asesorías, las cuales se incrementaron en **5.3%**, al pasar de 1, 082,835 a 1, 140,807.

Cabe indicar que las Asesorías, que son filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, representaron el **83.9%** del total de las Acciones de Defensa.

Por su parte, las Controversias y Reclamaciones mostraron una disminución de **0.8%** al pasar 220,496 a 218,771 en 2014, generado por los procesos de Gestión Electrónica que representan el **11.7%** del total de las Acciones de Defensa. Cabe destacar que hubo un incremento en los asuntos de Conciliación y Gestión Ordinaria, los cuales en conjunto representaron del **3.6%** del total de las acciones de Defensa.



	Página
Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
Historia Estadística	10
Distribución de las Acciones de Defensa por Región	12
Comportamiento de las Acciones de Defensa	14



## Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus Instituciones financieras". Desde entonces, realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los fin con 36 Delegaciones, una en cada Estado de la República, salvo en el Distrito Federal, que cuenta con 4

A

### Asesorías

#### Orientación sobre productos y servicios financieros

A través de las **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**, le ayuda al Usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).

Así mismo, se puede otorgar orientación de carácter legal por medio de: Asesorías Jurídicas Penales y Consultas Jurídicas.

- En la **Asesoría Jurídica Penal (AJP)** se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho Penal.

- **Consultas Jurídicas (CJ)** es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición del Usuario para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional del abogado.

De igual manera, el Usuario podrá consultar información referente a:

- Consulta **Beneficiarios de Cuentas Bancarias**, la cual tiene por objetivo que el Usuario pueda tener conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de la misma.

- Consulta **SIAB VIDA**, es el sistema mediante el cual el Usuario pueda tener alguna localización de registros posibles de beneficiarios relacionado a un seguro de Vida.

#### Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE)

### Controversias

CV

En estos Procesos no se involucran abogados, se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable.

- **Gestión Ordinaria.** Se refiere a la solicitud de información general, consulta o duda que realiza el asesor a la Institución financiera o UNE, a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef, la cual ayude a la resolución solicitada por el Usuario.

- **Gestión Electrónica.** Es el mecanismo que permite a la Condusef y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios, diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.

CO

### Conciliación

#### Conciliación (CO)

Es un medio alternativo de resolución de conflictos, que tiene como finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas y puede tener los siguientes resultados:

- **Conciliado:** Cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación.

- **No Conciliado:** El Usuario - Institución financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la Audiencia de Conciliación.

- **Concluido por otros motivos:** Es cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) no continúan con el procedimiento de Conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del Usuario, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar su mediación en el asunto.

## Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del Sistema Financiero, contando para este efecto con Oficinas de Atención, un Centro de Atención Telefónica (CAT), una Vicepresidencia Jurídica, así como una Oficina Virtual.

### Dictamen

### Dictamen



En caso de requerirlo, la Condusef podrá emitir alguno de los siguientes:

- **Solicitud de Dictamen.** Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.
- **Solicitud de Dictamen con Título Ejecutivo.** Cuando a juicio de Condusef, la obligación contractual incumplida por la Institución financiera sea cierta, exigible y líquida. Es un documento que podrá hacerse valer ante la autoridad jurisdiccional competente con orden de ejecución.



### Arbitraje

### Procedimiento Arbitral

Al no haber arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia y/o Reclamación.

La Condusef, con los elementos aportados por ambas partes, emite el “Proyecto de Laudo”, que es la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quién le asiste la razón.

### Defensa Legal Gratuita

### Defensa Legal Gratuita



Si el Arbitraje es rechazado por la Institución financiera, se podrá solicitar a la Condusef se proporcione un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando el Usuario acredite:

- Contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.
- No contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.



### Concurso Mercantil

### Concurso Mercantil

En caso de proceder un Concurso Mercantil (cuando la Institución financiera incumple en el pago de sus obligaciones), la Condusef orientará a los Usuarios para que se integren a la lista de acreedores.

Si existen delitos, se asesorará a los Usuarios en la presentación de las denuncias por los actos presuntamente delictivos.

### Defensa Legal Gratuita

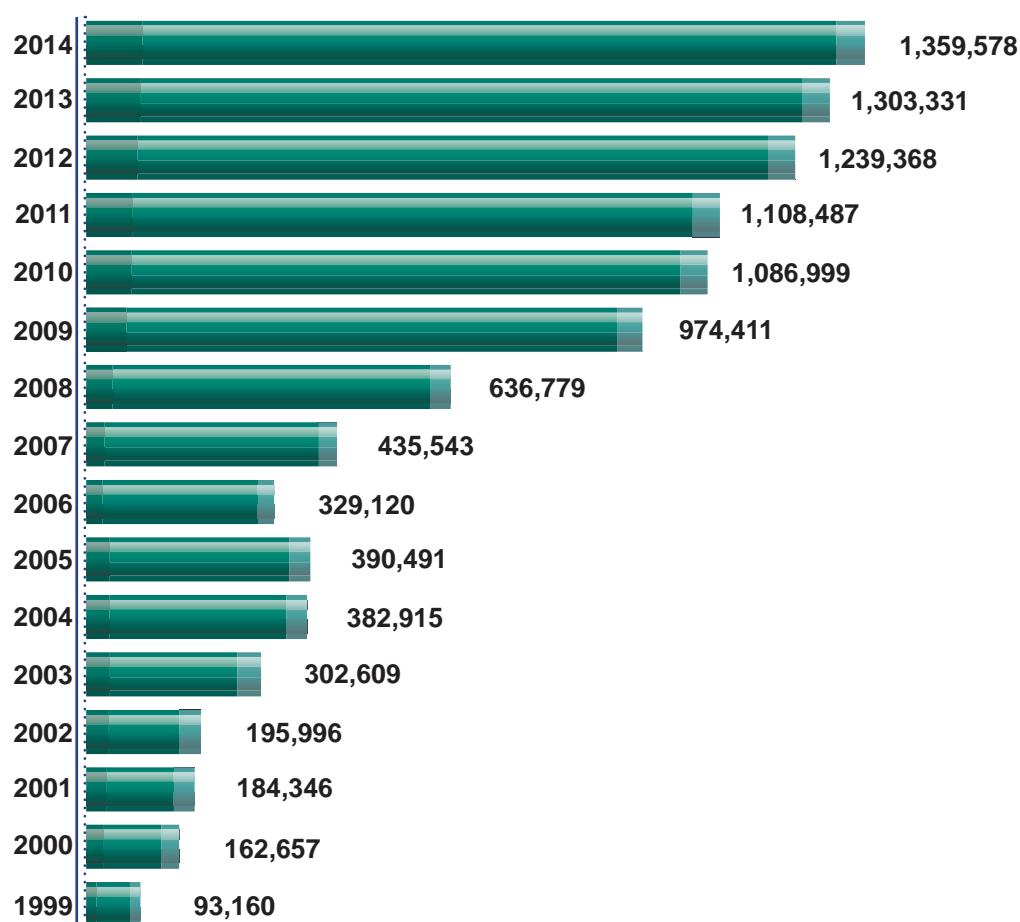
### Acciones Colectivas



La Condusef puede ejercer la Acción Colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando una Institución financiera realiza actos, hechos u omisiones que vulneran los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios.

## 10,185,790 Acciones de Defensa<sup>1</sup> a Usuarios en Condusef

### Historia Estadística de Condusef 1999-2014



• Clase de Institución	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Banca Múltiple	408,033	406,258	420,124	441,094	456,763	482,332	269,673
Sociedades de Información Crediticia	484,643	451,162	362,497	234,956	138,632	79,360	65,076
Procesar	88,911	89,790	106,394	92,334	92,393	108,183	80,236
Asegurador	60,676	61,192	63,069	68,123	61,939	60,404	57,424
AFORE <sup>2</sup>	51,534	56,698	53,863	47,824	67,024	72,499	68,530
SOFOM E.N.R. <sup>3</sup>	24,566	20,860	20,108	18,894	16,062	12,277	2,773
SOFOM E.R. <sup>4</sup>	12,134	17,977	11,980	3,673	3,960	20,462	1,055
EACP <sup>5</sup>	8,778	4,060	4,098	3,790	3,448	2,124	1,206
SOFOL <sup>6</sup>	135	1,134	4,002	5,536	4,481	6,077	9,590
Banca de Desarrollo	2,825	3,025	3,278	5,834	4,489	3,836	3,157
Fianzas	575	493	767	595	744	510	579
Bursátil	487	581	745	502	774	684	466
OAAC <sup>7</sup>	263	441	494	1,280	1,156	1,631	2,345
Condusef <sup>8</sup>	154,918	136,852	96,367	52,832	52,697	0	0
No financiera <sup>9</sup>	61,100	52,808	91,582	131,220	182,437	124,032	74,669

<sup>1</sup> Incluye: atención personal, por escrito, por E-mail y por CAT (Centro de Atención Telefónica).<sup>2</sup> Sistema de Ahorro para el Retiro. Incluyen asuntos de SAR 92-97 y CONSAR.

<sup>3</sup> Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada. <sup>4</sup> Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad Regulada. <sup>5</sup> Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

<sup>6</sup> Sociedades Financieras de Objeto Limitado. <sup>7</sup> Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. <sup>8</sup> Acciones de Atención relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS),

CURP y otras Acciones en materia de información sobre Condusef. <sup>9</sup> Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún Sector Financiero en particular.

## Acciones de Defensa recibidas

Año	Asesorías *	CONTROVERSIAS		Conciliación	Dictamen	Arbitraje	Solicitudes para la DLG	Defensa Legal Gratuita	Concursos Mercantiles
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica						
2014	1,140,807	11,416	158,941	37,525	8,241	2	1,406	1,239	1
2013	1,082,835	10,756	171,241	31,263	4,919	2	1,382	930	3
2012	1,024,340	11,661	168,741	27,695	4,739	0	1,766	425	1
2011	886,413	19,050	163,972	30,091	2,364	0	5,734	854	9
2010	898,089	24,382	129,842	28,276	2,605	0	2,841	964	0
2009	793,292	42,277	97,337	34,621	2,599	0	3,155	1,130	0
2008	487,224	61,890	47,271	33,332	2,455	1	3,443	1,163	0
2007	316,152	73,386	9,861	30,593	2,016	4	2,657	874	0
2006	297,874	0	0	26,097	1,776	1	2,607	765	0
2005	358,825	0	0	25,542	2,212	21	2,889	1,002	0
2004	352,340	0	0	24,660	2,497	5	2,448	965	0
2003	276,067	0	0	21,777	1,935	9	2,301	520	0
2002	170,144	0	0	21,349	1,576	26	2,527	374	0
2001	144,761	0	0	25,473	0	0	13,810	302	0
2000	136,491	0	0	21,297	0	0	4,800	69	0
1999	77,238	0	0	14,473	0	0	1,445	4	0
<b>Total</b>	<b>8,442,892</b>	<b>254,818</b>	<b>947,206</b>	<b>434,064</b>	<b>39,934</b>	<b>71</b>	<b>55,211</b>	<b>11,580</b>	<b>14</b>

\* Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas.

2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	Total	%
138,410	96,820	80,903	71,830	67,023	53,624	57,731	49,581	36,773	<b>3,536,972</b>	<b>34.7</b>
28,281	20,222	13,587	6,783	5,012	6,068	0	0	0	<b>1,896,279</b>	<b>18.6</b>
89,957	85,221	150,624	230,105	153,340	69,966	0	0	0	<b>1,437,454</b>	<b>14.1</b>
40,441	33,057	29,633	27,447	26,946	25,712	25,186	21,590	8,063	<b>670,902</b>	<b>6.6</b>
87,008	68,159	91,749	29,724	33,555	24,072	80,478	88,597	47,773	<b>969,087</b>	<b>9.5</b>
497	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>116,037</b>	<b>1.1</b>
4	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>71,245</b>	<b>0.7</b>
705	2,652	0	0	0	0	0	0	0	<b>30,861</b>	<b>0.3</b>
8,493	6,445	5,311	3,356	2,536	1,581	0	0	0	<b>58,677</b>	<b>0.6</b>
2,580	1,173	937	887	723	805	0	0	0	<b>33,549</b>	<b>0.3</b>
569	623	848	859	1,052	1,348	1,299	1,288	551	<b>12,700</b>	<b>0.1</b>
366	491	591	606	702	745	1,328	508	0	<b>9,576</b>	<b>0.1</b>
1,910	1,536	1,569	950	846	1,273	1,102	1,093	0	<b>17,889</b>	<b>0.2</b>
0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>493,666</b>	<b>4.8</b>
36,322	12,721	14,739	10,368	10,874	10,802	17,222	0	0	<b>830,896</b>	<b>8.2</b>

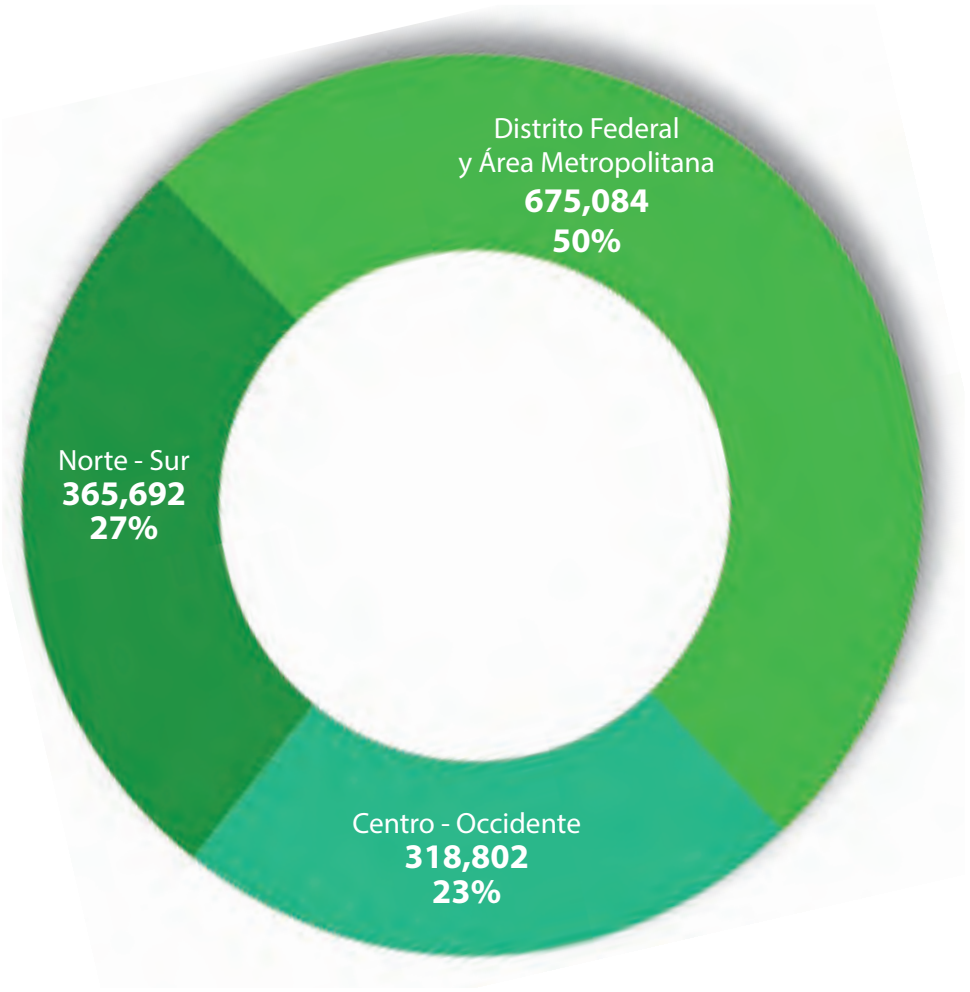
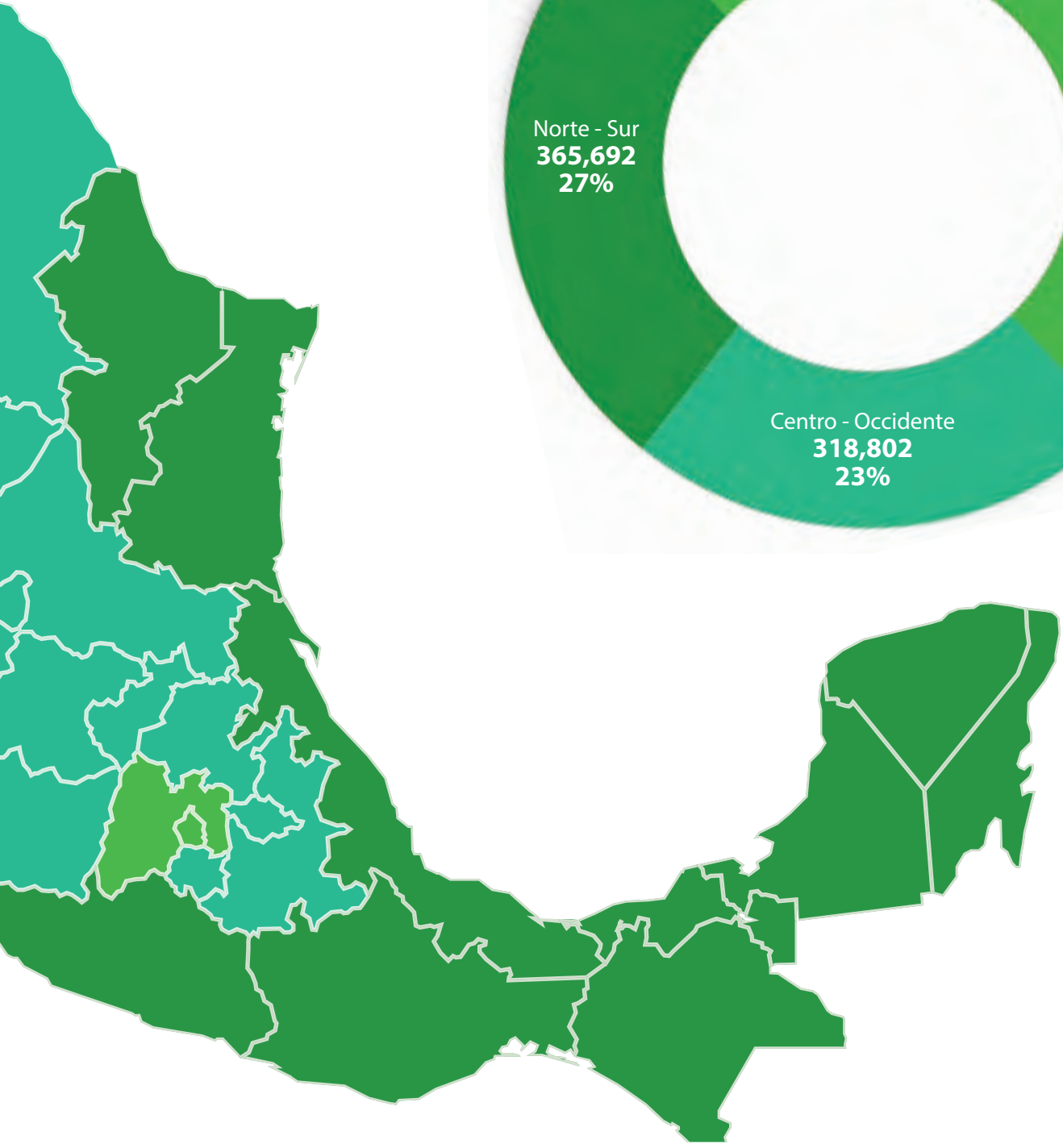
- Distribución de las Acciones de Defensa por Región

**Regiones:**

**Distrito Federal y Área Metropolitana:** Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Oriente, Metropolitana Sur, Estado de México, Centro de Atención Telefónica (CAT), Vicepresidencia Jurídica y Oficina Virtual, que se ubican en el D.F.

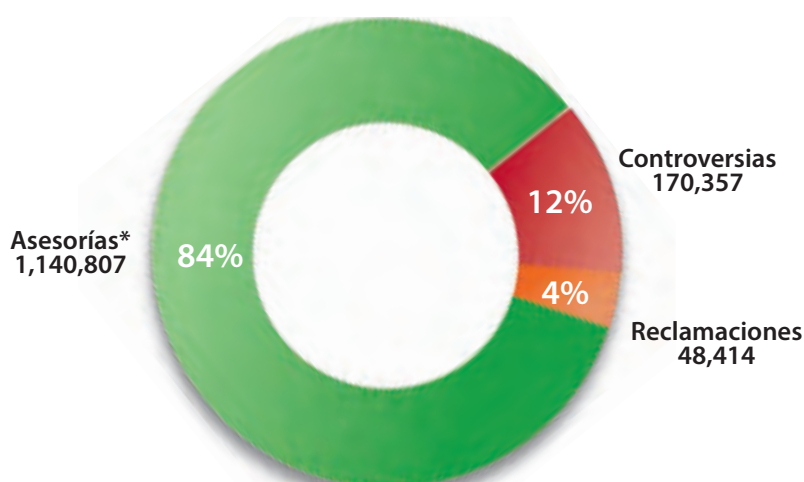
**Centro-Occidente:** Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

**Norte-Sur:** Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad Juárez, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.



## Comportamiento de las Acciones de Defensa 2014

En 2014, se efectuaron 1,359,578 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 4.3% respecto de lo ocurrido en 2013.



\* Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas.

Variación (%)	Proceso de Atención	2013	2014
<b>5.3</b>	<b>Asesorías Técnico Jurídicas</b>	<b>1,080,668</b>	<b>1,138,242</b>
<b>18.4</b>	<b>Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas</b>	<b>2,167</b>	<b>2,565</b>
63.5	Consultas Jurídicas	96	157
NA	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	–	346
1.2	SIAB VIDA	2,001	2,025
-47.1	Asesorías Jurídicas Penales	70	37
<b>-6.4</b>	<b>Controversias</b>	<b>181,997</b>	<b>170,357</b>
6.1	Gestión Ordinaria	10,756	11,416
-7.2	Gestión Electrónica	171,241	158,941
<b>20.0</b>	<b>Conciliación</b>	<b>31,263</b>	<b>37,525</b>
<b>67.5</b>	<b>Dictamen</b>	<b>4,919</b>	<b>8,241</b>
<b>14.4</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>5.7</b>	<b>Defensoría</b>	<b>2,312</b>	<b>2,645</b>
33.2	Solicitudes para Defensa Legal Gratuita*	1,382	1,406
0.0	Defensa Legal Gratuita	930	1,239
<b>-67</b>	<b>Concursos Mercantiles</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>4.3</b>	<b>Total General**</b>	<b>1,303,331</b>	<b>1,359,578</b>

\*Se refiere a las peticiones de los Usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita u Orientación Jurídica.

\*\*No incluye IVR (Interactive Voice Response).

## Sistema Financiero Mexicano

Existen 4,340 Instituciones financieras en Operación ante Condusef, de las cuales, 1,759 (40%) tuvieron al menos una Acción de Defensa. El Sector que tuvo un mayor incremento en las Acciones de Defensa recibidas fue Entidades de Ahorro y Crédito Popular, con **116%**. Los Sectores en los que se recibió un menor número de asuntos fueron principalmente, Bursátil y Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, con un decremento del **16.2%**, y **40.4%**, respectivamente.

Las principales causas de Controversias y Reclamación son: Consumos no reconocidos (Tarjeta de crédito y débito) con **17%**, Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial con **9%** e Incumplimiento del contrato con **5%**.



	Página
Banca Múltiple	16
Sociedades de Información Crediticia	36
Aseguradoras	42
SOFOM E.N.R.	54
SOFOM E.R.	64
Administradoras de Fondos para el Retiro	72



## Banca Múltiple

---

Del total de Acciones de Defensa registradas en el Sector (408,033), el **65.4%** (267,022) correspondieron a tres instituciones: Banamex, BBVA Bancomer y Banorte; de éstas, el **63.7%** fueron Asesorías y el **36.3%** de Controversias y Reclamaciones.

Los tres productos con mayores Controversias y Reclamaciones en el Sector fueron: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, los cuales en conjunto representaron el **73.03%** del total.

Las principales causas fueron: Consumos no reconocidos (Tarjeta de crédito y débito), Cargos no reconocidos en la cuenta y Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

Página

17

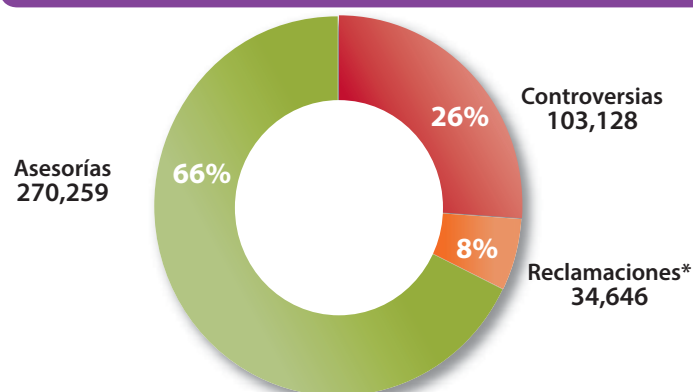
18

## Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple

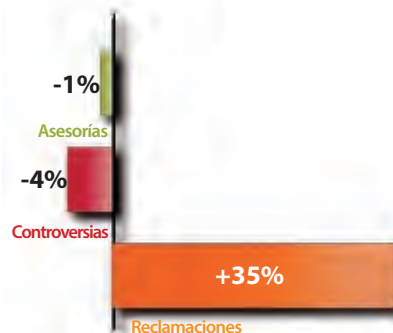
### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	71,072	52
2	Tarjeta de débito	19,179	14
3	Crédito personal	10,370	8
4	Cuenta de ahorro	8,277	6
5	Cheques	7,678	6
6	Cuenta de nómina	6,035	4
7	Crédito de nómina	2,655	2
8	Crédito al auto	2,524	2
9	Crédito hipotecario	2,400	2
10	Crédito simple	1,580	1

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	El Usuario reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	37,768	27
2	Cargos no reconocidos en la cuenta	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	8,147	6
3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	7,948	6
4	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	7,347	5
5	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	6,908	5
6	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	El Usuario no reconoce el retiro de dinero en efectivo, reflejado en su estado de cuenta	5,445	4
7	Inconformidad por cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta realizado por otra Institución distinta a su Banco	3,887	3
8	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros no otorgada	Inconformidad con la información proporcionada al Usuario sobre las características, costos, requisitos, beneficios y condiciones de operación de los productos y servicios financieros	3,882	3
9	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	El Usuario reclama el cobro de un servicio o producto que no contrató con la Institución, el cual no aparece reflejado en su estado de cuenta	3,680	3
10	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	La Institución le hace llegar al Usuario una tarjeta que no solicitó	3,672	3



## Variación 2013 - 2014



\*25,879 asuntos de Conciliación, 6,309 asuntos de Dictamen, 2,456 asuntos de Defensoría y 2 asuntos de Arbitraje.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	113,441	42
Tarjeta de crédito	78,027	29
Crédito personal	20,462	8
Tarjeta de débito	17,047	6
Cuenta de ahorro	8,835	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	133,056	49
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	24,620	9
Negociación de créditos (Orientación)	16,363	6
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	6,619	2
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	6,201	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	71,072	52
Tarjeta de débito	19,179	14
Crédito personal	10,370	8
Cuenta de ahorro	8,277	6
Cheques	7,678	6

Variación 2013-2014	% Favorable
-4%	55
30%	39
3%	44
-1%	42
4%	32

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	37,768	27
Cargos no reconocidos en la cuenta	8,147	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7,948	6
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	7,347	5
Actualización de historial crediticio no realizada	6,908	5

## Índices

## Resolución

48%

Tiempo de respuesta 21 días hábiles

## Sanción\*

1.2%

1,623 multas impuestas en el Sector

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito\*\*\*  
(Por cada 1,000 tarjetas)

3.1

Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

18.4

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 100 Contratos)

80.3

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

24.2

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

35.8

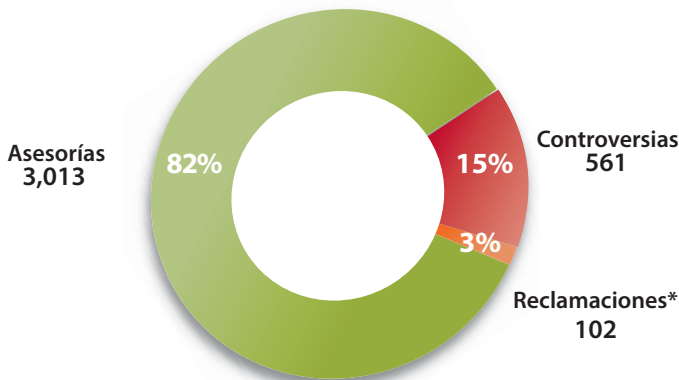
Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

5.5

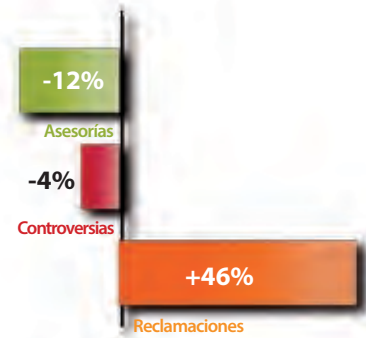
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



Variación 2013 - 2014



\*92 asuntos de Conciliación y 10 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,420	47
Tarjeta de crédito	1,390	46
Crédito personal	88	3

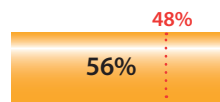
Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,604	53
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	182	6
Negociación de créditos (Orientación)	171	6

Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014		Principales causas	Asuntos	Part. %
				% Favorable			
Tarjeta de crédito	580	87	-6%	57	Actualización de historial crediticio no realizada	119	18
Crédito personal	39	6	290%	74	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	87	13
Terminal punto de venta	13	2	117%	0	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	71	11

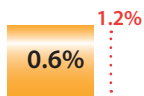
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 10 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

Sanción\*



4 multas impuestas

Reclamación\*\*



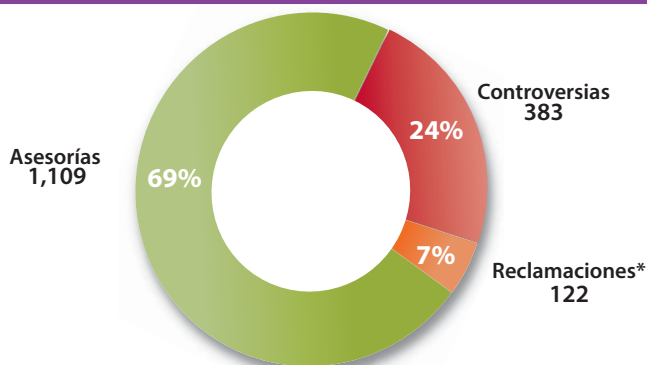
..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-1xe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



## Variación 2013 - 2014



\*109 asuntos de Conciliación, 10 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	490	44
Crédito personal	188	17
Tarjeta de crédito	178	16
Tarjeta de débito	53	5
Crédito al auto	32	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	559	50
Negociación de créditos (Orientación)	101	9
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	54	5
Actualización de historial crediticio no realizada	37	3
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	29	3

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	218	43
Tarjeta de crédito	77	15
Tarjeta de débito	62	12
Cheques	28	6
Crédito simple	24	5

Variación 2013-2014	% Favorable
-11%	30
10%	39
24%	22
40%	23
0%	38

Principales causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	108	21
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	53	10
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	36	7
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	29	6
La Institución no entrega la carta de liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	23	5

## Índices

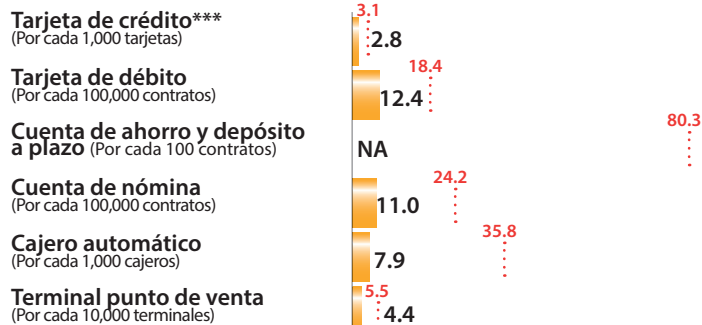
## Resolución



## Sanción\*



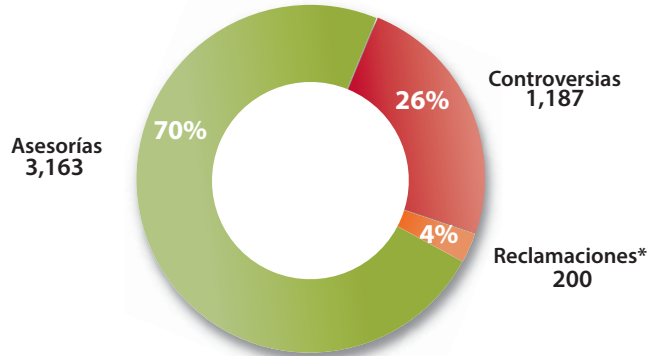
## Reclamación\*\*



(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



\*169 asuntos de Conciliación, 25 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensoría.

**Principales Productos y Causas de la Institución**

**Asesorías recibidas**

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,365	43
Crédito personal	788	25
Tarjeta de crédito	613	19
Crédito simple	164	5
Cuenta de ahorro	69	2

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,559	49
Negociación de créditos (Orientación)	359	11
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	119	4
Actualización de historial crediticio no realizada	113	4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	103	3

**Controversias y Reclamaciones**

Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	598	43
Tarjeta de crédito	445	32
Crédito simple	159	11
Cuenta de ahorro	70	5
Tarjeta de débito	39	3

Variación 2013-2014	% Favorable
58%	40
28%	43
50%	47
79%	50
160%	35

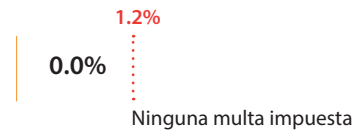
Principales causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	239	17
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	212	15
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	164	12
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	82	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	68	5

**Índices**

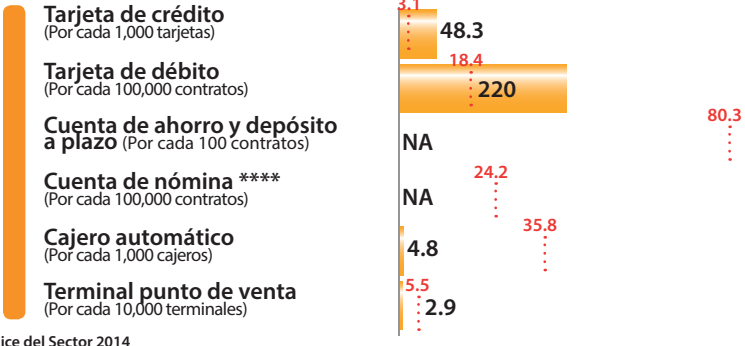
**Resolución**



**Sanción\***



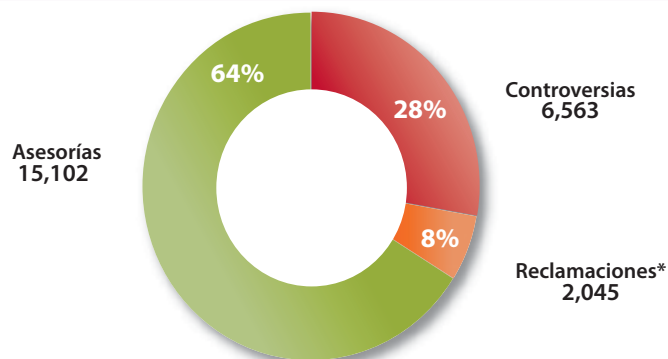
**Reclamación\*\***



(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*1,416 asuntos de Conciliación, 432 asuntos de Dictamen y 197 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	4,503	30
Crédito personal	4,015	27
Tarjeta de crédito	3,683	24
Cuenta de ahorro	798	5
Crédito simple	737	5

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	5,564	37
Negociación de créditos (Orientación)	2,596	17
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,673	11
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	479	3
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	349	2

## Controversias y Reclamaciones

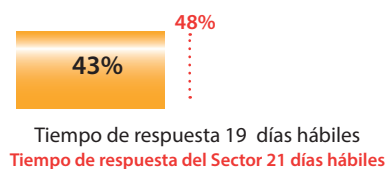
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,772	32
Crédito personal	2,753	32
Tarjeta de débito	982	11
Cuenta de ahorro	729	8
Crédito simple	662	8

Variación 2013-2014	% Favorable
-14%	45
-3%	44
30%	42
3%	42
5%	39

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,486	29
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,155	13
Cargos no reconocidos en la cuenta	521	6
Actualización de historial crediticio no realizada	427	5
Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	343	4

## Índices

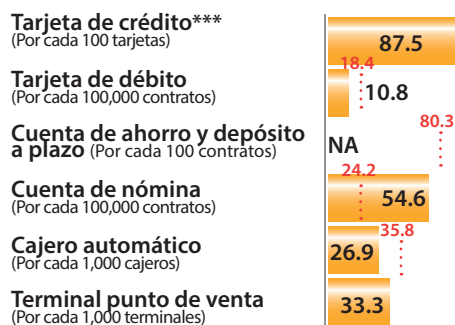
## Resolución



## Sanción\*



## Reclamación\*\*

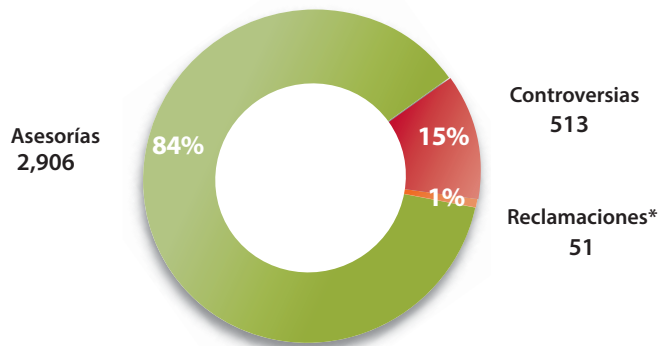


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



\*50 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

## Variación 2013 - 2014



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Productos	Asuntos	Part. %	Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,613	56	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,773	61
Crédito personal	822	28	Negociación de créditos (Orientación)	413	14
Crédito simple	215	7	Actualización de historial crediticio no realizada	74	3
Tarjeta de crédito	130	4	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	71	2
Cuenta de ahorro	32	1	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	65	2

## Controversias y Reclamaciones

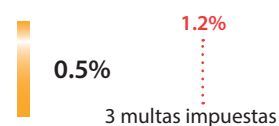
Principales productos			Variación 2013-2014		Principales causas		
Productos	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causas	Asuntos	Part. %
Crédito personal	429	76	35%	43	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	122	22
Crédito simple	61	11	42%	37	Actualización de historial crediticio no realizada	121	21
Cheques	16	3	78%	44	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	46	8
Tarjeta de crédito	13	2	225%	67	Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	46	8
Cuenta de ahorro	10	2	0%	30	Crédito no reconocido en el historial crediticio	30	5

## Índices

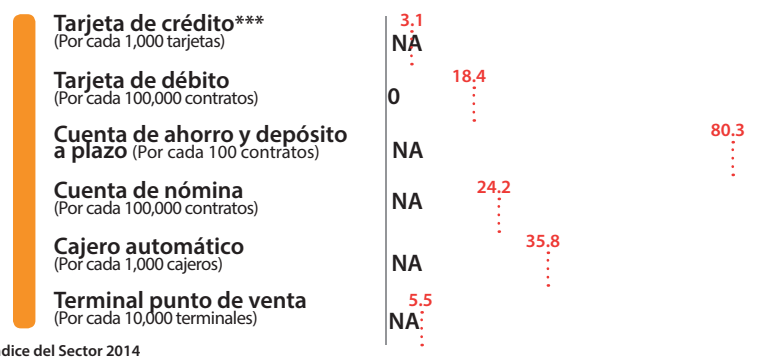
## Resolución



## Sanción\*



## Reclamación\*\*



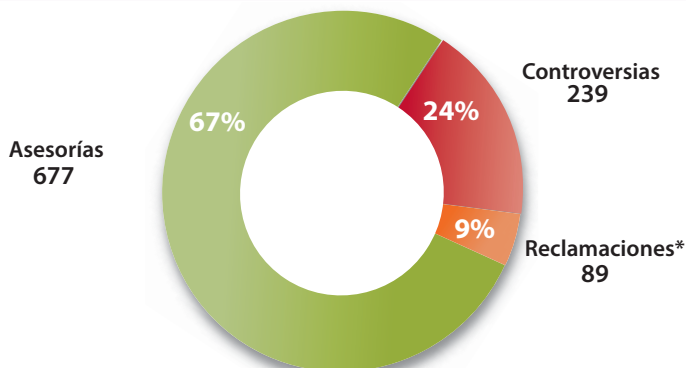
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.





## Variación 2013 - 2014



\*71 asuntos de Conciliación, 15 asuntos de Dictamen, 1 asunto de Arbitraje y 2 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	334	49
Tarjeta de crédito	69	10
Crédito hipotecario	52	8
Tarjeta de débito	48	7
Cuenta de Ahorro	39	6

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	392	58
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	63	9
Negociación de créditos (Orientación)	19	3
Cargos no reconocidos en la cuenta	18	3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	13	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de débito	83	25
Cheques	55	17
Cuenta de ahorro	44	13
Tarjeta de crédito	43	13
Crédito hipotecario	37	11

Variación 2013-2014	% Favorable
98%	30
41%	24
159%	20
23%	53
16%	41

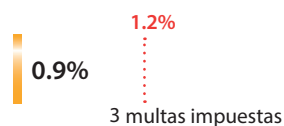
Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	81	25
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	36	11
Cheque pagado no reconocido por el titular	20	6
Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	19	6
Cargos no reconocidos en la cuenta	17	5

## Índices

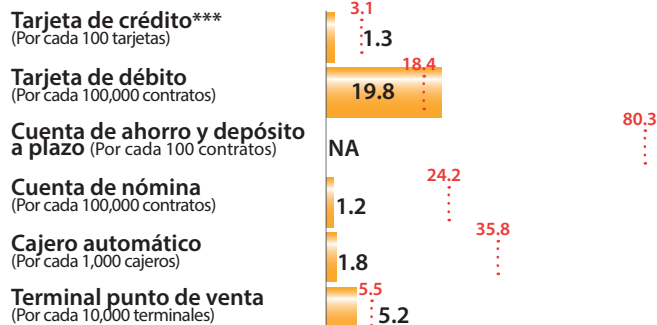
## Resolución



## Sanción\*



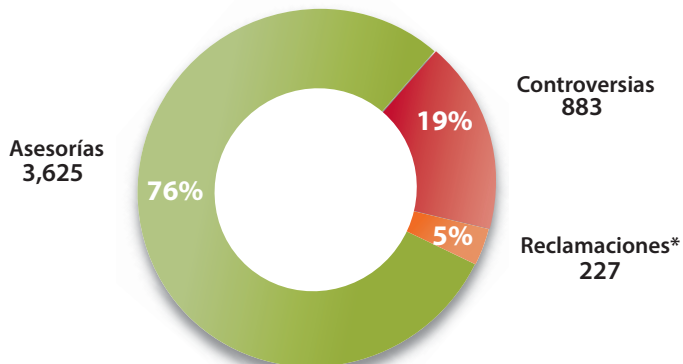
## Reclamación\*\*



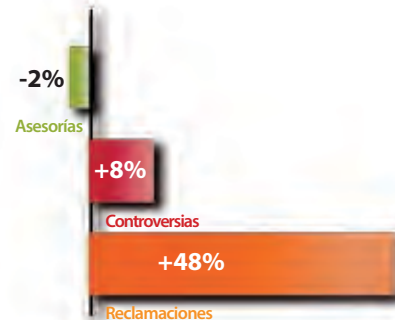
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*160 asuntos de Conciliación, 55 asuntos de Dictamen y 12 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	2,119	58	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,333	64
Tarjeta de crédito	452	12	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	199	5
Crédito personal	370	10	Negociación de créditos (Orientación)	133	4
Tarjeta de débito	148	4	Actualización de historial crediticio no realizada	81	2
Cuenta de ahorro	102	3	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	77	2

## Controversias y Reclamaciones

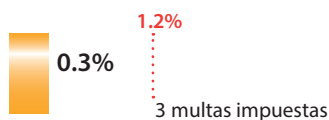
Principales productos		Variación 2013-2014		Principales causas			
Asuntos	Part. %	%	Favorable	Asuntos	Part. %		
Tarjeta de crédito	510	46	1%	41	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	269	24
Crédito personal	197	18	50%	43	Actualización de historial crediticio no realizada	172	15
Tarjeta de débito	78	7	50%	43	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	100	9
Cheques	56	5	17%	38	Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	64	6
Cuenta de Ahorro	55	5	150%	30	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	42	4

## Índices

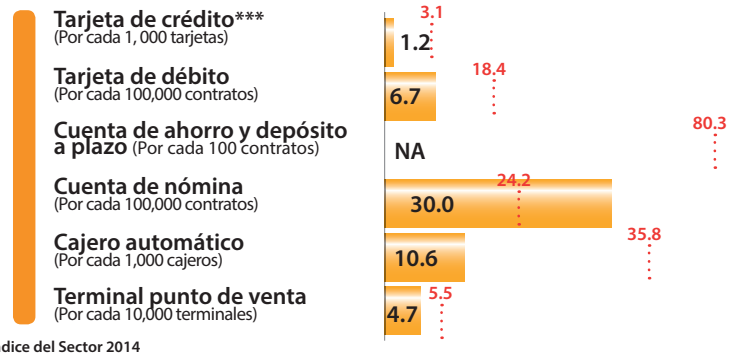
## Resolución



## Sanción\*



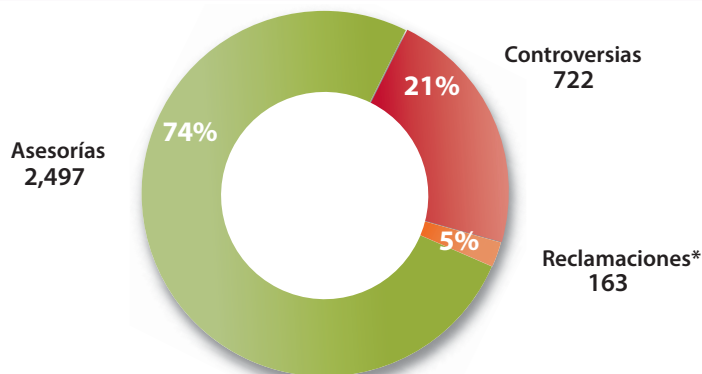
## Reclamación\*\*



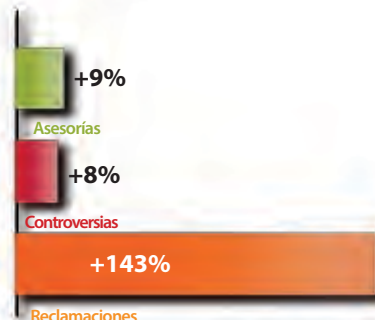
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



Variación 2013 - 2014



\*132 asuntos de Conciliación, 25 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensoría.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,313	53
Información sobre productos y servicios financieros	1,002	40
Crédito personal	71	3
Crédito simple	29	1
Cuenta de ahorro	18	1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,158	46
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	187	7
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	165	7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	139	6
Negociación de créditos (Orientación)	109	4

#### Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	843	95.3
Crédito personal	17	1.9
Crédito hipotecario	5	1.2
Valores e instrumentos de inversión	3	0.3
Cuenta de ahorro	2	0.2

Variación 2013-2014	% Favorable
19%	45
6%	41
150%	20
200%	0
-	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	176	20
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	174	20
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	98	11
Actualización de historial crediticio no realizada	43	5
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	36	4

#### Índices

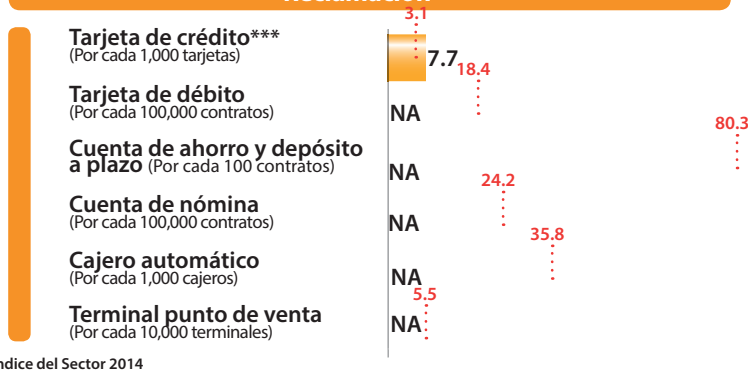
##### Resolución



##### Sanción\*

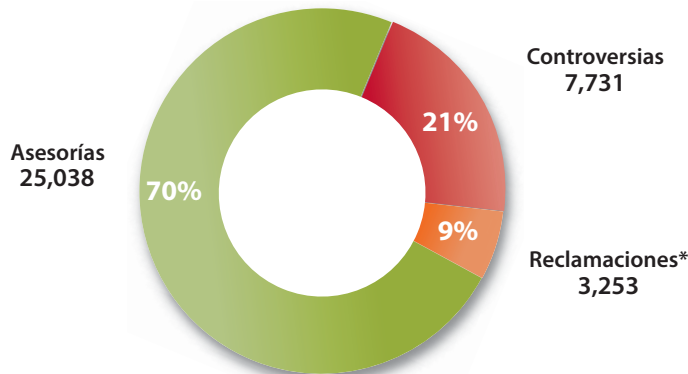


##### Reclamación\*\*



(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.  
 (\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.  
 NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



## Variación 2013 - 2014



\*2,349 asuntos de Conciliación, 692 asuntos de Dictamen y 212 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	12,834	51	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	14,618	58
Tarjeta de crédito	4,495	18	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,465	6
Tarjeta de débito	1,480	6	Negociación de créditos (Orientación)	1,315	5
Crédito personal	1,442	6	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	647	3
Cuenta de nómina	826	3	Cargos no reconocidos en la cuenta	510	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos			Variación 2013-2014		Principales causas		
Asuntos	Part. %		2013-2014	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Tarjeta de crédito	3,547	32	14%	45	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,817	26
Tarjeta de débito	2,270	21	59%	51	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,039	9
Cheques	1,170	11	26%	29	Cheque pagado no reconocido por el titular	604	5
Cuenta de nómina	962	9	45%	43	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	597	5
Cuenta de ahorro	616	6	27%	32	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	505	5

## Índices

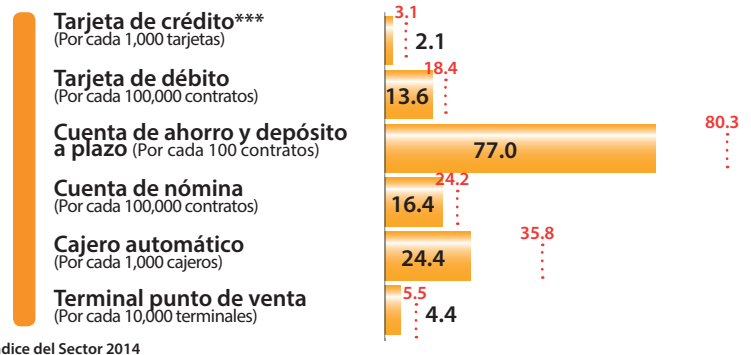
## Resolución



## Sanción\*



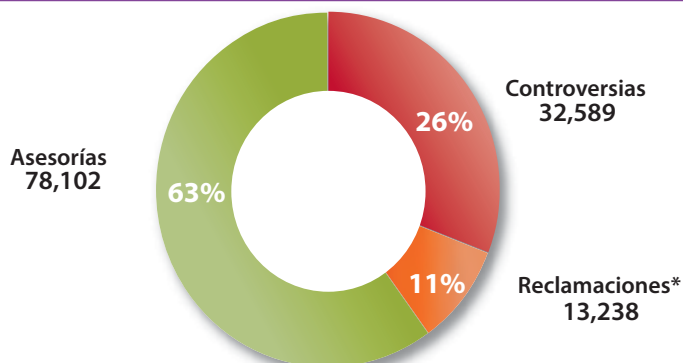
## Reclamación\*\*



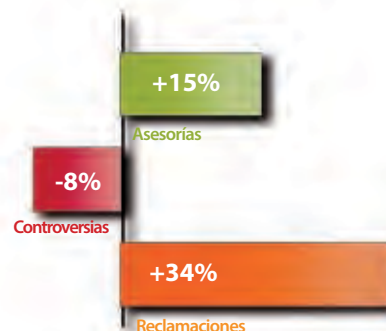
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



Variación 2013 - 2014



\*10,466 asuntos de Conciliación, 1,962 asuntos de Dictamen y 810 asuntos de Defensoría.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	31,029	40
Tarjeta de crédito	26,059	33
Tarjeta de débito	5,412	7
Crédito personal	4,966	6
Cuenta de ahorro	2,712	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	36,772	47
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	8,513	11
Negociación de créditos (Orientación)	3,190	4
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	2,691	3
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	2,058	3

Controversias y Reclamaciones

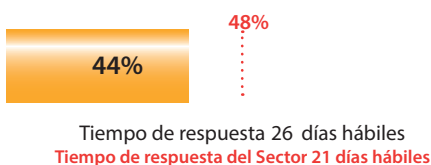
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	28,921	32
Tarjeta de débito	5,164	11
Cuenta de ahorro	2,462	5
Cheques	2,401	5
Crédito personal	1,959	4

Variación 2013-2014	% Favorable
-0.4%	51
1.7%	29
-3.0%	32
11.7%	27
-14.6%	42

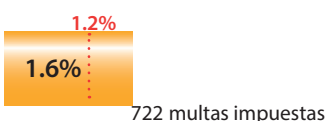
Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	14,197	31
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	3,455	8
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	2,417	5
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,095	5
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	1,956	4

Índices

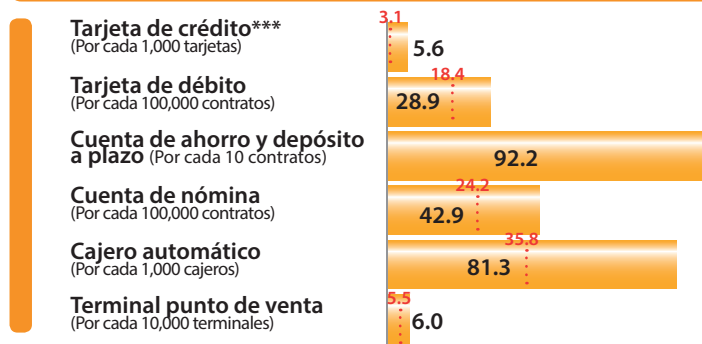
Resolución



Sanción\*



Reclamación\*\*

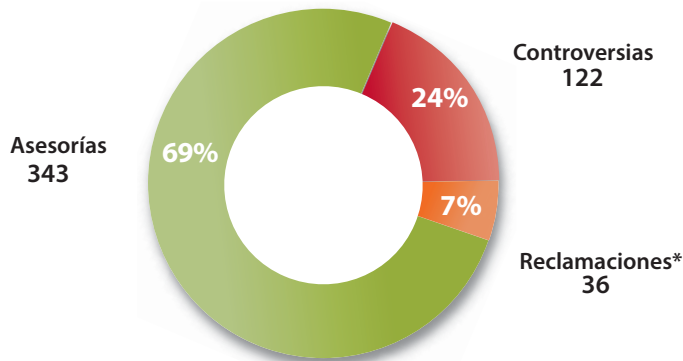


(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

**Banco Regional de Monterrey, S.A. 501 Acciones de Defensa**



\*32 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

**Principales Productos y Causas de la Institución**

**Asesorías recibidas**

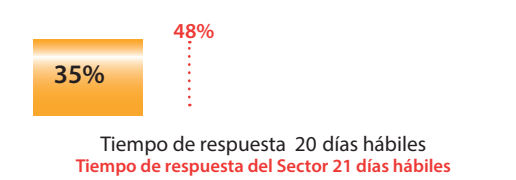
Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	185	54	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	203	59
Crédito al auto	33	10	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	13	4
Tarjeta de crédito	27	8	Cargos no reconocidos en la cuenta	9	3
Crédito personal	20	6	Negociación de créditos (Orientación)	9	3
Cuenta de ahorro	20	6	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	8	2

**Controversias y Reclamaciones**

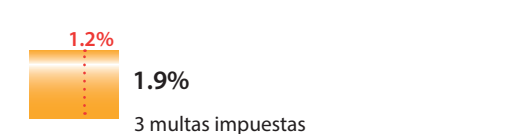
Principales productos		Variación 2013-2014		Principales causas			
Asuntos	Part. %		% Favorable	Asuntos	Part. %		
Crédito al auto	31	20	-55%	39	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	27	17
Cheques	29	18	45%	15	Cheque pagado no reconocido por el titular	13	8
Tarjeta de crédito	27	17	-40%	39	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	12	8
Tarjeta de débito	19	12	27%	32	Acualización de historial crediticio no realizada	9	6
Cuenta de ahorro	15	9	67%	33	Transferencia electrónica no reconocida	8	5

**Índices**

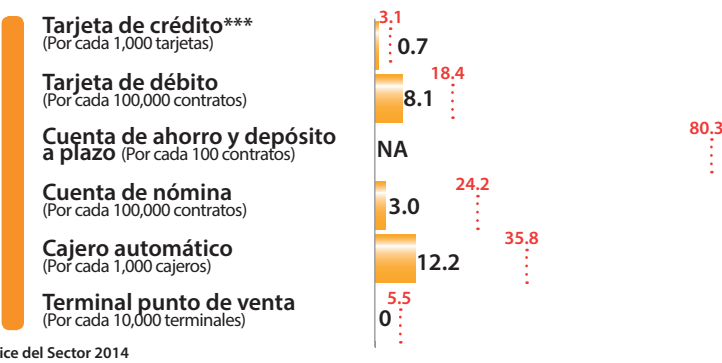
**Resolución**



**Sanción\***

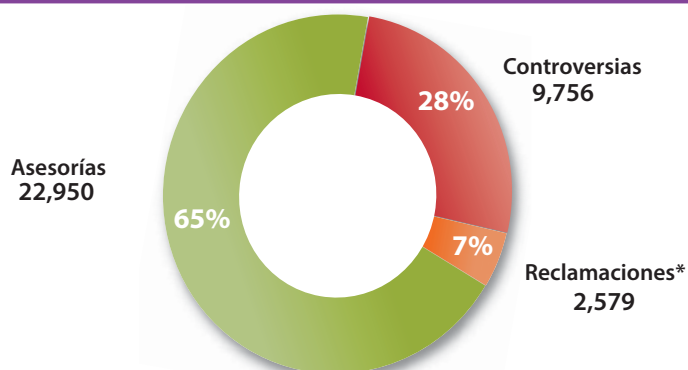


**Reclamación\*\***



(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.  
(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*1,971 asuntos de Conciliación, 467 asuntos de Dictamen y 141 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	8,804	38
Tarjeta de crédito	6,176	27
Crédito personal	2,305	10
Tarjeta de débito	1,520	7
Cuenta de nómina	959	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	10,491	46
Negociación de créditos (Orientación)	1,812	8
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,421	6
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	841	4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	620	3

## Controversias y Reclamaciones

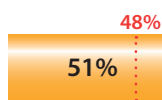
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	6,185	50
Tarjeta de débito	1,420	12
Crédito personal	1,130	9
Cuenta de nómina	954	8
Cheques	764	6

Variación 2013-2014	% Favorable
-11.9%	57
13.0%	42
0.1%	51
7.4%	50
-5.9%	36

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,278	18
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	976	8
Cargos no reconocidos en la cuenta	885	7
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	826	7
Actualización de historial crediticio no realizada	621	5

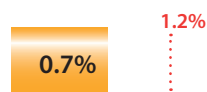
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

## Sanción\*



85 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito\*\*\*  
(Por cada 1,000 tarjetas)

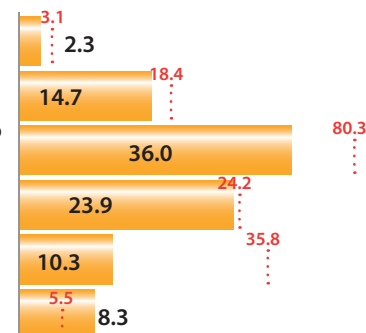
Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 10 contratos)

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

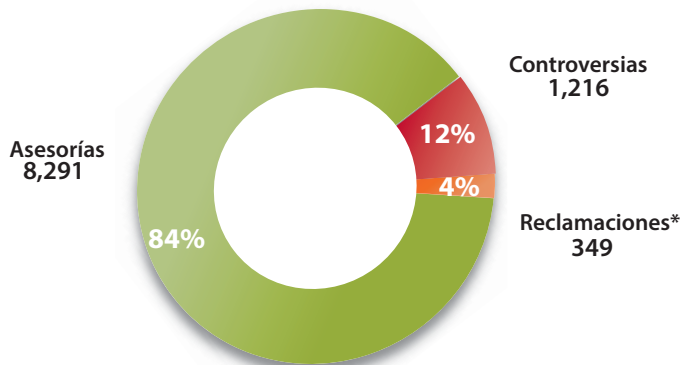


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



Variación 2013 - 2014



\*225 asuntos de Conciliación, 71 asuntos de Dictamen y 53 asuntos de Defensoría.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	4,224	51
Tarjeta de crédito	3,410	41
Crédito personal	268	3
Tarjeta de débito	121	1
Cuenta de ahorro	78	1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,798	58
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	712	9
Negociación de créditos (Orientación)	328	4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	295	4
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	285	3

Controversias y Reclamaciones

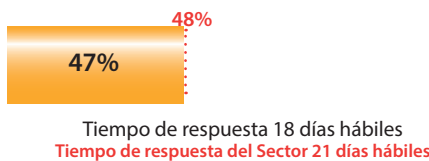
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,428	91
Tarjeta de débito	43	3
Crédito personal	33	2
Cuenta de ahorro	18	1
Cuenta de nómina	9	1

Variación 2013-2014	% Favorable
16%	47
-16%	38
6%	43
0%	37
80%	70

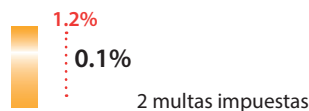
Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	688	44
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	132	8
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	99	6
Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	58	4
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	56	4

Índices

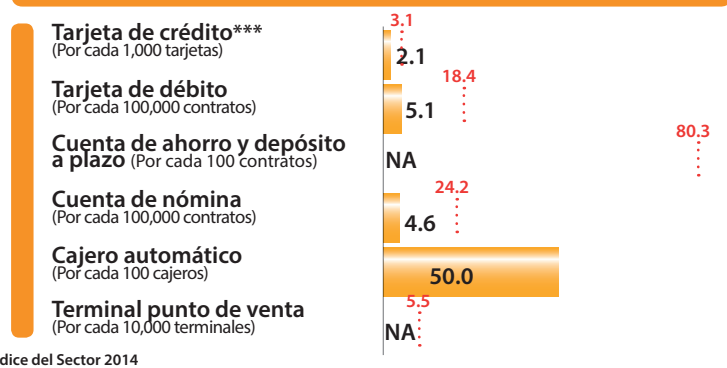
Resolución



Sanción\*



Reclamación\*\*



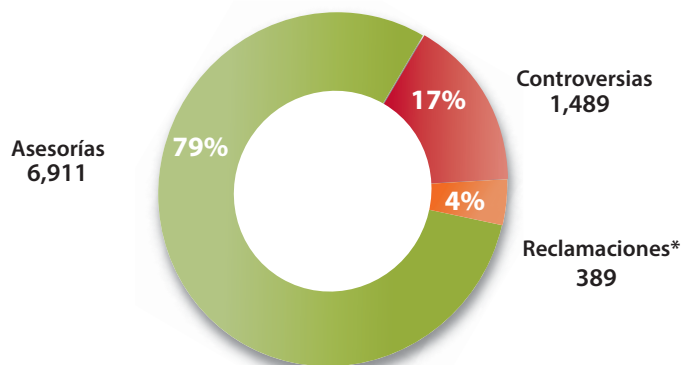
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.





## Variación 2013 - 2014



\*313 asuntos de Conciliación, 69 asuntos de Dictamen, 6 asuntos de Defensoría y 1 asunto de Arbitraje.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	4,223	61
Tarjeta de crédito	1,586	23
Crédito personal	475	7
Tarjeta de débito	216	3
Cuenta de ahorro	174	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,566	66
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	585	8
Negociación de créditos (Orientación)	359	5
Actualización de historial crediticio no realizada	163	2
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	104	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,217	65
Tarjeta de débito	237	13
Crédito personal	192	10
Cuenta de ahorro	97	5
Valores e instrumentos de inversión	30	2

Variación 2013-2014	% Favorable
20%	27
23%	35
90%	15
-15%	40
-19%	43

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	820	44
Actualización de historial crediticio no realizada	246	13
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	89	5
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	66	4
Consumos vía internet no reconocidos	53	3

## Índices

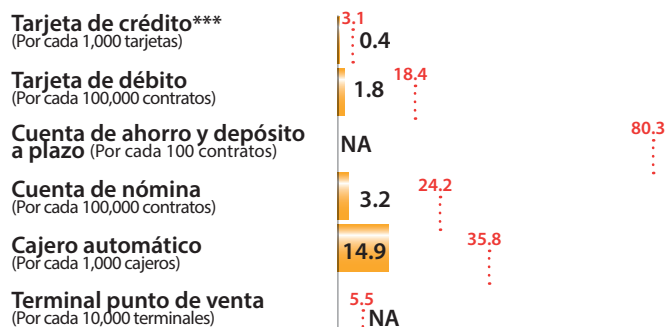
## Resolución



## Sanción\*



## Reclamación\*\*



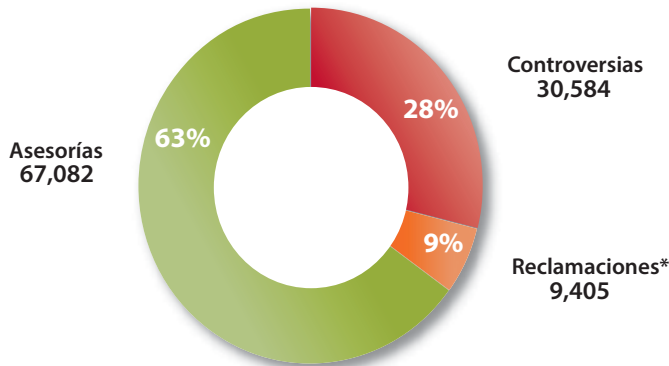
..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



## Variación 2013 - 2014



\*6,565 asuntos de Conciliación, 1,983 asuntos de Dictamen y 857 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	24,577	37
Tarjeta de crédito	22,837	34
Tarjeta de débito	5,847	9
Crédito personal	3,012	4
Cuenta de ahorro	2,382	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	29,832	44
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,966	12
Negociación de créditos (Orientación)	3,958	6
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	2,233	3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	1,335	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	20,374	51
Tarjeta de débito	7,600	19
Cuenta de ahorro	2,703	7
Cuenta de nómina	2,065	5
Cheques	1,992	5

Variación 2013-2014	% Favorable
-7.7%	65
51.2%	41
-5.5%	51
35.7%	51
-0.4%	35

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	11,726	29
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,888	7
Actualización de historial crediticio no realizada	2,315	6
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	1,959	5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	1,865	5

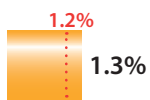
## Índices

## Resolución



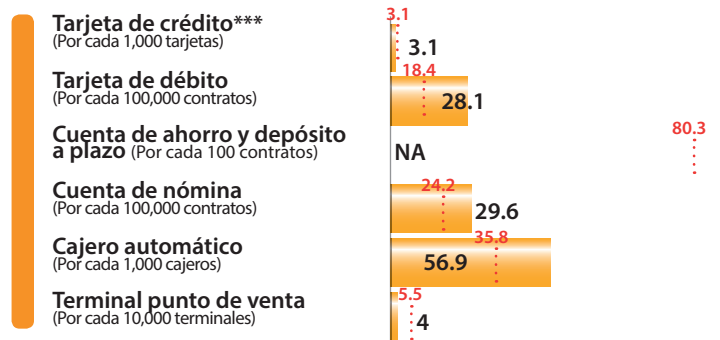
Tiempo de respuesta 20 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

## Sanción\*



510 multas impuestas

## Reclamación\*\*

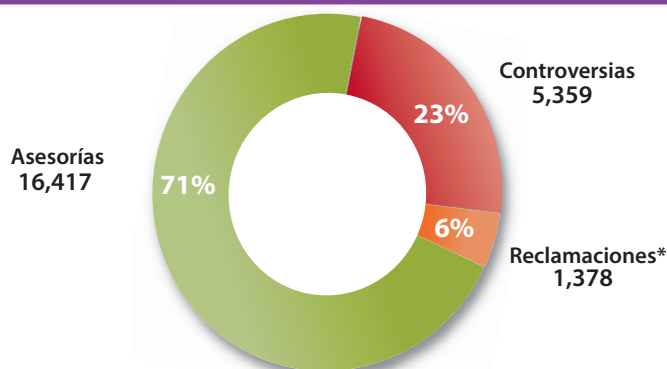


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-1xe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*1,016 asuntos de Conciliación, 265 asuntos de Dictamen y 97 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	7,781	47
Tarjeta de crédito	3,697	23
Crédito personal	913	6
Tarjeta de débito	856	5
Cuenta de ahorro	737	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	9,110	55
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	933	6
Negociación de créditos (Orientación)	916	6
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	437	3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	417	3

## Controversias y Reclamaciones

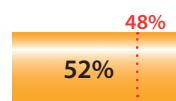
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,781	41
Cheques	735	11
Cuenta de ahorro	632	9
Tarjeta de débito	615	9
Crédito personal	608	9

Variación 2013-2014	% Favorable
-20%	57
-18%	44
-6%	51
19%	56
-16%	45

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,161	17
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	562	8
Cargos no reconocidos en la cuenta	435	6
Actualización de historial crediticio no realizada	394	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	316	5

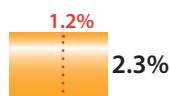
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 15 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

## Sanción\*



155 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito\*\*\*  
(Por cada 1,000 tarjetas)

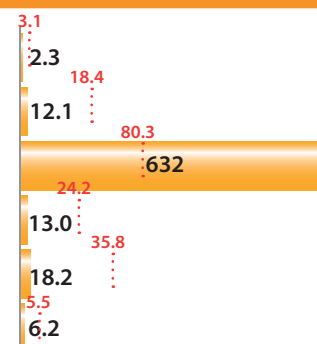
Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada contrato)

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

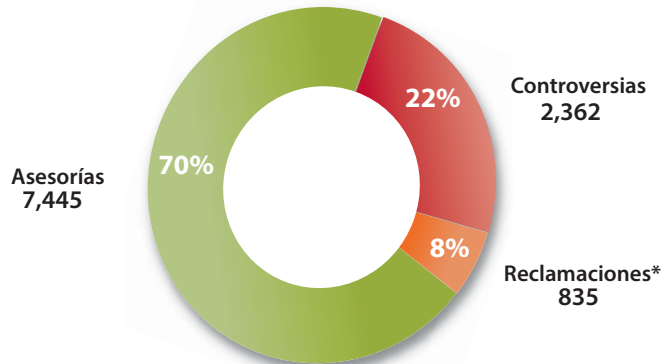


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*587 asuntos de Conciliación, 199 asuntos de Dictamen y 49 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

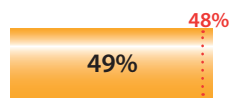
Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	3,646	49	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,204	56
Tarjeta de crédito	1,526	20	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	491	7
Tarjeta de débito	464	6	Negociación de créditos (Orientación)	366	5
Crédito personal	428	6	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	161	2
Crédito hipotecario	297	4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	144	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos			Variación 2013-2014		Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2013-2014	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Tarjeta de crédito	1,143	36	-13%	64	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	802	25
Tarjeta de débito	524	16	93%	29	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	278	9
Cheques	308	10	-12%	29	Actualización de historial crediticio no realizada	156	5
Crédito al auto	267	8	-1%	59	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no atendida	130	4
Crédito personal	222	7	28%	68	Cheque pagado no reconocido por el titular	129	4

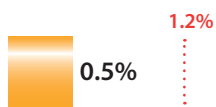
## Índices

## Resolución



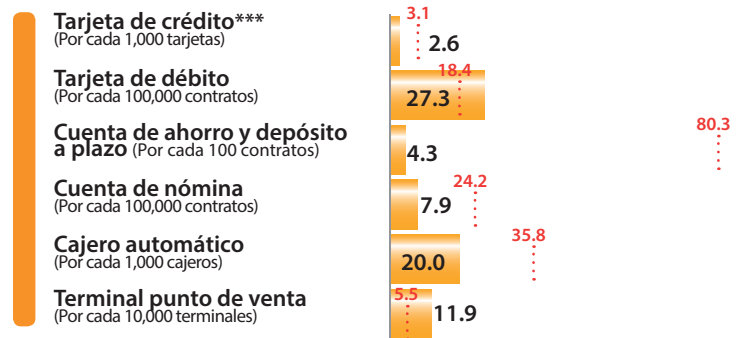
Tiempo de respuesta 21 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

## Sanción\*



16 multas impuestas

## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

## Sociedades de Información Crediticia

---

Durante 2014, se recibieron 484,643 Acciones de Defensa en este Sector. Esto significó un aumento de 7.4% con respecto a 2013, generado principalmente por las Asesorías, ya que éstas se incrementaron en 9.10%.

Las Controversias mostraron un decremento de 15.8%, siendo la causa principal el Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) son entidades privadas que ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega del historial crediticio de personas físicas y morales y otra información que indique su comportamiento de pago con Entidades Financieras o empresas comerciales.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

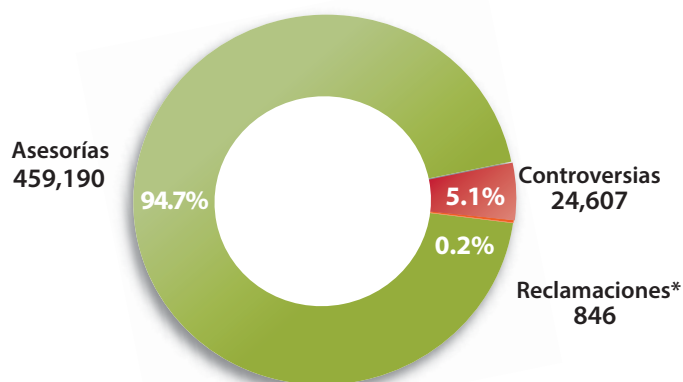
Página

37

38

## Principales Causas de Reclamación

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
<b>1</b>	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	El Usuario no está de acuerdo con la información contenida en su reporte de crédito especial, por lo que solicita la corrección del mismo	<b>20,168</b>	<b>79.24</b>
<b>2</b>	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (Historial crediticio)	El Usuario solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio y éste no fue otorgado	<b>1,812</b>	<b>7.12</b>
<b>3</b>	Inconformidad por homonimia	El Usuario manifiesta que los datos que están contenidos en su reporte pertenecen a otra persona y que se trata de un caso de homonimia (Nombre o RFC)	<b>1,686</b>	<b>6.62</b>
<b>4</b>	Crédito no reconocido en el historial crediticio	El Usuario no reconoce un crédito que se registra en su reporte de crédito	<b>1,354</b>	<b>5.32</b>
<b>5</b>	Proporcionar información sin autorización del cliente	El Usuario manifiesta no haber autorizado la consulta de su historial crediticio y/o el mal uso de la información contenida en su reporte	<b>33</b>	<b>0.13</b>
<b>6</b>	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	El Usuario reclama que la Sociedad de Información Crediticia no envió el reporte actualizado (con la corrección de datos) a la Institución que consultó su historial	<b>15</b>	<b>0.06</b>
<b>7</b>	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	El Usuario está en desacuerdo con el cobro que le hacen por la entrega de su reporte especial de crédito, el cual está reflejado en su estado de cuenta	<b>9</b>	<b>0.04</b>
<b>8</b>	Retraso en la entrega del reporte especial	El Usuario no recibe el reporte especial de crédito en el tiempo señalado	<b>6</b>	<b>0.02</b>



## Variación 2013-2014



\* 819 asuntos de Conciliación y 27 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	436,962	95
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	14,016	3
Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	4,764	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	20,168	79	-15%	77
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,812	7	-60%	92
Inconformidad por homonimia	1,686	7	10%	79

## Índices

## Resolución

77%

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

## Sanción\*

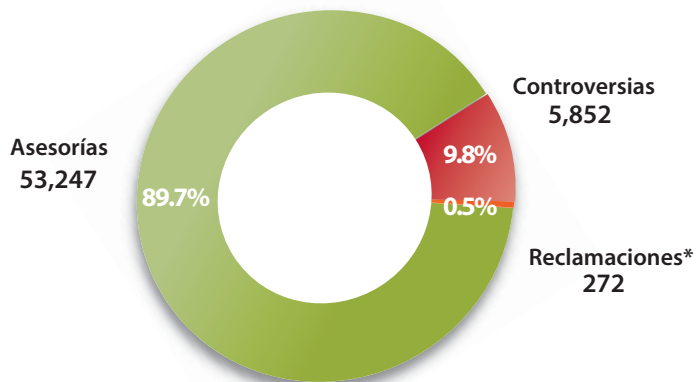
0.03%

8 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Círculo de Crédito, S.A. de C.V.

59,371 Acciones de Defensa



Variación 2013-2014



\*263 asuntos de Conciliación y 9 asuntos de Dictamen.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías recibidas

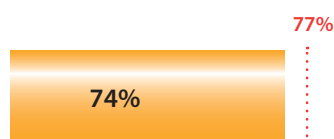
Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	51,402	97
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,330	2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	283	1

### Controversias y Reclamaciones

Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	4,769	77.9	-15%	73.9
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	568	9.3	-76%	94.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	473	7.7	-	53.2

### Índices

#### Resolución

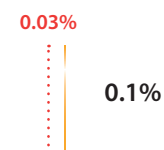


Tiempo de respuesta: 13 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

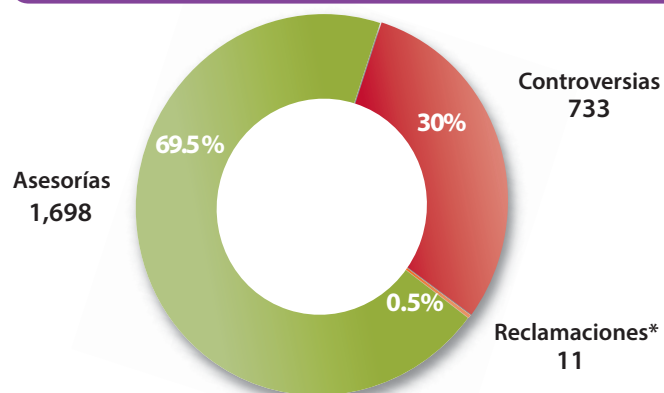
#### Sanción\*



4 multas impuestas en el Sector

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF).





## Variación 2013-2014



\*9 asuntos de Conciliación y 2 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

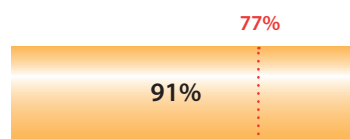
Principales causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,331	78
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	290	17
Inconformidad por homonimia	35	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales causas	Asuntos	Part.%	Variación 2013-2014	
			Variación 2013-2014	% Favorable
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	553	74	-49%	96
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	177	24	-11%	75
Crédito no reconocido en el historial crediticio	7	1	-	71

## Índices

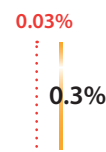
## Resolución



Tiempo de respuesta: 9 días hábiles

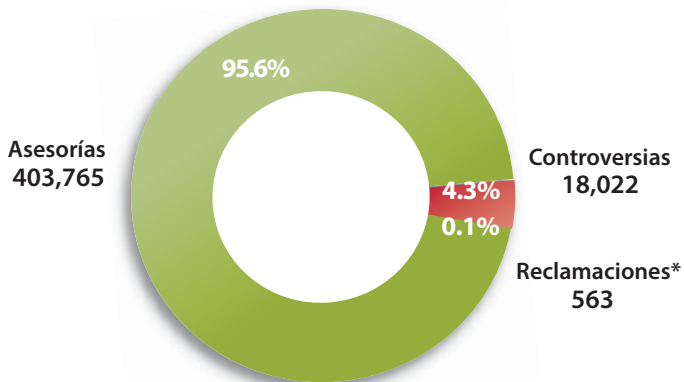
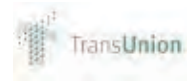
Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

## Sanción\*



2 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



Variación 2013- 2014



\* 547 asuntos de Conciliación y 16 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

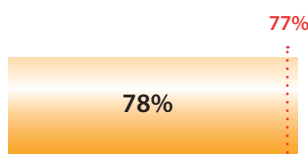
Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	383,930	95
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	12,259	3
Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	4,724	1

Controversias y Reclamaciones

Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	
			%	Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	15,222	82	-15%	78
Inconformidad por homonimia	1,431	8	5%	80
Crédito no reconocido en el historial crediticio	874	5	-	69

Índices

Resolución

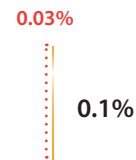


Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

Sanción\*



2 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

## Aseguradoras

---

Durante 2014, las Acciones de Defensa en el Sector Asegurador disminuyeron **0.84%**. En cuestión de las Asesorías, se reflejó principalmente un incremento del **3.3%**.

Por su parte, las Controversias y Reclamaciones registraron un decremento del **4.8%**, originado principalmente en el proceso de Gestión Ordinaria, con una baja del **52.9%**.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

Página

43

44

## Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

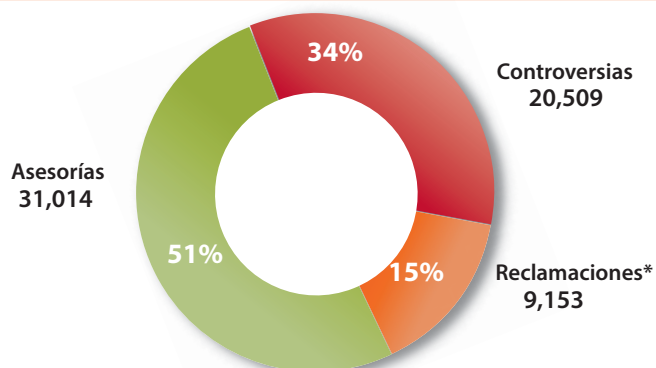
### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Daños automóbiles	11,139	38
2	Vida individual	9,274	31
3	Vida colectivo	1,623	5
4	Accidentes personales	1,499	5
5	Gastos médicos mayores	1,433	5
6	Diversos misceláneos	555	2
7	Seguro de desempleo	526	2
8	Responsabilidad civil y riesgos profesionales	341	1
9	Terremoto y otros riesgos catastróficos	325	1
10	Vida grupo	291	1

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Incumplimiento del contrato	El Usuario señala que se han incumplido con las condiciones y endosos contratados en el seguro (beneficios adicionales, devolución de la prima no devengada, entre otros)	10,159	34
2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	El Usuario solicita cancelar una póliza que no contrató y no se ha realizado	3,498	12
3	Inconformidad con el monto de la indemnización	El Usuario no está de acuerdo con el monto calculado o pagado con motivo de una reclamación según lo pactado en el contrato	2,695	9
4	Cancelación del contrato anticipadamente	El Usuario señala que la póliza dejó de surtir efectos antes del término de su vigencia	2,404	8
5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	El Usuario no está de acuerdo con los resultados en la reparación efectuada al bien afectado	1,748	6
6	Aclaración del pago de la póliza no atendida	El Usuario señala que el pago de la prima no fue aplicado a su póliza	1,691	6
7	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	El Usuario indica que solicitó la cancelación de su contrato, pero éste no ha sido cancelado y en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos de la prima a la cuenta bancaria, recibo telefónico, etc	1,623	5
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	El Usuario se inconforma por el retraso en el pago de la indemnización después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución	1,004	3
9	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	El Usuario no está de acuerdo con la información sobre la situación de su contrato, en relación al pago de primas, indemnizaciones, condiciones y endosos	520	2
10	Inconformidad con el tiempo para la reparación de bien afectado	El Usuario se inconforma por el retraso en la reparación del bien afectado según el plazo estimado	468	2

## Aseguradoras

60,676 Acciones de Defensa



## Variación 2013-2014



\*7,395 asuntos de Conciliación, 1,602 asuntos de Dictamen y 156 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	10,485	34
Información sobre productos y servicios financieros	8,604	28
Vida individual	3,901	13
SIAB Vida	1,301	4
Accidentes personales	1,155	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	8,617	28
Incumplimiento del contrato	4,042	13
Cancelación del contrato anticipadamente	2,332	8
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,925	6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	1,919	6

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	11,139	38
Vida individual	9,274	31
Vida colectivo	1,623	5
Accidentes personales	1,499	5
Gastos médicos mayores	1,433	5

Variación 2013-2014	% Favorable
6%	31
3%	49
2%	26
-43%	52
-31%	31

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	10,159	34
Cancelación no atendida de póliza no contratada	3,498	12
Inconformidad con el monto de la indemnización	2,695	9
Cancelación del contrato anticipadamente	2,404	8
Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,748	6

## Índices

## Resolución

38%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles

## Sanción\*

2.0%

607 multas impuestas

## Reclamación\*\*

## Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

48

## Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

100

## Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

28

## Daños automóbiles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

38

## Daños sin automóbiles

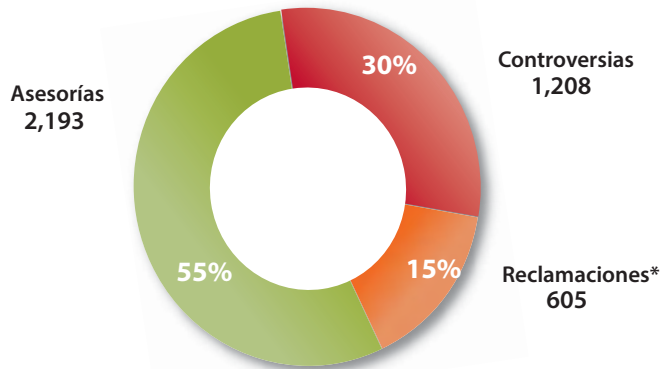
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

48

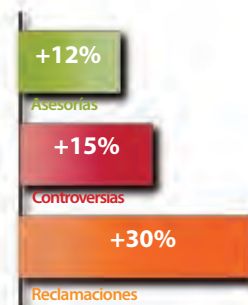
..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*487 asuntos de Conciliación, 111 asuntos de Dictamen y 7 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

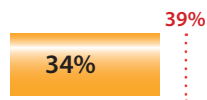
Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,127	51	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	579	26
Información sobre productos y servicios financieros	579	26	Incumplimiento del contrato	355	16
Vida individual	173	8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	232	11
Gastos médicos mayores	135	6	Inconformidad con el monto de la indemnización	176	8
Accidentes personales	86	4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	161	7

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,105	56	21%	36%	Incumplimiento del contrato	730	40
Vida individual	281	15	-1%	36%	Inconformidad con la reparación del bien afectado	168	9
Gastos médicos mayores	189	10	38%	29%	Inconformidad con el monto de la indemnización	166	9
Diversos misceláneos	62	3	29%	32%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	137	8
Accidentes personales	51	3	6%	46%	Aclaración del pago de la póliza	131	7

## Índices

## Resolución



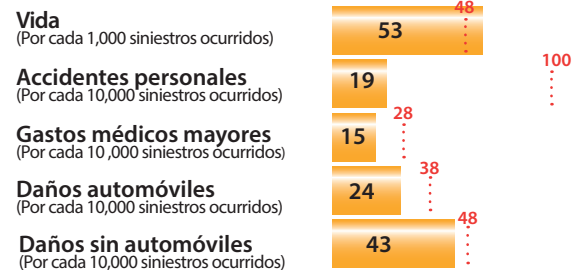
Tiempo de respuesta 17 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*



19 multas impuestas

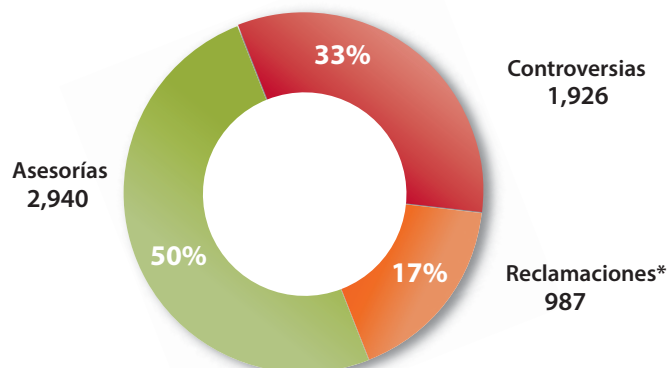
## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013-2014



\*797 asuntos de Conciliación, 167 asuntos de Dictamen y 23 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,495	51
Información sobre productos y servicios financieros	615	21
Vida individual	451	15
Gastos médicos mayores	166	6
Vida colectivo	76	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	615	21
Incumplimiento del contrato	494	17
Inconformidad con el monto de la indemnización	287	10
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	285	10
Cancelación del contrato anticipadamente	235	8

## Controversias y Reclamaciones

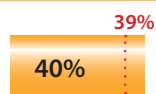
Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,620	56
Vida individual	657	23
Gastos médicos mayores	218	7
Vida colectivo	199	7
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	46	2

Variación 2013-2014	% Favorable
-6%	42
43%	51
-16%	24
-12%	27
-16%	30

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	1,111	38
Inconformidad con el monto de la indemnización	383	13
Inconformidad con la reparación del bien afectado	260	9
Cancelación del contrato anticipadamente	220	8
Aclaración del pago de la póliza	179	6

## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 20 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*



54 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Vida  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



Accidentes personales  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Gastos médicos mayores  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Daños automóbiles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



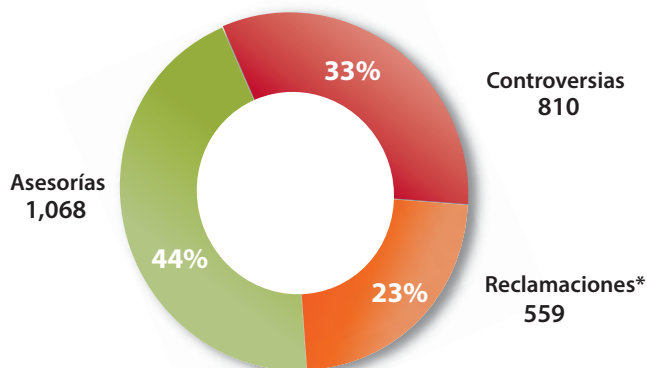
Daños sin automóbiles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 -2014



\*411 asuntos de Conciliación, 132 asuntos de Dictamen y 16 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Daños automóbiles	576	54	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	221	21
Información sobre productos y servicios financieros	221	21	Incumplimiento del contrato	216	20
Vida individual	108	10	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	119	11
Accidentes personales	46	4	Inconformidad con el monto de la indemnización	103	10
Gastos médicos mayores	39	4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	76	7

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos			Variación 2013-2014		Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2013-2014	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Daños automóbiles	821	60	-10%	14	Incumplimiento del contrato	632	46
Vida individual	220	16	2%	27	Inconformidad con el monto de la indemnización	185	14
Gastos médicos mayores	61	4	3%	17	Inconformidad con la reparación del bien afectado	113	8
Accidentes personales	43	3	-33%	17	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	87	6
Diversos misceláneos	37	3	28%	0	Aclaración del pago de la póliza	66	5

## Índices

## Resolución

16%

39%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*

2.0%

7.0%

96 multas impuestas

## Reclamación\*\*

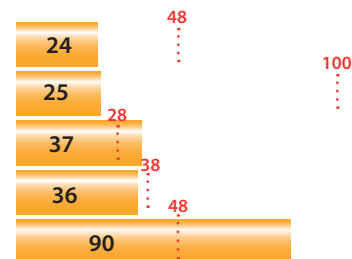
Vida  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

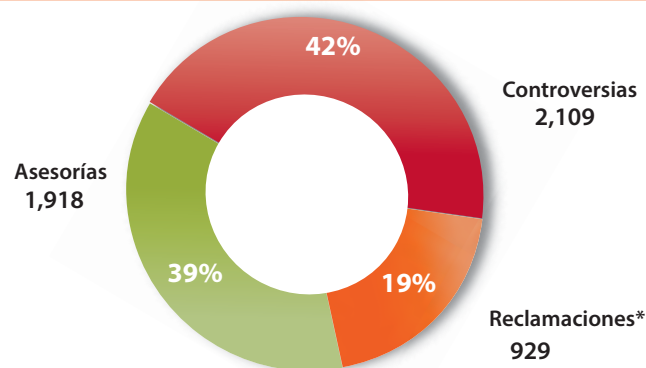


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conufesal al mes de Diciembre de 2014.





## Variación 2013-2014



\*788 asuntos de Conciliación, 128 asuntos de Dictamen y 13 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

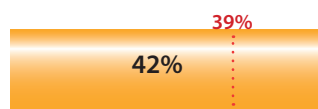
Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Vida individual	784	41	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	623	32
Información sobre productos y servicios financieros	623	32	Incumplimiento del contrato	426	22
Vida colectivo	193	10	Cancelación del contrato anticipadamente	171	9
Gastos médicos mayores	162	8	Aclaración del pago de la póliza	148	8
Accidentes personales	107	6	Inconformidad con el monto de la indemnización	101	5

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos		Variación 2013-2014		Principales causas			
Asuntos	Part. %	% Favorable		Asuntos	Part. %		
Vida individual	2,203	73	25%	48	Incumplimiento del contrato	1,088	36
Vida colectivo	467	15	19%	28	Cancelación del contrato anticipadamente	413	14
Gastos médicos mayores	191	6	14%	20	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	364	12
Vida grupo	62	2	68%	19	Aclaración del pago de la póliza	299	10
Accidentes personales	62	2	88%	40	Inconformidad con el monto de la indemnización	253	8

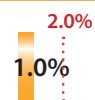
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 25 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*



30 multas impuestas

## Reclamación\*\*

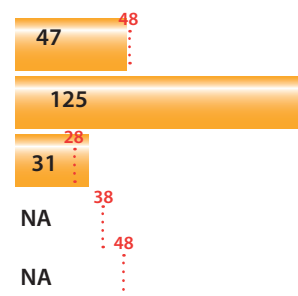
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Gastos médicos mayores**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

**Daños automóbiles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

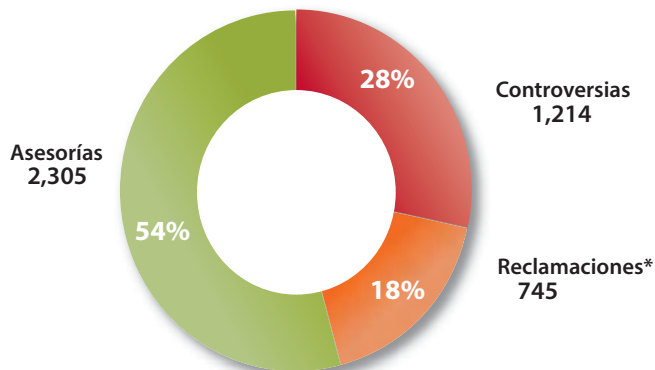
**Daños sin automóbiles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013-2014



\*581 asuntos de Conciliación, 142 asuntos de Dictamen y 22 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,788	77.57
Información sobre productos y servicios financieros	468	20.30
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	37	1.61
Incendio	2	0.09
REUS	1	0.04

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	468	20.30
Incumplimiento del contrato	327	14.19
Inconformidad con la reparación del bien afectado	318	13.80
Inconformidad con el monto de la indemnización	304	13.19
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	288	12.49

## Controversias y Reclamaciones

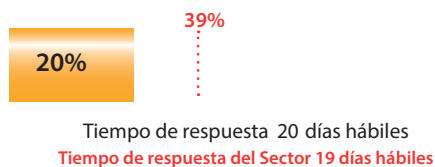
Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,887	96.32
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	43	2.19
Terremoto y otros riesgos catastróficos	1	0.05

Variación 2013-2014	% Favorable
19%	19.0
-9%	23.0
-50%	50.0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	775	39.56
Inconformidad con la reparación del bien afectado	341	17.41
Inconformidad con el monto de la indemnización	331	16.90
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	147	7.50
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	100	5.10

## Índices

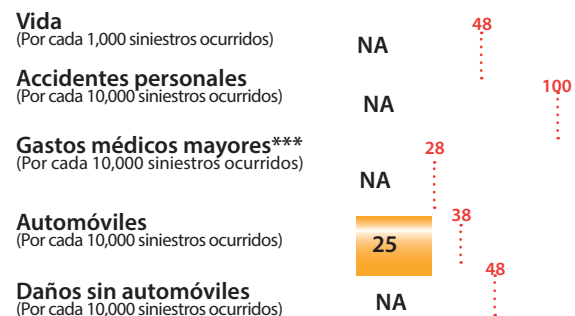
## Resolución



## Sanción\*



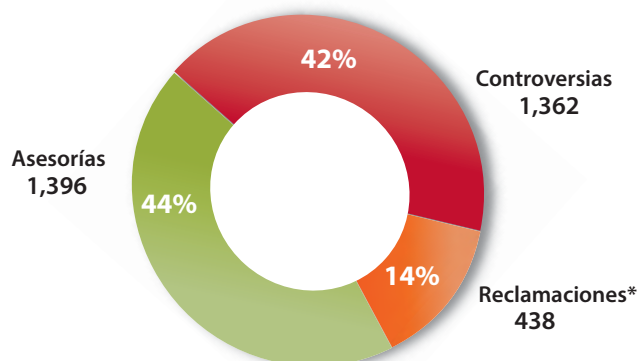
## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*378 asuntos de Conciliación, 58 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	442	32
Daños automóviles	368	26
Vida individual	310	22
Accidentes personales	144	10
Diversos misceláneos	25	2

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	442	32
Cancelación del contrato anticipadamente	246	18
Incumplimiento del contrato	150	11
Solicitud de cancelación del contrato no atendida	103	7
Cancelación no atendida de póliza no contratada	98	7

## Controversias y Reclamaciones

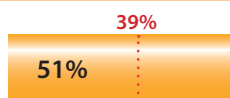
Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	515	29
Vida individual	496	28
Accidentes personales	339	19
Diversos misceláneos	47	3
Terremotos y otros riesgos catastróficos	41	2

Variación 2013-2014	% Favorable
69%	55
-12%	48
2%	57
135%	41
86%	36

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	406	23
Cancelación no atendida de póliza no contratada	368	20
Cancelación del contrato anticipadamente	241	13
Solicitud de cancelación del contrato no atendida	178	10
Aclaración del pago de la póliza	102	6

## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 25 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*



3 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Vida  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

167

Accidentes personales  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

1,050

Gastos médicos mayores  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

28

Daños automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

38 160

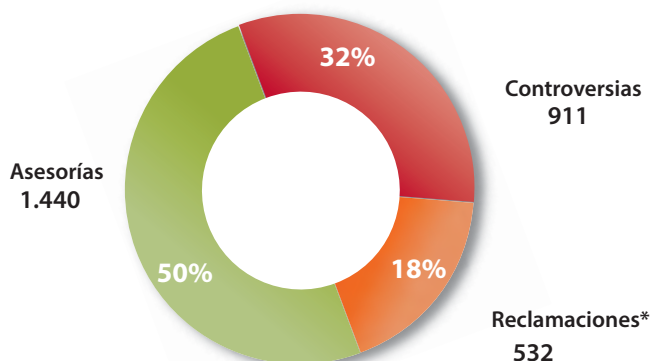
Daños sin automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

48 442

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica.

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013-2014



\*425 asuntos de Conciliación, 99 asuntos de Dictamen y 8 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	683	47	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	422	29
Información sobre productos y servicios financieros	422	29	Incumplimiento del contrato	246	17
Vida individual	135	9	Cancelación del contrato anticipadamente	110	8
Accidentes personales	54	4	Inconformidad con el monto de la indemnización	107	7
Gastos médicos mayores	35	2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	99	7

## Controversias y Reclamaciones

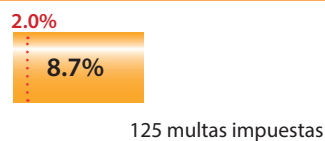
Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	694	48	0.1%	20	Incumplimiento del contrato	606	42
Vida individual	322	22	30.4%	26	Inconformidad con el monto de la indemnización	156	11
Seguro de desempleo	74	5	7.2%	24	Inconformidad con la reparación del bien afectado	124	9
Vida colectivo	57	4	21.3%	21	Aclaración del pago de la póliza	84	6
Gastos médicos mayores	49	3	-9.3%	19	Cancelación del contrato anticipadamente	79	5

## Índices

## Resolución



## Sanción\*



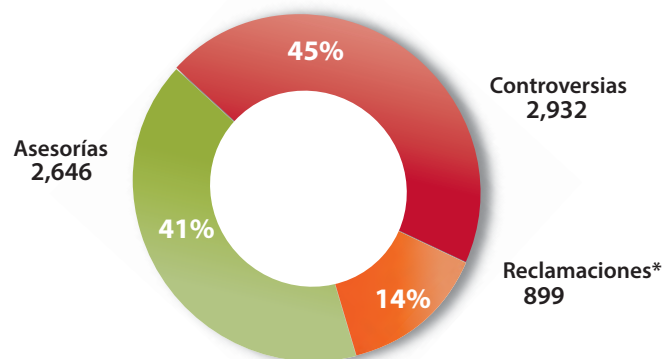
## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conufes al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013-2014



\*741 asuntos de Conciliación, 143 asuntos de Dictamen y 15 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	1,125	43	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	681	26
Información sobre productos y servicios financieros	681	26	Cancelación del contrato anticipadamente	423	16
Vida individual	420	16	Incumplimiento del contrato	301	11
Accidentes personales	123	5	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	174	7
Gastos médicos mayores	64	2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	170	6

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	1,249	33	6%	56	Cancelación no atendida de póliza no contratada	971	25
Vida individual	1,214	32	-32%	59	Incumplimiento del contrato	853	22
Accidentes personales	253	7	-75%	64	Cancelación del contrato anticipadamente	356	9
Vida colectiva	169	4	13%	23	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	239	6
Gastos médicos mayores	135	4	-80%	57	Inconformidad con el monto de la indemnización	213	6

## Índices

## Resolución

55%

Tiempo de respuesta 15 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

## Sanción\*

0.3%

13 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Vida  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

102

Accidentes personales  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

309

Gastos médicos mayores\*\*\*  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

NA

Automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

103

Daños sin automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

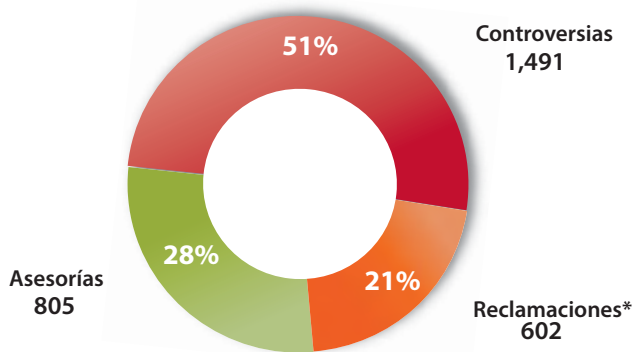
20

..... Índice del Sector 2014

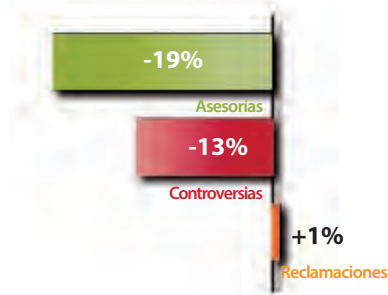
(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

(\*\*\*) En el producto de Gastos médicos mayores. Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, es la Institución de seguros especializada en salud para practicar la operación de accidentes y enfermedades, en los ramos de salud y de gastos médicos.



## Variación 2013-2014



\*479 asuntos de Conciliación, 113 asuntos de Dictamen y 10 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Daños automóbiles	249	31	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	206	26
Información sobre productos y servicios financieros	206	26	Incumplimiento del contrato	150	19
Vida individual	154	19	Cancelación del contrato anticipadamente	109	14
Accidentes personales	47	6	Aclaración del pago de la póliza	48	6
Seguro de desempleo	29	4	Cancelación no atendida de la póliza no contratada	47	6

## Controversias y Reclamaciones

Principales productos		Variación 2013-2014		Principales causas	
Asuntos	Part. %	% Favorable		Asuntos	Part. %
Vida individual	592	28	3%	40	35
Daños automóbiles	505	24	-6%	27	20
Accidentes personales	189	9	-17%	33	7
Diversos misceláneos	158	8	84%	36	6
Seguro de desempleo	142	7	-29%	24	5
				Incumplimiento del contrato	736
				Cancelación no atendida de póliza no contratada	414
				Cancelación del contrato anticipadamente	143
				Solicitud de cancelación del contrato no atendida	126
				Inconformidad con el monto de la indemnización	115

## Índices

## Resolución

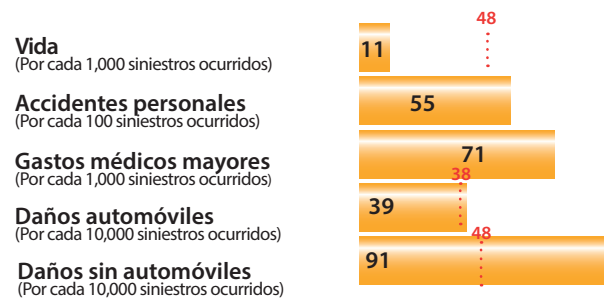


## Sanción\*



6 multas impuestas

## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conufesf al mes de Diciembre de 2014.

## Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

---

En 2014, se contó con el registro de 3,035 SOFOM E.N.R. ante Condusef. No obstante, el **57.0%** de las Acciones de Defensa recibidas fueron de sólo 10 SOFOM E.N.R. Entre ellas figuran: Financiera Independencia, NR Finance México y Tertius.

Del total de Acciones de Defensa, el **71.1%** fueron atendidas en el proceso de Asesoría, en tanto que el **28.9%** en Controversias y Reclamaciones.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

Página

55

56

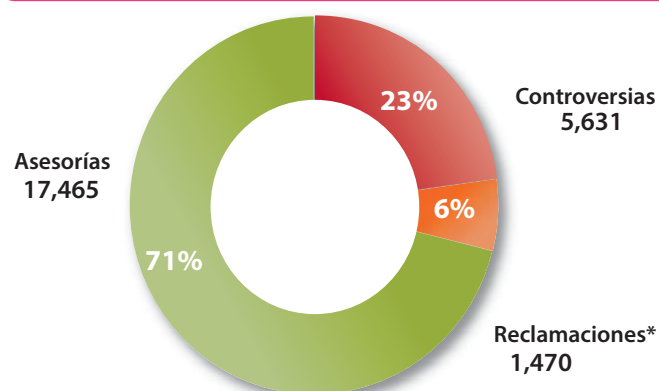
## Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.N.R.

### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	3,858	54
2	Crédito hipotecario	1,505	21
3	Crédito al auto	1,032	15
4	Tarjeta de crédito	208	3
5	Crédito de nómina	183	3
6	Crédito simple	25	0.4
7	Fideicomisos	20	0.3
8	Créditos y préstamos refaccionarios	18	0.3
9	Contrato de arrendamiento puro y financiero	17	0.2
10	Contrato de factoraje financiero	6	0.1

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con el saldo del crédito o con la mensualidad cobrada por la Institución	1,429	20
2	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	1,051	15
3	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Crédito liquidado y no se entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	737	10
4	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	El Usuario realizó el pago del monto adeudado por el uso del producto o servicio, sin embargo, éste no se ve reflejado ante la Institución financiera	582	8
5	Eliminación de historial crediticio no realizada	El Usuario solicita la eliminación del saldo de un crédito que ya liquidó en su historial crediticio y ésta no es llevada a cabo	411	6
6	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario reclama alguna promesa que no fue cumplida	391	6
7	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	El Usuario reclama una quita o reestructura de pago acordada con la Institución y no es realizada	293	4
8	Gestión de cobranza con maltratos y ofensas	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	233	3
9	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros no otorgada	Inconformidad con la información proporcionada al Usuario sobre las características, costos, requisitos, beneficios y condiciones de operación de los productos y servicios financieros	212	3
10	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario	Cuando la Institución otorga un crédito al Usuario, sin que éste lo haya solicitado ni autorizado	186	3





## Variación 2012 - 2013



\*1,319 asuntos de Conciliación, 135 asuntos de Dictamen, 15 asuntos de Defensoría y 1 Concurso Mercantil.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	8,517	49
Crédito personal	4,490	26
Crédito hipotecario	1,546	9
Crédito al auto	1,453	8
Tarjeta de crédito	1,051	6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	9,919	57
Negociación de créditos (Orientación)	1,036	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	897	5
Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas	712	4
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	621	4

## Controversias y Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	3,858	54
Crédito hipotecario	1,505	21
Crédito al auto	1,032	15
Tarjeta de crédito	208	3
Crédito de nómina	183	3

Variación 2013-2014	% Favorable
4%	42
8%	23
-5%	36
-31%	52
-	59

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,429	20
Actualización del historial crediticio no realizada	1,051	15
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	737	10
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	582	8
Eliminación de historial crediticio no realizada	411	6

## Índices

## Resolución

37%

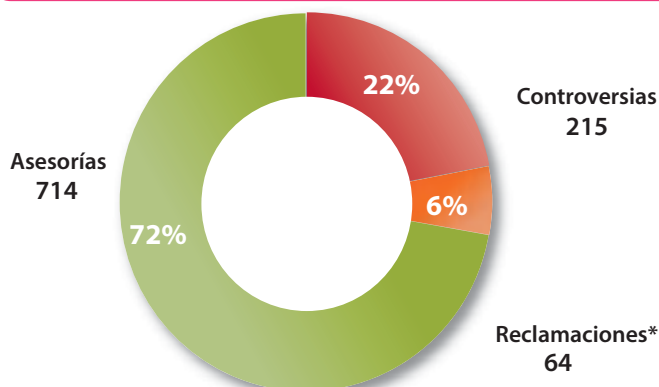
Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

## Sanción\*

17.3%

1,228 multas impuestas en el Sector

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*54 asuntos de Conciliación, 9 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

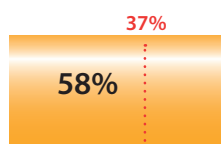
Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	367	51.4	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	414	58
Crédito al auto	298	41.7	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	37	5
Crédito personal	22	3.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	36	5
Tarjeta de crédito	18	2.5	Negociación de créditos (Orientación)	26	4
Contrato de arrendamiento puro y financiero	5	0.7	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	19	3

## Controversias y Reclamaciones

Principales Productos			Variación 2013-2014		Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Variación	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Crédito al auto	244	87.5	-16%	59	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	52	19
Crédito simple	1	0.4	-50%	100	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	14
					Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	23	8
					Actualización de historial crediticio no realizada	23	8
					Beneficios no aplicados al crédito	21	8

## Índices

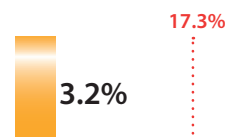
## Resolución



Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

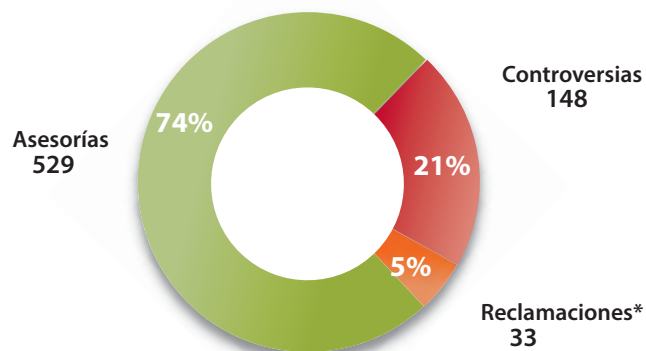
## Sanción\*



9 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*29 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	370	70
Crédito personal	128	24

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	401	76
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	18	3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	16	3
Negociación de créditos (Orientación)	13	3
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	11	2

## Controversias y Reclamaciones

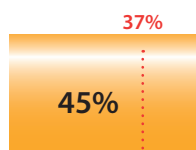
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito personal	166	92

Variación 2013-2014	% Favorable
6%	44

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	62	34
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	20	11
Actualización de historial crediticio no realizada	16	9
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	13	7
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	10	6

## Índices

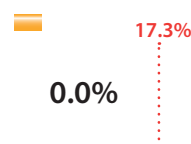
## Resolución



Tiempo de respuesta 14 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

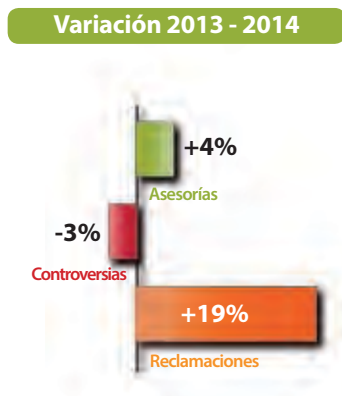
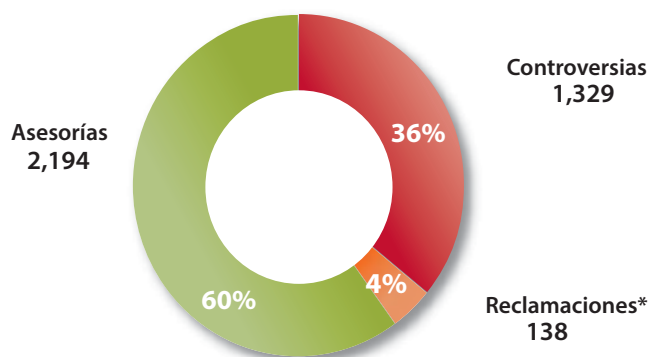
## Sanción\*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



\*133 asuntos de Conciliación y 5 asuntos de Dictamen.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,143	52.1
Información sobre productos y servicios financieros	779	35.5
Tarjeta de crédito	244	11.1
Crédito de nómina	9	0.4
Crédito hipotecario	5	0.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	979	45
Negociación de créditos (Orientación)	232	11
Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	193	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	150	7
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	89	4

#### Controversias y Reclamaciones

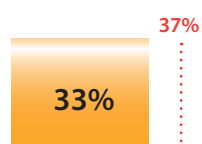
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,421	96.9
Crédito simple	1	0.1
Crédito hipotecario	1	0.1

Variación 2013-2014	% Favorable
-2.0%	33
-50%	0
0%	100

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	404	28
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	388	26
Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	126	9
Eliminación del historial crediticio no realizada	107	7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	66	4

#### Índices

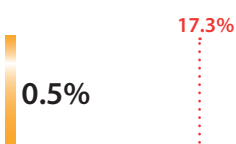
##### Resolución



Tiempo de respuesta : 7 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

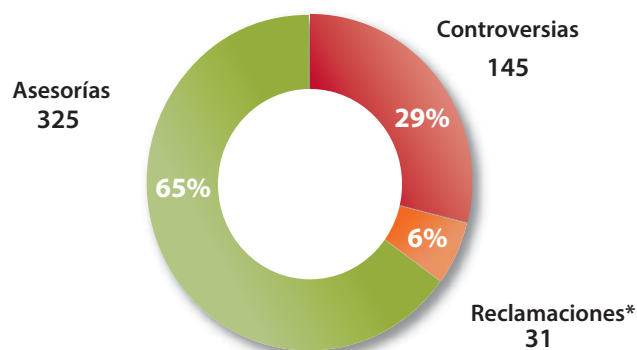
##### Sanción\*



8 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\* 28 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	161	49.5
Información sobre productos y servicios financieros	149	45.8

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	169	52
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	49	15
Negociación de créditos (Orientación)	16	5
Actualización de historial crediticio no realizada	15	5
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	15	5

## Controversias y Reclamaciones

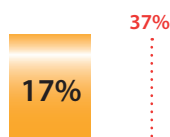
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	164	93

Variación 2013-2014	% Favorable
-33%	17

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	44	25
Actualización de historial crediticio no realizada	34	19
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	28	16
Orientación sobre el funcionamiento de los productos no otorgada	17	10
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	11	6

## Índices

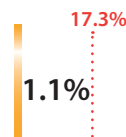
## Resolución



Tiempo de respuesta: 25 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

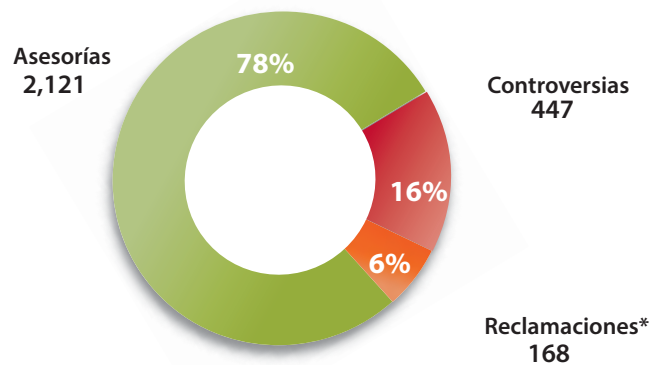
## Sanción\*



2 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*142 asuntos de Conciliación, 23 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,245	59
Crédito al auto	811	38
Contrato de arrendamiento puro y financiero	3	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,374	65
Negociación de créditos (Orientación)	93	4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	69	3
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	61	3
Inconformidad por cambio de Aseguradora	57	3

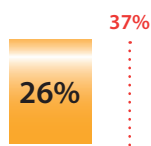
## Controversias y Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable
Crédito al auto	523	85	-6%	27
Contrato de arrendamiento puro y financiero	2	0.3	-50%	33

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Beneficios no aplicados al crédito	71	12
Eliminación de historial crediticio no realizada	49	8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	47	8
Actualización del historial crediticio no realizada	46	7
Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	44	7

## Índices

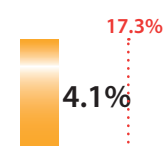
## Resolución



Tiempo de respuesta: 17 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

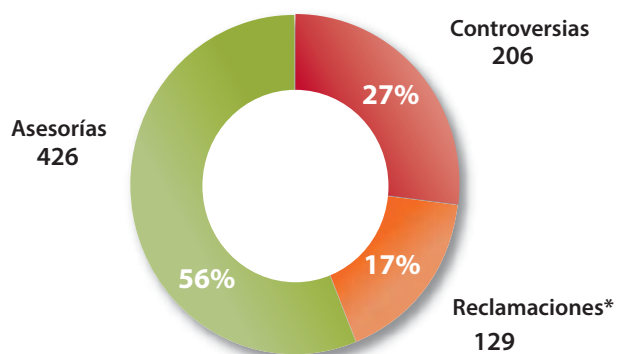
## Sanción\*



25 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*118 asuntos de Conciliación y 11 asuntos de Dictámen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	280	66
Información sobre productos y servicios financieros	127	30

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	169	40
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	61	14
Negociación de créditos (Orientación)	46	11
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	32	8
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	31	7

## Controversias y Reclamaciones

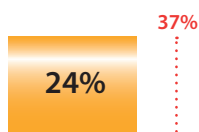
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	322	96

Variación 2013-2014	% Favorable
52%	23

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	67	20
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	62	19
Pago no aplicado al producto o servicio	55	16
Beneficios no aplicados al crédito	38	11
Orientación sobre el funcionamiento de los productos no atendida	27	8

## Índices

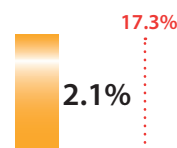
## Resolución



Tiempo de respuesta: 33 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

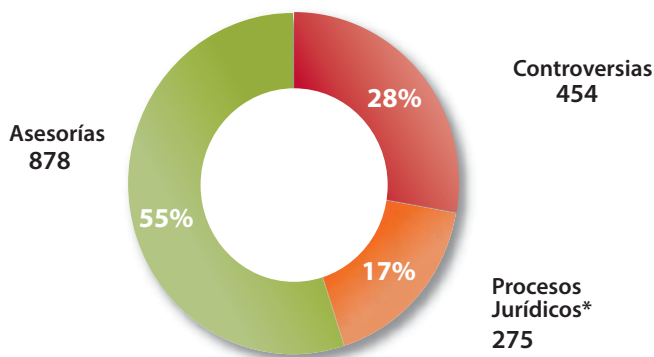
## Sanción\*



7 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013-2014



\*254 asuntos de Conciliación, 19 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	599	68
Información sobre productos y servicios financieros	206	23

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	298	34%
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	134	15%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	105	12%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	71	8%
Negociación de créditos (Orientación)	48	5%

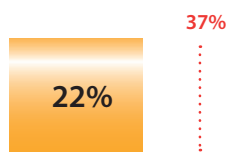
## Controversias recibidas

Principal Producto	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable
Crédito hipotecario	678	93	73%	22

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	184	25%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	150	21%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	139	19%
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	48	7%
Beneficios no aplicados al crédito	45	6%

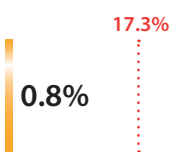
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta: 30 días hábiles

## Sanción\*



6 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica (LPDUSF). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

---

En 2014, el Sector presentó un decremento en las Acciones de Defensa de **32.5%**, generado básicamente por la disminución de las Asesorías (36.2%).

Las Controversias y Reclamaciones recibidas disminuyeron en **10.6%** con respecto a 2013. Cabe indicar que un solo producto concentró el **45.9%** de dichos asuntos, la Tarjeta de crédito, presentando como principal causa: Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

Página

65

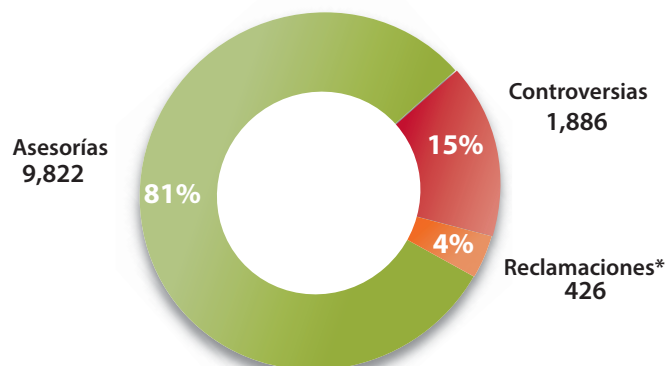
66

## Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.R.

### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	1,061	46
2	Crédito personal	660	29
3	Crédito hipotecario	345	15
4	Crédito al auto	122	5
5	Crédito de nómina	22	1
6	Contrato de arrendamiento puro y financiero	2	0.1
7	Crédito simple	2	0.1
8	Contrato de factoraje financiero	2	0

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	397	17
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con el saldo del crédito o con la mensualidad cobrada por la Institución	230	10
3	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	205	9
4	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	El Usuario reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	142	6
5	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Crédito liquidado y no se entrega la factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	139	6
6	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	La Institución le hace llegar al Usuario una tarjeta que no solicitó	114	5
7	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	El Usuario realizó el pago del monto adeudado por el uso del producto o servicio, sin embargo, éste no se ve reflejado ante la Institución financiera	86	4
8	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario reclama alguna promesa que no fue cumplida	75	3
9	Eliminación de historial crediticio no realizada	El Usuario solicita la eliminación de un crédito que ya liquidó de su historial crediticio y ésta, no es llevada a cabo	71	3
10	Crédito no reconocido en el historial crediticio	El Usuario no reconoce un crédito que registra en su reporte de crédito	63	3



## Variación 2013 - 2014



\*391 asuntos de Conciliación, 34 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	4,277	44
Información sobre productos y servicios financieros	3,467	35
Crédito personal	1,312	13
Crédito hipotecario	443	5
Crédito al auto	190	2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,174	42
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	758	8
Negociación de créditos (Orientación)	589	6
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	422	4
Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	372	4

## Controversias y Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,061	46
Crédito personal	660	29
Crédito hipotecario	345	15
Crédito al auto	122	5
Crédito de nómina	22	1

Variación 2013-2014	% Favorable
-16%	72
-7%	43
-10%	35
-11%	31
-	50

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	397	17
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	230	10
Actualización de historial crediticio no realizada	205	9
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	142	6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	139	6

## Índices

## Resolución

54%

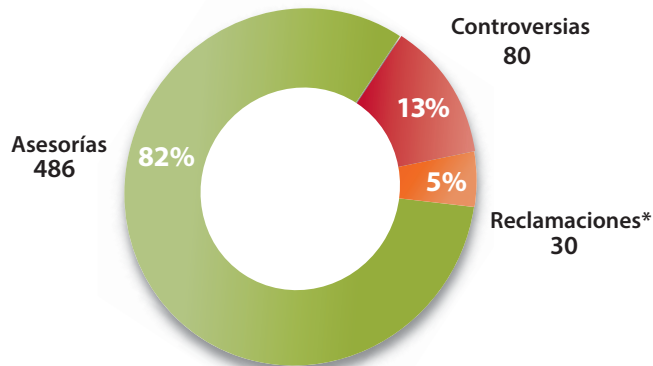
Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

## Sanción\*

5.2%

121 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*27 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

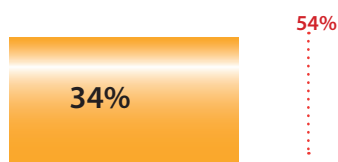
Principales Productos	Asuntos	Part.%	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	334	68.7	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	353	72.6
Crédito al auto	113	23.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	15	3.1
Crédito personal	19	3.9	Negociación de créditos (Orientación)	14	2.9
Tarjeta de crédito	17	3.5	Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	10	2.1
Crédito hipotecario	1	0.2	Inconformidad por cambio de Aseguradora	10	2.1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	87	79	20.8%	35	Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	16	15
Crédito personal	9	8	50.0%	22	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado	15	14
Contrato de factoraje financiero	1	1	-	-	Crédito no reconocido en el historial crediticio	14	13
Tarjeta de crédito	1	1	-80%	100	Eliminación de historial crediticio no realizada	11	10
Contrato de arrendamiento puro y financiero	1	1	-66.7%	0	Actualización de historial crediticio no realizada	8	7

## Índices

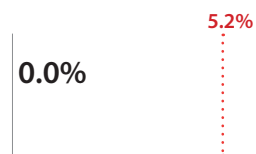
## Resolución



Tiempo de respuesta: 14 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

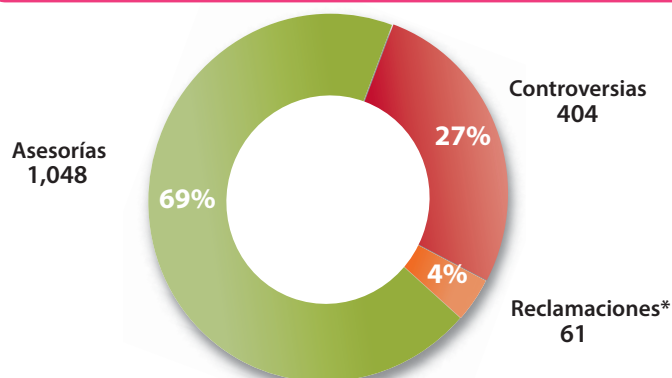
## Sanción\*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*55 asuntos de Conciliación, 5 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	588	56
Información sobre productos y servicios financieros	309	29
Tarjeta de crédito	126	12
Crédito hipotecario	11	1
Crédito simple	5	1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	421	40
Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	113	11
Negociación de créditos (Orientación)	94	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	64	6
Actualización de historial crediticio no realizada	48	5

## Controversias y Reclamaciones

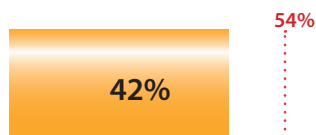
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	416	89.3
Tarjeta de crédito	26	5.7
Crédito hipotecario	2	0.4
Crédito simple	1	0.2

Variación 2013-2014	% Favorable
-26.0%	43
-16.1%	29
100.0%	0
-	100

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	115	25
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	83	18
Eliminación de historial crediticio no realizada	35	8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	31	7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	29	6

## Índices

## Resolución



54%

Tiempo de respuesta 13 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

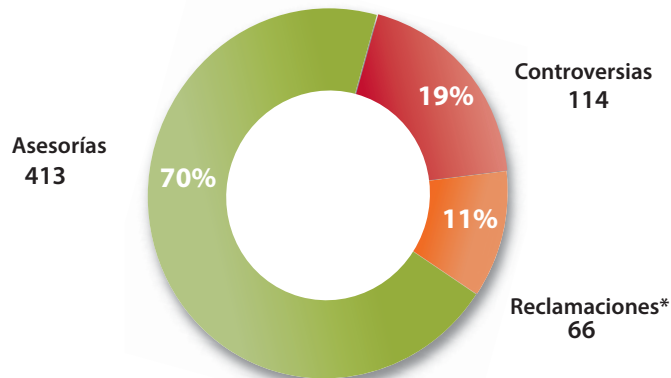
## Sanción\*

0.0%

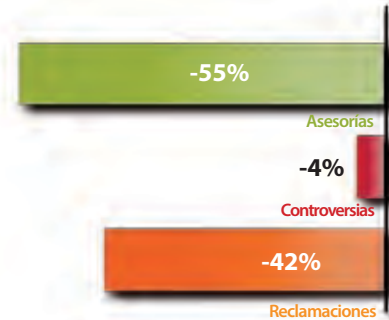
5.2%

Ninguna multa impuesta

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*55 asuntos de Conciliación y 11 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito hipotecario	143	35
Tarjeta de crédito	140	34
Información sobre productos y servicios financieros	110	27
Crédito al auto	9	2
Crédito personal	7	2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	143	35
Negociación de créditos (Orientación)	45	11
Consumos no reconocidos	39	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	19	5
Beneficios no aplicados al crédito	19	5

## Controversias y Reclamaciones

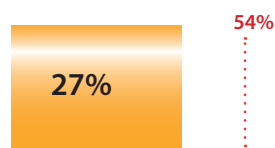
Principal Producto	Asuntos	Part.%
Crédito hipotecario	152	84
Crédito personal	1	1

Variación 2013-2014	% Favorable
-23%	31
-80%	0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	21
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	27	15
Beneficios no aplicados al crédito	24	13
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	17	9

## Índices

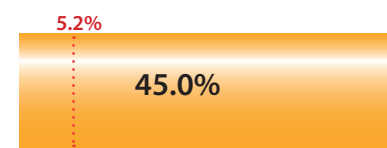
## Resolución



Tiempo de respuesta: 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

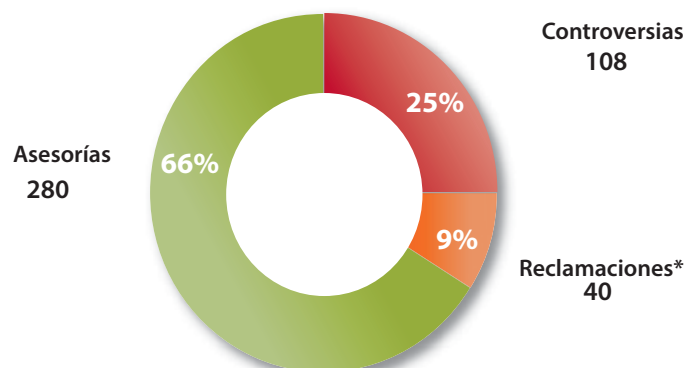
## Sanción\*



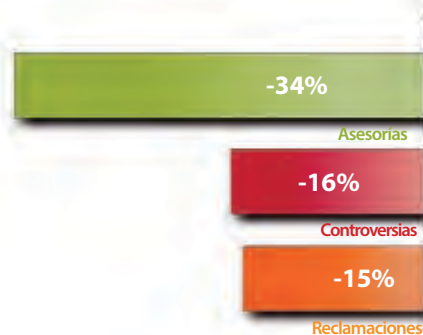
81 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Variación 2013 - 2014



\*37 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	175	63
Información sobre productos y servicios financieros	71	25
Tarjeta de crédito	25	9
Crédito personal	5	2
Crédito de nomina	2	1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	99	35
Pago no aplicado al producto o servicio	30	11
Negociación de créditos (Orientación)	23	8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	22	8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	20	7

## Controversias y Reclamaciones

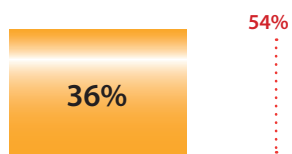
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	122	82
Tarjeta de crédito	16	11
Crédito al auto	2	1

Variación 2013-2014	% Favorable
-16.4%	36
0.0%	33
-	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Beneficios no aplicados al crédito	27	18
Pago no aplicado al producto o servicio	20	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	19	13
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	16	11
Actualización de historial crediticio no realizada	13	9

## Índices

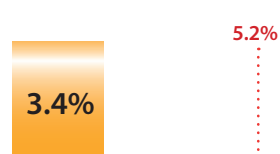
## Resolución



Tiempo de respuesta: 26 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

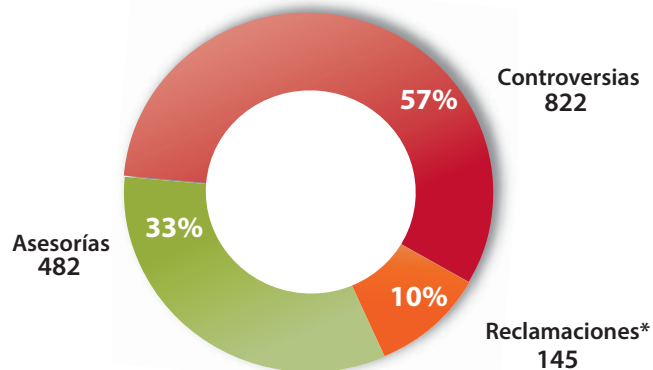
## Sanción\*



5 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



\*140 asuntos de Conciliación y 5 asuntos de Dictamen.

## Variación 2013 - 2014



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	386	80
Información sobre productos y servicios financieros	85	18
Crédito personal	8	2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	116	24
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	85	18
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	43	9
Actualización de historial crediticio no realizada	26	5
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	25	5

## Controversias y Reclamaciones

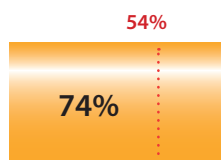
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	963	99.6
Crédito personal	2	0.2

Variación 2013-2014	% Favorable
-18%	74
-83%	100

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	392	41
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	127	13
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	111	12
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	52	5
Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	38	4

## Índices

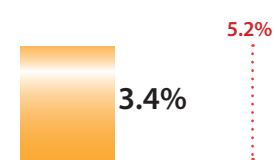
## Resolución



Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

## Sanción\*



33 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



## Administradoras de Fondos para el Retiro

---

Las Acciones de Defensa en este Sector descendieron a 50,958, lo cual significó un decremento de **9.2%** con respecto al año anterior. El crecimiento de las Controversias y Reclamaciones fue de **0.83%** con respecto al año anterior, en donde las Acciones de Defensa pasaron de 11,916 a 12,015.

Los servicios que más se atendieron fueron: Solicitud de trámite no atendida o no concluida, Inconformidad con el Traspaso AFORE-AFORE e Información para realizar el trámite no otorgada.



Principales Productos/ Causas de Reclamación  
Instituciones

Página

73

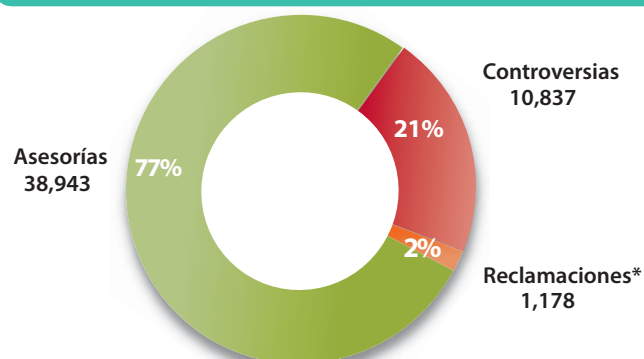
74

## Controversias recibidas en el Sector AFORE

### Principales Servicios/Causas de Reclamación

Posición	Servicios	Asuntos	Part. %
1	Disposición de saldo de la cuenta individual	2,698	22
2	Emisión de estado de cuenta	2,418	20
3	Traspaso AFORE-AFORE	1,549	13
4	Devolución de fondo de la vivienda 72-92	816	7
5	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	771	6
6	Registro de trabajadores	635	5
7	Retiros parciales (Desempleo)	631	5
8	Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)	596	5
9	Retiros SAR 92-97	570	5
10	Unificación de cuentas	553	5

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	El Usuario reclama que no se han realizado los cambios, modificaciones, correcciones u operaciones solicitadas	6,549	49
2	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	El Usuario no está de acuerdo con los resultados del traspaso realizado	1,281	9
3	Información para realizar el trámite no otorgada	El Usuario no recibe el detalle sobre cómo realizar un trámite ante su AFORE	607	7
4	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	El Usuario no está de acuerdo con el monto del retiro reflejado en su estado de cuenta al que tiene derecho por contar con un plan privado de pensión, una pensión pagada por el IMSS o Aseguradora	565	5
5	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	El Usuario o beneficiario solicitó la disposición de recursos, cuenta con derecho a retiro SAR 92 y no se ha liquidado su pago	509	5
6	Separación de cuentas no atendida o no concluida	Consiste en la aclaración o corrección de los Números de Seguridad Social de aquellos trabajadores que durante el trámite de registro se detectó que su Número de Seguridad Social se encuentra asignado a otra persona que está registrada o no en alguna AFORE y no es llevada a cabo	500	5
7	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	El Usuario solicita la unificación de sus cuentas individuales y ésta no es llevada a cabo	455	5
8	Retraso con el pago de retiro	El pago del retiro al que tiene derecho el Usuario no es realizado en el plazo establecido	260	3
9	Solicitud de registro no atendida o no concluida	El trabajador manifiesta que la Afore no ha atendido su solicitud de registro o bien el trámite no se ha concluido en el tiempo esperado	113	1
10	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido	El trabajador manifiesta que la Afore no ha atendido o no ha concluido la solicitud de traspaso	112	1



## Variación 2013 - 2014



\*1,126 asuntos de Conciliación, 44 asuntos de Dictamen y 8 asuntos de Defensoría.  
<sup>1</sup> Incluye un asunto de SAR 92-97.

## Principales Servicios y Causas del Sector

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	18,875	48
Traspaso AFORE-AFORE	6,620	17
Retiros parciales (Desempleo)	3,588	9
Disposición del saldo de la cuenta individual	2,238	6
Emisión de estado de cuenta	1,667	4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	18,875	48
Información para realizar el trámite no otorgada	7,217	19
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4,647	12
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	4,195	11
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	509	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	2,698	22
Emisión de estado de cuenta	2,418	20
Traspaso AFORE-AFORE	1,549	13
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	816	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	771	6

Variación 2013-2014	% Favorable
-1%	64
-3%	90
13%	70
169%	67
-13%	66

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,549	55
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	1,281	11
Información para realizar el trámite no otorgada	607	5
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	565	5
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	509	4

## Índices

## Resolución

71%

Tiempo de respuesta 12 días hábiles

## Sanción\*

0.7%

82 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

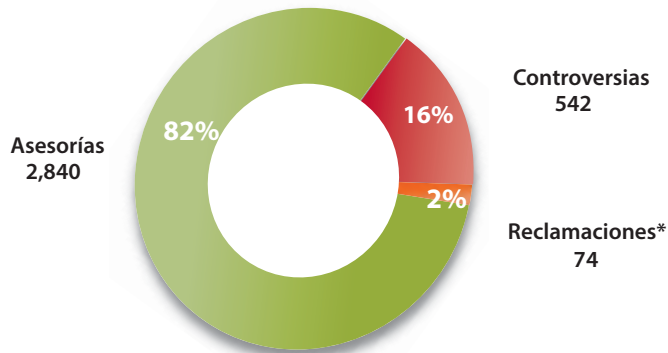
6

Corrección y/o actualización de  
datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)

15

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*71 asuntos de Conciliación, 2 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	1,022	36
Información sobre productos y servicios financieros	930	33
Retiros parciales (Desempleo)	439	15
Disposición del saldo de la cuenta individual	114	4
Retiro SAR 92-97	57	2

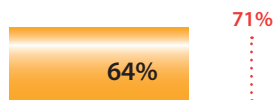
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	930	38
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	675	24
Información para realizar el trámite no otorgada	589	21
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	424	15
Inconformidad con el pago del retiro por desempleo	33	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Traspaso AFORE-AFORE	202	33	-35%	80	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	274	44
Disposición del saldo de la cuenta individual	113	18	64%	50	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	183	30
Retiros parciales (Desempleo)	93	15	200%	59	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	25	4
Emisión de estado de cuenta	71	12	223%	77	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	22	4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	33	5	38%	47	Información para realizar el trámite no otorgada	20	3

## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 13 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*



Ninguna multa impuesta

## Reclamación\*\*



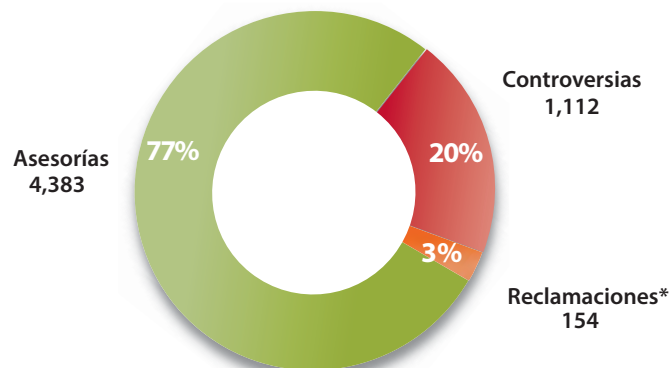
Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*148 asuntos de Conciliación, 5 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,068	47
Retiros parciales (Desempleo)	495	11
Traspaso AFORE-AFORE	492	11
Disposición del saldo de la cuenta individual	331	8
Emisión de estado de cuenta	222	5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,068	47
Información para realizar el trámite no otorgada	759	17
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	693	16
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	308	7
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	72	2

## Controversias y Reclamaciones

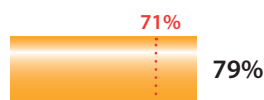
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	343	27
Emisión de estado de cuenta	225	18
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	113	9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	90	7
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	88	7

Variación 2013-2014	% Favorable
-2%	77
-18%	93
-21%	66
-49%	69
120%	74

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	738	58
Separación de cuentas no atendida o no concluida	92	7
Información para realizar el trámite no otorgada	60	5
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	56	4
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	54	4

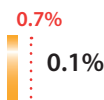
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*

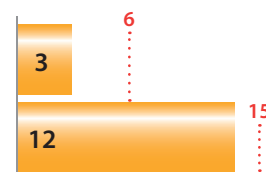


1 multa impuesta

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



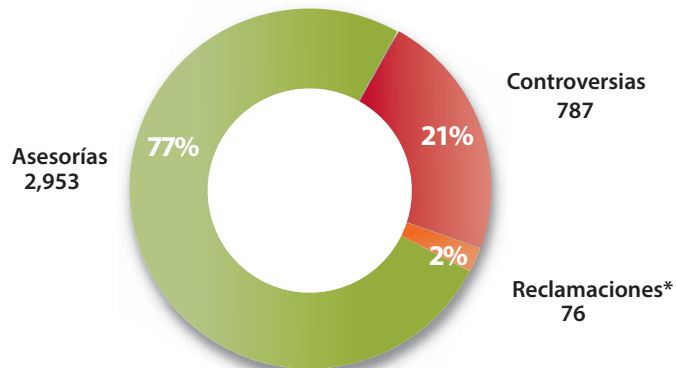
..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.

Afore Coppel, S.A. de C.V.

3,816 Acciones de Defensa



Variación 2013 - 2014



\*76 asuntos de Conciliación.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

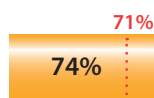
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,344	46	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,344	46
Retiros parciales (Desempleo)	431	15	Información para realizar el trámite no otorgada	587	20
Traspaso AFORE-AFORE	382	13	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	491	17
Disposición del saldo de la cuenta individual	223	8	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	222	8
Emisión de estado de cuenta	149	5	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	42	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	255	30	6%	70	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	502	58
Emisión de estado de cuenta	156	18	19%	91	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	60	7
Retiros parciales (Desempleo)	79	9	119%	64	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	52	6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	64	7	14%	69	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	47	5
Unificación de cuentas	64	7	60%	80	Información para realizar el trámite no otorgada	37	4

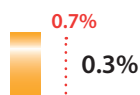
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 16 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*

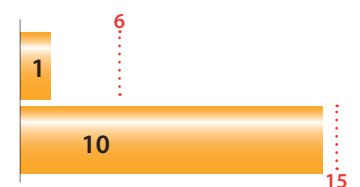


3 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

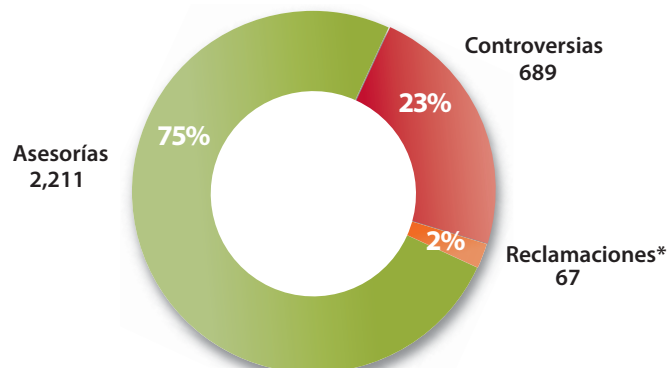
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*66 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	1,030	47
Información sobre productos y servicios financieros	650	29
Retiros parciales (Desempleo)	127	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	106	5
Emisión de estado de cuenta	56	3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	693	31
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	650	29
Información para realizar el trámite no otorgada	490	22
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	162	7
Solicitud no atendida por traspaso indebido	41	2

## Controversias y Reclamaciones

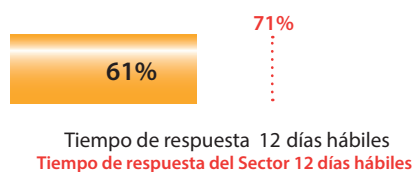
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	366	48
Disposición del saldo de la cuenta individual	132	17
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	47	6
Retiro SAR 92-97	40	5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	34	4

Variación 2013-2014	% Favorable
97%	78
36%	40
194%	42
-13%	38
-8%	50

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el traspaso Afore-Afore	325	43
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	208	64
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	35	17
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	33	94
Información para realizar el trámite no otorgada	25	76

## Índices

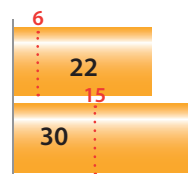
## Resolución



## Sanción\*

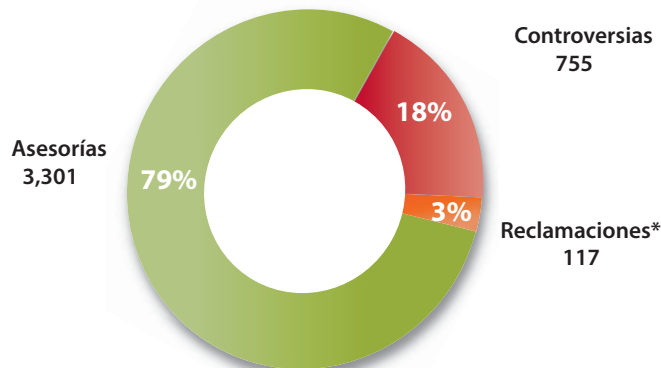


## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)Corrección y/o actualización de  
datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*114 asuntos de Conciliación, 2 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,462	44	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,462	44
Traspaso AFORE-AFORE	756	23	Información para realizar el trámite no otorgada	591	18
Retiros parciales (Desempleo)	487	15	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	493	15
Disposición del saldo de la cuenta individual	141	4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	473	14
Emisión de estado de cuenta	123	4	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	38	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	215	25	136%	57	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	445	51
Disposición del saldo de la cuenta individual	169	19	-3%	40	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	190	22
Emisión de estado de cuenta	114	13	30%	51	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	34	4
Retiros parciales (Desempleo)	100	11	400%	76	Información para realizar el trámite no otorgada	31	4
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	66	8	200%	57	Separación de cuentas no atendida o no concluida	28	3

## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 20 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

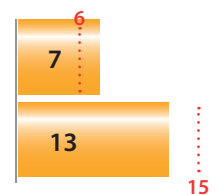
## Sanción\*



Ninguna multa impuesta

## Reclamación\*\*

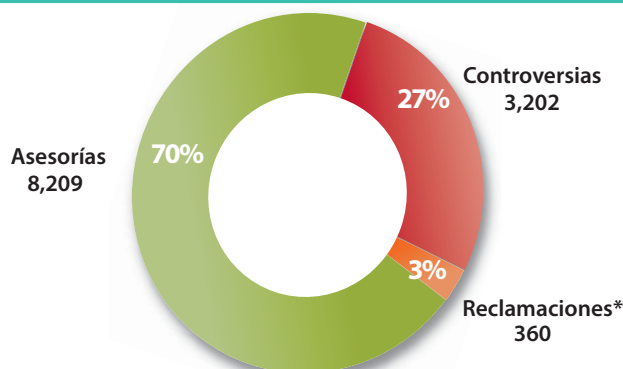
Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)  
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.





## Variación 2013 - 2014



\*339 asuntos de Conciliación, 18 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,736	46
Traspaso AFORE-AFORE	1,222	15
Disposición del saldo de la cuenta individual	663	8
Retiros parciales (Desempleo)	585	7
Emisión de estado de cuenta	450	5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	3,736	46
Información para realizar el trámite no otorgada	1,574	19
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,114	14
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	763	9
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	144	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	1,024	29
Emisión de estado de cuenta	690	19
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	374	10
Traspaso AFORE-AFORE	260	7
Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)	226	6

Variación 2013-2014	% Favorable
-1%	66
-4%	91
185%	70
8%	47
-2%	68

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	2,016	57
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	232	7
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	206	6
Separación de cuentas no atendida o no concluida	193	5
Información para realizar el trámite no otorgada	168	5

## Índices

## Resolución

69%

71%

Tiempo de respuesta 13 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*

0.7%

1.3%

47 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)

6

6

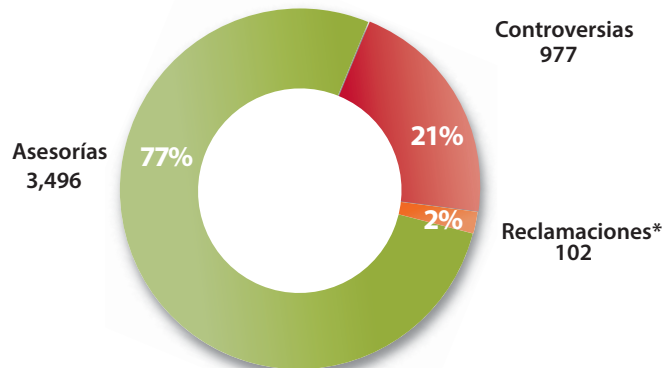
11

15

..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*101 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

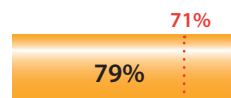
Principales Servicios			Principales Causas		
Servicio	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,833	52	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,833	52
Traspaso AFORE-AFORE	491	14	Información para realizar el trámite no otorgada	683	20
Retiros parciales (Desempleo)	321	9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	304	9
Disposición del saldo de la cuenta individual	211	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	303	9
Emisión de estado de cuenta	122	3	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	58	2

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios		Variación 2013-2014		Principales Causas			
Servicio	Asuntos	Part. %	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %	
Disposición del saldo de la cuenta individual	248	23	-29%	73	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	537	50
Emisión de estado de cuenta	179	17	-50%	89	Separación de cuentas no atendida o no concluida	98	9
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	113	10	-19%	77	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	68	6
Traspaso AFORE-AFORE	98	9	-32%	84	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	68	6
Unificación de cuentas	83	8	-15%	83	Información para realizar el trámite no otorgada	63	6

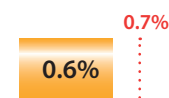
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 6 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*

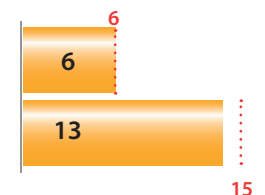


7 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

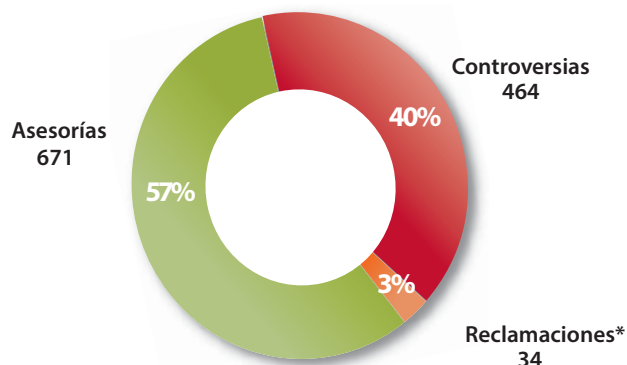
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*32 asuntos de Conciliación y 2 asuntos de Dictamen.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Registro de trabajadores	666	99.3
Traspaso SAR 92-97-AFORE	1	0.1
Traspaso AFORE-AFORE	1	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información para realizar el trámite no otorgada	278	41.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	137	20.4
Inconformidad por los saldos reflejados en los depósitos	49	7.4
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	39	6
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	27	4.0

## Controversias y Reclamaciones

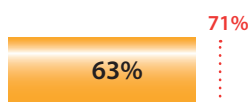
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Registro de trabajadores	467	94
Unificación de cuentas	7	1
Traspaso AFORE-AFORE	4	1

Variación 2013-2014	% Favorable
14%	64
75%	43
300%	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	243	49
Inconformidad por trámite no concluido para modificar datos	47	9
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	47	9
Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos	44	9
Información para realizar el trámite no otorgada	28	6

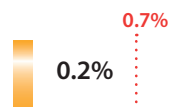
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

## Sanción\*



1 multa impuesta

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)

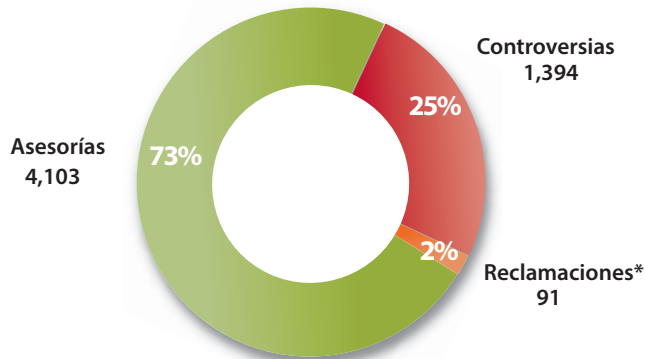


..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este servicio.



## Variación 2013 - 2014



\*84 asuntos de Conciliación y 7 asuntos de Dictamen.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

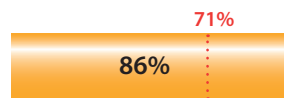
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,300	56	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,300	56
Traspaso AFORE-AFORE	402	10	Información para realizar el trámite no otorgada	770	19
Retiros parciales (Desempleo)	361	9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	443	11
Emisión de estado de cuenta	264	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	240	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	234	6	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido	41	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2013-2014	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	676	46	20%	98	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,047	71
Disposición del saldo de la cuenta individual	234	16	-5%	73	Información para realizar el trámite no otorgada	104	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	157	11	5%	81	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	80	5
Traspaso AFORE-AFORE	109	7	-35%	75	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	49	3
Retiros parciales (Desempleo)	58	4	9%	77	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	45	3

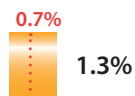
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 7 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

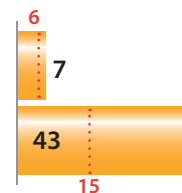
## Sanción\*



19 multas impuestas

## Reclamación\*\*

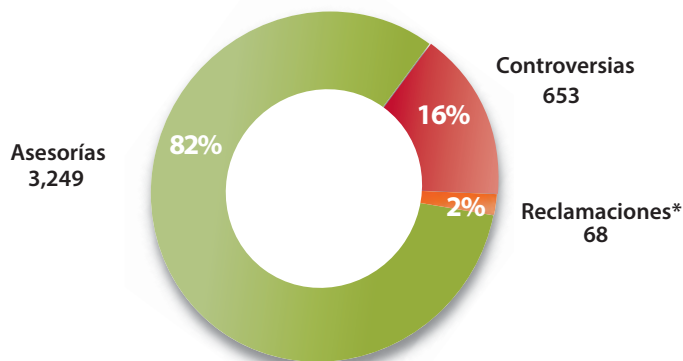
Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)  
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.



## Variación 2013 - 2014



\*64 asuntos de Conciliación, 2 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría.

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,628	50
Traspaso AFORE-AFORE	657	20
Retiros parciales (Desempleo)	235	7
Emisión de estado de cuenta	169	5
Disposición del saldo de la cuenta individual	151	5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,628	50
Información para realizar el trámite no otorgada	635	20
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	406	12
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	289	9
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	35	1

## Controversias y Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	206	29
Disposición del saldo de la cuenta individual	135	19
Traspaso AFORE-AFORE	126	17
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	54	7
Devolución de fondo de la vivienda 72-92	43	6

Variación 2013-2014	% Favorable
7%	83
0%	46
70%	72
-14%	64
105%	44

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	397	55
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	97	13
Información para realizar el trámite no otorgada	48	7
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	30	4
Separación de cuentas no atendida o no concluida	23	3

## Índices

## Resolución



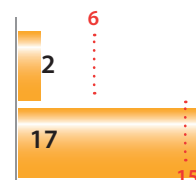
## Sanción\*



## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)

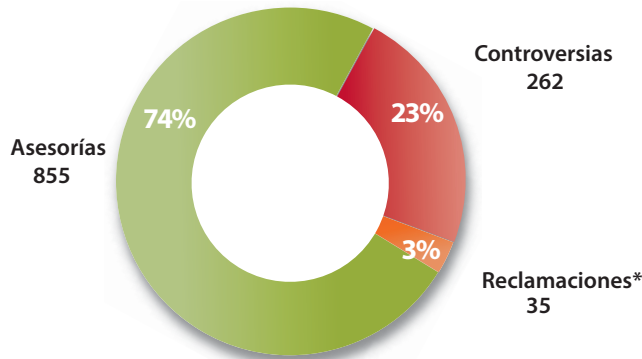
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conduself al mes de Diciembre de 2014.



Variación 2013 - 2014



\*31 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	429	50
Traspaso AFORE-AFORE	128	30
Retiros parciales (Desempleo)	67	52
Emisión de estado de cuenta	47	70
Disposición del saldo de la cuenta individual	45	96

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	429	50
Información para realizar el trámite no otorgada	141	16
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	99	12
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	78	9
Retraso en la realización del pago del retiro	12	1

Controversias y Reclamaciones

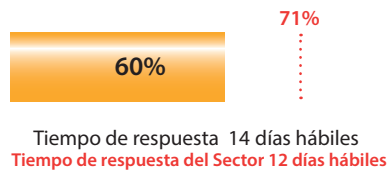
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	78	26
Traspaso AFORE-AFORE	48	16
Disposición del saldo de la cuenta individual	44	15
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	22	7
Retiro SAR 92-97	19	6

Variación 2013-2014	% Favorable
0%	95
41%	60
33%	44
29%	32
73%	45

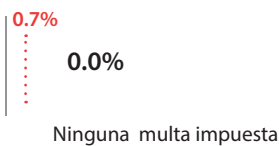
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	142	48
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	35	12
Información para realizar el trámite no otorgada	23	8
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	16	5
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	12	4

Índices

Resolución

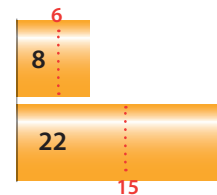


Sanción\*



Reclamación\*\*

Traspaso AFORE-AFORE  
(Por cada 10,000 traspasos)  
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

## Sanciones Impuestas

En 2014, de las multas que impuso la Condusef a las Instituciones financieras de su competencia, se observó que es la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (**LPDUSF**) la que más se incumple, ya que ésta concentró el **77%** de las sanciones .

Es decir, de las 3,841 multas totales, 2,950 fueron derivadas de la **LPDUSF**.

Por su parte, con respecto a la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), se impusieron 890 y 1 multas respectivamente.



**Instituciones de Banca Múltiple**  
**Aseguradoras y SOFOM E.N.R.**  
**SOFOM E.R. y AFORE**

**Página**

**88**

**89**

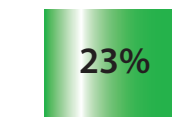
**90**

## Sanciones Impuestas 2014

Número de Sanciones	Monto de las Sanciones impuestas
3,841	\$94,096,090.73

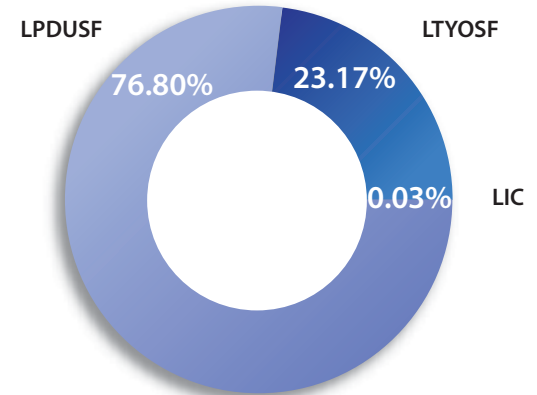
% del número de Sanciones impuestas a Instituciones y Entidades financieras por incumplimiento a las Leyes:

Variación 2013 vs 2014



Variación 2013 vs 2014

2%



## Sanciones Impuestas por Sector Financiero

Sector	Número de Sanciones	Part. %	MONTO (\$)
SOFOM E.N.R.	1,228	32.0	36,270,990
Banca Múltiple	1,623	42.3	35,513,564
Asegurador	628	16.3	13,450,563
AFORE	82	2.1	2,214,950
SOFOM E.R.	121	3.2	2,825,967
Otras *	159	4.1	3,820,057
			<b>94,096,091</b>

(\*) SOFOL, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, SICs, Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión, entre otras.

Nota: Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica.



## Sanciones Impuestas

Banca Múltiple	LPDUSF		LTYOSF		LIC		Índice de Sanción (%)
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
ABC Capital, S.A.	14	313,182	0	0	0	0	4.2
American Express Bank (México), S.A.	4	98,917	0	0	0	0	0.6
Banco Azteca, S.A.	13	364,928	3	145,544	0	0	0.2
Banco Compartamos, S.A.	1	3,031	2	25,418	0	0	0.5
Banco del Bajío, S.A.	3	92,240	0	0	0	0	0.9
Banco Inbursa, S. A.	3	90,280	0	0	0	0	0.3
Banco Invex, S.A.	4	98,473	0	0	0	0	0.5
Banco Mercantil del Norte, S.A.	50	1,304,002	5	397,436	0	0	0.5
Banco Nacional de México, S. A.	423	12,864,912	299	4,285,710	0	0	1.6
Banco Regional de Monterrey, S.A.	3	64,759	0	0	0	0	1.9
Banco Santander (México), S.A.	32	920,328	53	661,506	0	0	0.7
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	1	13,458	1	12,952	0	0	0.1
BanCoppel, S.A.	16	273,985	0	0	0	0	0.9
BBVA Bancomer, S.A.	99	2,760,040	410	5,162,354	1	12,466	1.3
HSBC México, S.A.	134	3,837,010	21	865,480	0	0	2.3
Investa Bank, S.A.	1	31,165	0	0	0	0	100
Scotiabank Inverlat, S.A.	14	339,658	2	231,666	0	0	0.5
InterCam Bank, S.A.	3	63,470	0	0	0	0	11.1
Otras*	8	179,195	0	0	1	0	0.3
Total del Sector	<b>826</b>	<b>23,713,032</b>	<b>796</b>	<b>11,788,066</b>	<b>1</b>	<b>12,466</b>	<b>1.2</b>

(\*) Otras: Corresponden a 6 Instituciones.

Nota: Incluye información de SOFOM ER: Tarjetas Banamex, S.A. de C.V. (87 Sanciones), Santander Consumo, S.A. de C.V. (37 Sanciones) y Sociedad Financiera Inbursa, S.A. de C.V. (1 Sanción).

## Sanciones Impuestas

Aseguradoras	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
ABA Seguros, S.A. de C.V.	7	200,948	1.2
Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	14	375,386	20.6
AXA Seguros, S.A. de C.V.	19	452,054	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	54	1,188,497	1.9
HSBC Seguros, S.A. de C.V.	12	318,057	2.3
Seguros Priza, S.A. de C.V.	10	124,660	1000
Mapfre Tepeyac, S.A.	96	1,362,448	7
Metlife México, S.A.	30	835,252	1
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	14	365,561	0.7
Seguros Argos, S.A. de C.V.	103	2,148,427	18.4
Seguros Banamex, S.A. de C.V.	3	38,370	0.2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	125	2,411,706	8.7
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	13	321,989	0.3
Seguros Inbursa, S.A.	13	332,309	1.1
Zurich Santander Seguros México, S.A.	6	96,076	0.3
Otras*	109	2,878,823	1.4
<b>Total del Sector</b>	<b>628</b>	<b>13,450,563</b>	<b>2</b>

SOFOM E.N.R.	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
BPF Finance México, S.A. de C.V.	9	214,299	52.9
Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	12	300,534	22.2
Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	8	151,378	0.5
GM Financial de México, S.A. de C.V.	9	230,167	3.2
NR Finance México, S.A. de C.V.	25	565,288	4.1
Prestaciones Finmart, S.A.PI. de C.V.	9	245,905	8.3
Real Estate Sellers, S.A.PI. de C.V.	14	430,110	0.0
Otras**	1,078	29,915,311	23.6
<b>Total del Sector</b>	<b>1,164</b>	<b>32,052,992</b>	<b>16.4</b>

En relación a la LTYOSF, se impusieron 64 Sanciones, por un monto de \$ 4,217,998, las cuales correspondieron a 42 Entidades.

(\*) Otras: Corresponden a 31 Aseguradoras.

(\*\*) Otras: Corresponden a 707 Entidades.

## Sanciones Impuestas

SOFOM E.R.	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Arrendadora Banobras, S.A. de C.V.	1	28,730	0.0
Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.	1	12,952	5.0
Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	81	2,215,670	0
Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	5	101,300	3.4
Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4	105,459	0.4
<b>Total del Sector</b>	<b>92</b>	<b>2,464,111</b>	<b>4</b>

En relación a la LTYOSF, se impusieron 29 Sanciones, por un monto de \$ 361,856, las cuales correspondieron a Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.

AFORE	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Afore Banamex, S.A. de C.V.	1	17,946	0.1
Afore Coppel, S.A. de C.V.	3	105,434	0.3
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	1	18,699	0.1
Afore Sura, S.A. de C.V.	7	196,848	0.6
Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	47	1,222,745	1.3
Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado	1	27,400	0.2
Principal Afore, S.A. de C.V.	19	524,032	1.3
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	3	101,846	0.4
<b>Total del Sector</b>	<b>82</b>	<b>2,214,950</b>	<b>0.7</b>

## Delegaciones

Condusef ofrece sus servicios a los Usuarios de Productos y Servicios Financieros tanto de manera presencial como a distancia. De forma presencial, a través de las **36** Delegaciones distribuidas en 3 regiones: Distrito Federal y Área Metropolitana, Norte-Sur y Centro-Occidente, las cuales en 2014, atendieron el **47%**, **27%**, y **26%** de los asuntos respectivamente.

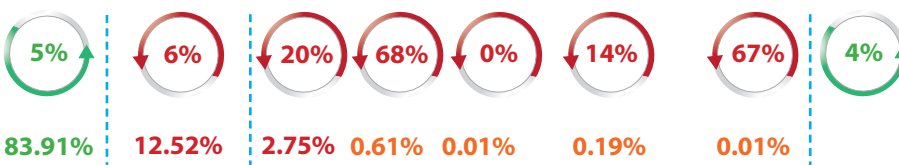
La atención a distancia, se ofrece a través de: Oficina Virtual (internet), Contestador automático de llamadas telefónicas (IVR), y la página WEB de Condusef.





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones						Total general
				CO	DT	Arbitraje	Defensa SDLG DLG		Concurso Mercantil	
65.88	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>731,501</b>	<b>128,463</b>	<b>26,862</b>	<b>6,347</b>	<b>2</b>	<b>1,284</b>	<b>1,177</b>	<b>0</b>	<b>895,636</b>
	Banca Múltiple	270,259	103,128	25,879	6,309	2	1,280	1,176	0	408,033
	SICs	459,190	24,607	819	27	0	0	0	0	484,643
	Banca de Desarrollo	1,925	725	161	10	0	3	1	0	2,825
	SOFOL	127	3	3	1	0	1	0	0	135
10.33	<b>Instituciones SAR</b>	<b>126,458</b>	<b>12,759</b>	<b>1,174</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>140,444</b>
	AFORE	38,943	10,838*	1,126	44	0	7	1	0	50,958
	CON SAR	427	147	1	0	0	0	0	0	575
	PROCESAR	87,088	1,775	47	1	0	0	0	0	88,911
4.46	Aseguradoras	31,014	20,509	7,395	1,602	0	102	54	0	60,676
2.70	SOFOM	27,287	7,517	1,710	169	0	10	6	1	36,700
11.39	Servicios otorgados por Condusef	154,918	0	0	0	0	0	0	0	154,918
5.24	Otros sectores	69,629	1,108	384	78	0	3	1	0	71,204
	<b>Total general</b>	<b>1,140,807</b>	<b>170,357</b>	<b>37,525</b>	<b>8241</b>	<b>2</b>	<b>1,406</b>	<b>1,239</b>	<b>1</b>	<b>1,359,578</b>

\* Incluye 1 asunto de SAR 92-97.

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	403,765	44.07	Reporte de Buró de Crédito	459,169	50.11	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	436,962	47.69
PROCESAR	87,088	9.50	Información sobre productos y servicios financieros	154,477	16.86	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	176,251	19.24
Banamex	78,102	8.52	Consulta a la BND SAR	87,067	9.50	Consulta a través del NSS	85,315	9.31
BBVA Bancomer	67,082	7.32	Tarjeta de crédito	83,372	9.10	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	25,417	2.77
Círculo de CRÉDITO	53,247	5.81	Crédito personal	26,276	2.87	Negociación de créditos (Orientación)	18,009	1.97
BANORTE	25,038	2.73	Tarjeta de débito	17,076	1.86	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	14,016	1.53
Santander	22,950	2.51	Daños automóviles	10,485	1.15	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	7,252	0.79
HSBC	16,417	1.79	Cuenta de ahorro	8,925	0.98	Información para realizar el trámite no otorgada	7,217	0.79
BANCA AZTECA	15,102	1.65	Cuenta de nómina	6,628	0.72	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	6,632	0.72
Banco WAL-MART	8,291	0.90	Traspaso AFORE-AFORE	6,620	0.72	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	5,727	0.62
Otras Instituciones	139,178	15.19	Otros productos	56,165	6.13	Otras causas	133,462	14.57
<b>Total</b>	<b>916,260</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>916,260</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>916,260</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	45,827	21.10	Tarjeta de crédito	72,345	33.31	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	37,962	17.48
BBVA Bancomer	39,989	18.41	Reporte de Buró de Crédito	25,083	11.55	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	20,168	9.29
TransUnion	18,585	8.56	Tarjeta de débito	19,224	8.85	Incumplimiento del contrato	10,191	4.69
Santander	12,335	5.68	Crédito personal	14,893	6.86	Actualización de historial crediticio no realizada	8,164	3.76
BANORTE	10,984	5.06	Daños automóbiles	11,139	5.13	Cargos no reconocidos en la cuenta	8,158	3.76
BANCO AZTECA	8,608	3.96	Vida individual	9,274	4.27	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7,960	3.66
HSBC	6,737	3.10	Cuenta de ahorro	8,487	3.91	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	7,464	3.44
Círculo de CRÉDITO	6,124	2.82	Cheques	7,678	3.54	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,549	3.02
BBVA Bancomer	3,831	1.76	Cuenta de nómina	6,035	2.78	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	5,474	2.52
afore y BANORTE	3,562	1.64	Crédito hipotecario	4,251	1.96	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5,299	2.44
Otras Instituciones	60,615	27.91	Otros productos	38,788	17.86	Otras causas	99,808	45.95
<b>Total</b>	<b>217,197</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>217,197</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>217,197</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

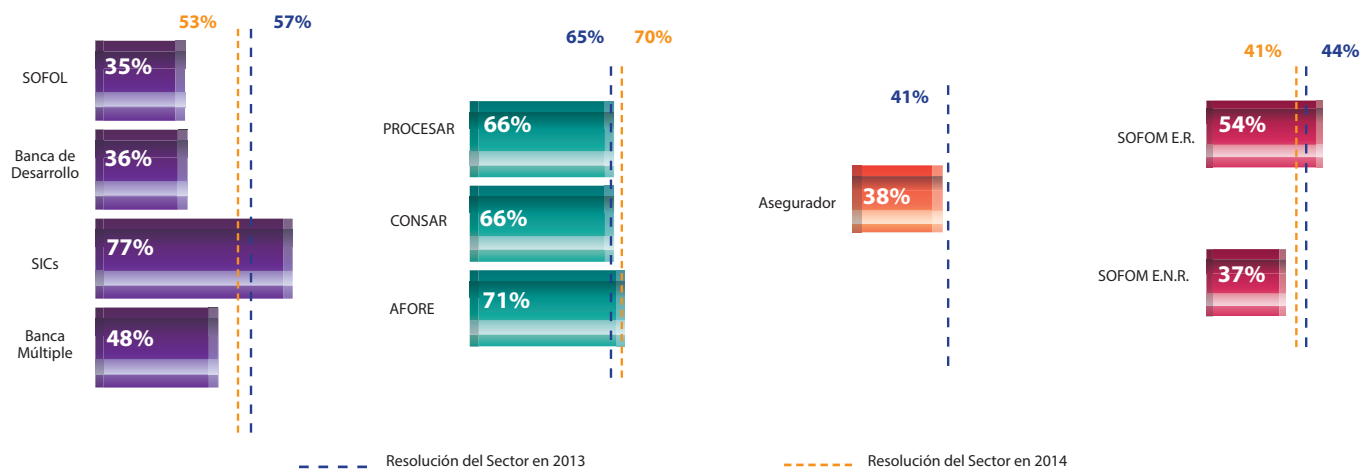
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



5%



3%



28%

0%

0%



4%

Part.

74%

23%

3%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
78.66	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>16,995</b>	<b>4,651</b>	<b>671</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,317</b>
	Banca Múltiple	197	3,392	634	0	0	0	4,223
	SICs	16,794	1,160	29	0	0	0	17,983
	Banca de Desarrollo	4	99	8	0	0	0	111
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
15.22	<b>Instituciones SAR</b>	<b>3,502</b>	<b>775</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,318</b>
	AFORE	17	325	40	0	0	0	382
	CON SAR	0	4	0	0	0	0	4
	PROCESAR	3,485	446	1	0	0	0	3,932
3.33	Aseguradoras	82	704	160	0	0	0	946
1.24	SOFOM	34	256	61	0	0	0	351
0.72	Servicios otorgados por Condusef	205	0	0	0	0	0	205
0.83	Otros sectores	140	84	12	0	0	0	236
	<b>Total general</b>	<b>20,958</b>	<b>6,470</b>	<b>945</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28,373</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,787	71.74	Reporte de Buró de Crédito	16,794	81.47	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,761	81.31
PROCESAR	3,485	16.90	Consulta a la BND SAR	3,485	16.91	Consulta a través del NSS	3,481	16.89
Círculo de CRÉDITO	1,936	9.39	Información sobre productos y servicios financieros	299	1.45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	299	1.45
BBVA Bancomer	74	0.36	Crédito personal	13	0.06	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	25	0.12
DS Dan & Brekline	67	0.33	Tarjeta de crédito	4	0.02	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	0.04
Banamex	39	0.19	SIAB Vida	4	0.02	Crédito no reconocido en el historial crediticio	4	0.02
BANCO AZTECA	26	0.13	Daños automóviles	3	0.01	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	4	0.02
BANORTE	13	0.06	Vida colectivo	2	0.01	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	2	0.01
Santander	13	0.06	Registro de trabajadores	2	0.01	Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor	2	0.01
GNP SEGUROS	12	0.06	Tarjeta de débito	1	0.01	Consulta a la BND SAR	2	0.01
Otras Instituciones	161	0.78	Otros productos	6	0.03	Otras causas	25	0.12
<b>Total</b>	<b>20,613</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,613</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,613</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

# AGUASCALIENTES

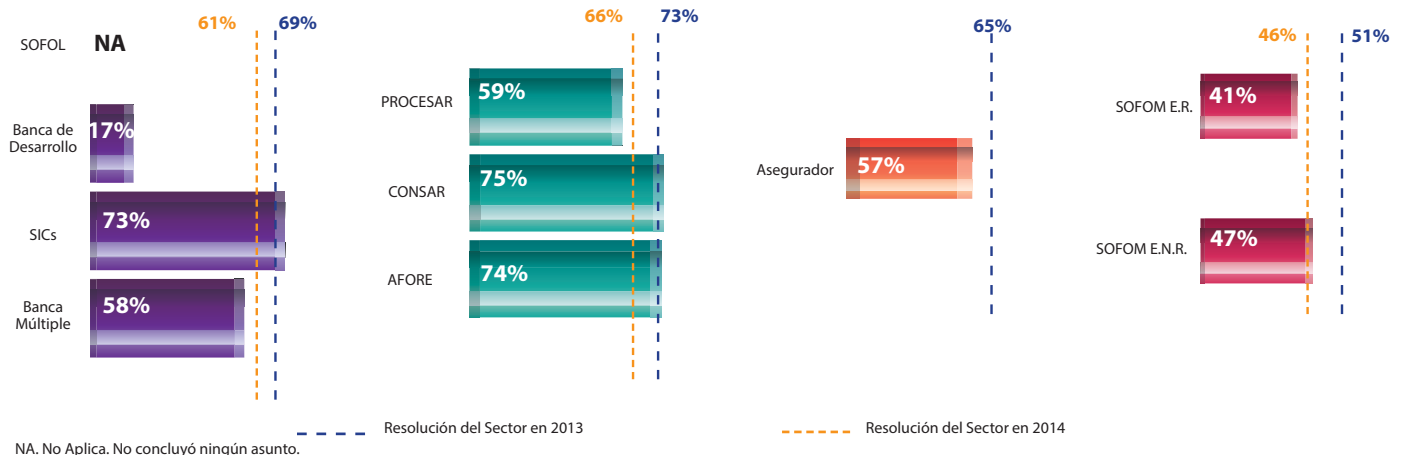
## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,373	18.76	Tarjeta de crédito	2,332	31.86	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,628	22.24
BBVA Bancomer	1,176	16.07	Reporte de Buró de Crédito	1,189	16.25	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,132	15.47
TransUnion	785	10.73	Crédito personal	590	8.06	Actualización de historial crediticio no realizada	537	7.34
PROCESAR	447	6.11	Tarjeta de débito	455	6.22	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	422	5.77
BANORTE	388	5.30	Consulta a la BNDSAR	447	6.11	Cargos no reconocidos en la cuenta	243	3.32
Círculo de CRÉDITO	368	5.03	Vida individual	401	5.48	Incumplimiento del contrato	238	3.25
Santander	331	4.52	Daños automóbiles	220	3.01	Cancelación no atendida de póliza no contratada	229	3.13
BANCO AZTECA	159	2.17	Cuenta de ahorro	193	2.64	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	229	3.13
HSBC	154	2.10	Crédito hipotecario	182	2.49	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	225	3.07
BBVA Bancomer SEGUROS	136	1.86	Cuenta de nómina	167	2.28	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	211	2.88
Otras Instituciones	2,002	27.35	Otros productos	1,143	15.62	Otras causas	2,225	30.40
<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
 Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

<b>Instituciones de crédito</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>Asegurador</b>	<b>SOFOM</b>
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles







## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

82%

15%

3%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
64.53	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>9,776</b>	<b>1,926</b>	<b>425</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,127</b>
	Banca Múltiple	2,322	1,827	425	0	0	0	4,574
	SICs	7,445	94	0	0	0	0	7,539
	Banca de Desarrollo	9	5	0	0	0	0	14
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
27.37	<b>Instituciones SAR</b>	<b>4,827</b>	<b>308</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5,144</b>
	AFORE*	557	276	9	0	0	0	842
	CON SAR	11	7	0	0	0	0	18
	PROCESAR	4,259	25	0	0	0	0	4,284
4.14	Aseguradoras	360	340	78	0	0	0	778
2.62	SOFOM	277	164	52	0	0	0	493
0.50	Servicios otorgados por Condusef	93	0	0	0	0	0	93
0.84	Otros sectores	151	4	2	0	0	0	157
	<b>Total general</b>	<b>15,484</b>	<b>2,742</b>	<b>566</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,792</b>

\*Incluye 1 asunto de SAR 92-97 en Controversias GO/GE.

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,421	48.70	Reporte de Buró de Crédito	7,445	48.85	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,229	47.43
PROCESAR	4,259	27.95	Consulta a la BND SAR	4,259	27.95	Consulta a través del NSS	3,918	25.71
Banamex	778	5.10	Tarjeta de crédito	1,215	7.97	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	635	4.17
BBVA Bancomer	518	3.40	Crédito personal	380	2.49	Consulta a la BND SAR	332	2.18
BANCO AZTECA	426	2.80	Crédito hipotecario	243	1.60	Información para realizar el trámite no otorgada	304	2.00
Santander	185	1.21	Tarjeta de débito	203	1.33	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	194	1.27
afore AFORE	171	1.12	Información sobre productos y servicios financieros	175	1.15	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	187	1.23
BANORTE	98	0.64	Cuenta de ahorro	121	0.79	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	166	1.09
Principal Afore	93	0.61	Daños automóviles	112	0.74	Cargos no reconocidos en la cuenta	136	0.89
HSBC	91	0.60	Disposición del saldo de la cuenta individual	108	0.71	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	133	0.87
Otras Instituciones	1,200	7.87	Otros productos	979	6.42	Otras causas	2,006	13.16
<b>Total</b>	<b>15,240</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,240</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,240</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## BAJA CALIFORNIA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	920	27.86	Tarjeta de crédito	1,253	37.95	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	897	27.17
Bancomer	524	15.87	Tarjeta de débito	331	10.02	Incumplimiento del contrato	210	6.36
BANCO AZTECA	263	7.96	Crédito hipotecario	246	7.45	Cargos no reconocidos en la cuenta	167	5.06
Santander	143	4.33	Cuenta de ahorro	169	5.12	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	128	3.88
BANORTE	140	4.24	Vida individual	143	4.33	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	121	3.66
afore  BANORTE	111	3.36	Crédito personal	143	4.33	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	112	3.39
BBVA Bancomer	91	2.76	Daños automóviles	138	4.18	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	88	2.67
HSBC	90	2.73	Cuenta de nómina	103	3.12	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	81	2.45
TransUnion	90	2.73	Reporte de Buró de Crédito	94	2.85	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	77	2.33
TERTIUS	60	1.82	Cheques	82	2.48	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	67	2.03
Otras Instituciones	870	26.35	Otros productos	600	18.17	Otras causas	1,354	41.00
<b>Total</b>	<b>3,302</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,302</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,302</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## Instituciones SAR

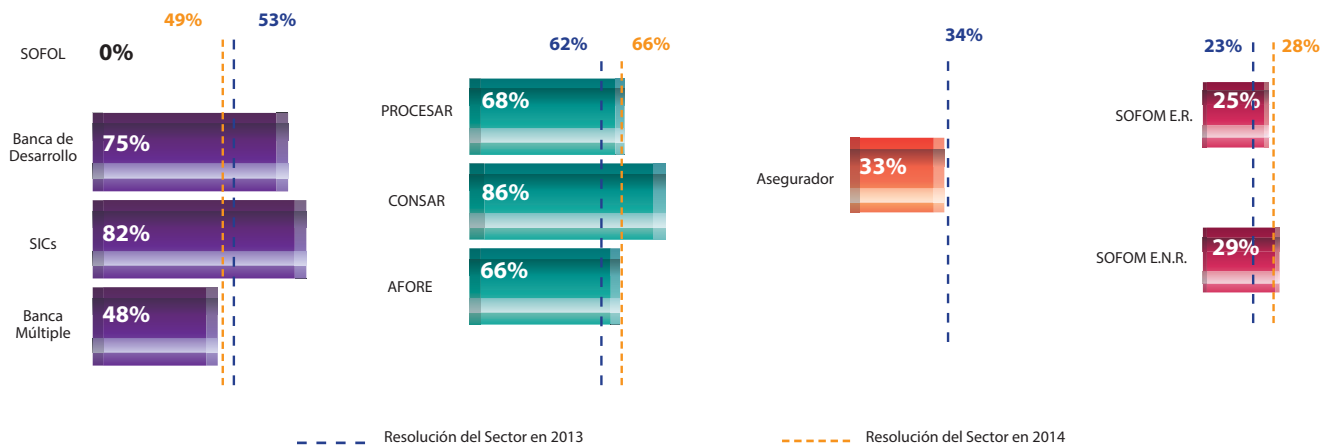
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 25 Días hábiles





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

80%

17%

3%

0%

0%

7%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
78.96	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>6,686</b>	<b>1,156</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,012</b>
	Banca Múltiple	704	879	161	0	0	0	1,744
	SICs	5,959	264	7	0	0	0	6,230
	Banca de Desarrollo	23	13	2	0	0	0	38
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
10.93	<b>Instituciones SAR</b>	<b>937</b>	<b>159</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,109</b>
	AFORE	137	134	13	0	0	0	284
	CON SAR	2	9	0	0	0	0	11
	PROCESAR	798	16	0	0	0	0	814
4.40	<b>Aseguradoras</b>	<b>130</b>	<b>255</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>447</b>
2.92	<b>SOFOM</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>296</b>
0.83	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>
1.96	<b>Otros sectores</b>	<b>182</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>
	<b>Total general</b>	<b>8,162</b>	<b>1,717</b>	<b>268</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10,147</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	5,511	69.80	Reporte de Buró de Crédito	5,959	75.47	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,803	73.49
PROCESAR	798	10.11	Consulta a la BND SAR	798	10.11	Consulta a través del NSS	778	9.85
Círculo de CRÉDITO	383	4.85	Información sobre productos y servicios financieros	283	3.58	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	287	3.63
Banamex	205	2.60	Tarjeta de crédito	282	3.57	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	115	1.46
BBVA Bancomer	150	1.90	Crédito personal	128	1.62	Negociación de créditos (Orientación)	108	1.37
BANCO AZTECA	98	1.24	Crédito hipotecario	59	0.75	Información para realizar el trámite no otorgada	78	0.99
Santander	73	0.92	Tarjeta de débito	35	0.44	Actualización de historial crediticio no realizada	67	0.85
D&B Dun & Bradstreet	60	0.76	Disposición del saldo de la cuenta individual	32	0.41	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	63	0.80
BANORTE	50	0.63	Registro de trabajadores	31	0.39	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	49	0.62
afore JUV BANORTE	38	0.48	Vida individual	29	0.37	Crédito no reconocido en el historial crediticio	29	0.37
Otras Instituciones	530	6.71	Otros productos	260	3.29	Otras causas	519	6.57
<b>Total</b>	<b>7,896</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,896</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,896</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

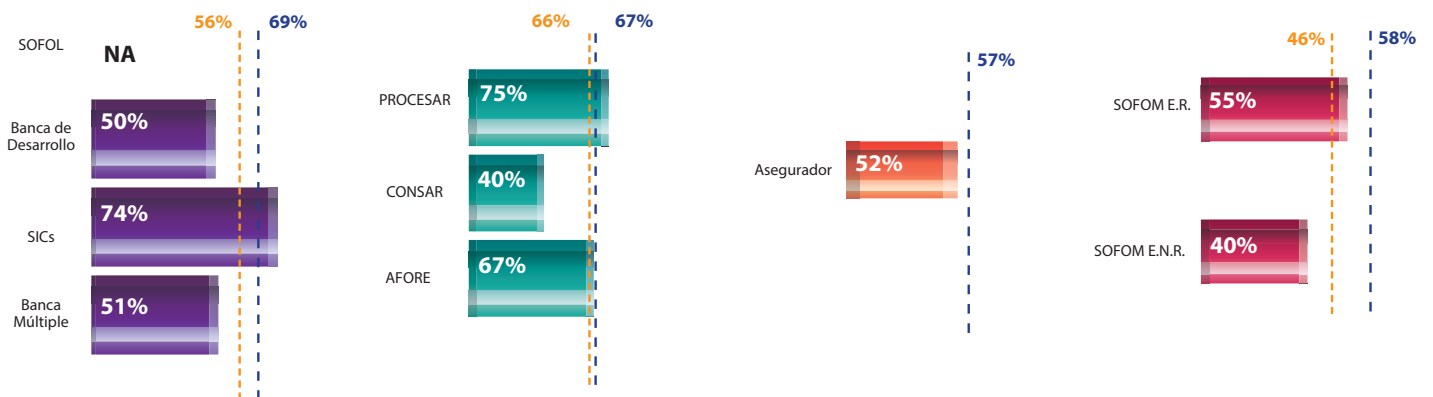
## BAJA CALIFORNIA SUR

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
<b>Banamex</b>	325	16.51	<b>Tarjeta de crédito</b>	538	27.34	<b>Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)</b>	191	9.70
<b>Bancomer</b>	261	13.26	<b>Reporte de Buró de Crédito</b>	271	13.77	<b>Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial</b>	180	9.15
<b>TransUnion</b>	166	8.43	<b>Crédito personal</b>	168	8.54	<b>Cancelación no atendida de póliza no contratada</b>	90	4.57
<b>BANCO AZTECA</b>	134	6.81	<b>Tarjeta de débito</b>	116	5.89	<b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida</b>	84	4.27
<b>Santander</b>	110	5.59	<b>Vida individual</b>	112	5.69	<b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>	84	4.27
<b>Círculo de CRÉDITO</b>	99	5.03	<b>Crédito hipotecario</b>	101	5.13	<b>Cargos no reconocidos en la cuenta</b>	63	3.20
<b>BBVA Bancomer</b>	87	4.42	<b>Daños automóviles</b>	87	4.42	<b>Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente</b>	62	3.15
<b>BANORTE</b>	56	2.85	<b>Cuenta de nómina</b>	68	3.46	<b>Solicitud de trámite no atendida o no concluida</b>	61	3.10
<b>HSBC</b>	48	2.44	<b>Cheques</b>	47	2.39	<b>Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones</b>	60	3.05
<b>afore</b>	45	2.29	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>	46	2.33	<b>Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución</b>	60	3.05
<b>Otras Instituciones</b>	637	32.37	<b>Otros productos</b>	414	21.04	<b>Otras causas</b>	1,033	52.49
<b>Total</b>	<b>1,968</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>1,968</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>1,968</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
 Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

<b>Instituciones de crédito</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>Asegurador</b>	<b>SOFOM</b>
Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles	Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.  
 --- Resolución del Sector en 2013  
 - - - Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

78%

21%

1%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
90.77	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>15,108</b>	<b>3,313</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,591</b>
	Banca Múltiple	63	1,612	163	0	0	0	1,838
	SICs	15,042	1,682	3	0	0	0	16,727
	Banca de Desarrollo	3	19	4	0	0	0	26
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
4.77	<b>Instituciones SAR</b>	<b>795</b>	<b>179</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>976</b>
	AFORE	6	166	2	0	0	0	174
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	789	13	0	0	0	0	802
2.76	Aseguradoras	13	497	56	0	0	0	566
1.28	SOFOM	20	232	10	0	0	0	262
0.20	Servicios otorgados por Condusef	41	0	0	0	0	0	41
0.22	Otros sectores	15	29	2	0	0	0	46
	<b>Total general</b>	<b>15,992</b>	<b>4,250</b>	<b>240</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,482</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,325	52.24	Reporte de Buró de Crédito	15,042	94.39	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,822	93.01
Círculo de CRÉDITO	6,713	42.12	Consulta a la BND SAR	789	4.95	Consulta a través del NSS	785	4.93
PROCESAR	789	4.95	Tarjeta de crédito	33	0.21	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	202	1.27
BBVA Bancomer	23	0.14	Crédito personal	32	0.20	Negociación de créditos (Orientación)	45	0.28
Santander	11	0.07	Cuenta de ahorro	8	0.05	Inconformidad por homonimia	6	0.04
BANCO AZTECA	9	0.06	Daños automóbiles	7	0.04	Información para realizar el trámite no otorgada	5	0.03
BANORTE	8	0.05	Información sobre productos y servicios financieros	4	0.03	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	5	0.03
ADVOX	5	0.03	Vida colectivo	3	0.02	Crédito no reconocido en el historial crediticio	5	0.03
Banamex	4	0.03	Crédito al auto	3	0.02	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	5	0.03
HSBC	4	0.03	Cuenta de nómina	3	0.02	Inconformidad con el monto de la indemnización	5	0.03
Otras Instituciones	45	0.28	Otros productos	12	0.07	Otras causas	51	0.32
<b>Total</b>	<b>15,936</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,936</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,936</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## CAMPECHE

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	976	21.89	Reporte de Buró de Crédito	1,679	37.65	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,572	35.25
BBVA Bancomer	707	15.86	Tarjeta de crédito	893	20.03	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	248	5.56
Círculo de CRÉDITO	691	15.50	Crédito personal	397	8.90	Cargos no reconocidos en la cuenta	233	5.23
Banamex	365	8.19	Cuenta de nómina	222	4.98	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	226	5.07
Santander	201	4.51	Vida individual	200	4.49	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	182	4.08
BANCO AZTECA	163	3.65	Cuenta de ahorro	163	3.66	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	143	3.21
BANORTE	113	2.53	Daños automóviles	154	3.45	Actualización de historial crediticio no realizada	141	3.16
BBVA Bancomer	92	2.06	Tarjeta de débito	90	2.02	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	126	2.83
HSBC	79	1.77	Emisión de estado de cuenta	76	1.70	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	122	2.74
ZURICH	52	1.17	Crédito al auto	73	1.64	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	96	2.15
Otras Instituciones	1,020	22.87	Otros productos	512	11.48	Otras causas	1,370	30.72
<b>Total</b>	<b>4,459</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,459</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,459</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## Instituciones SAR

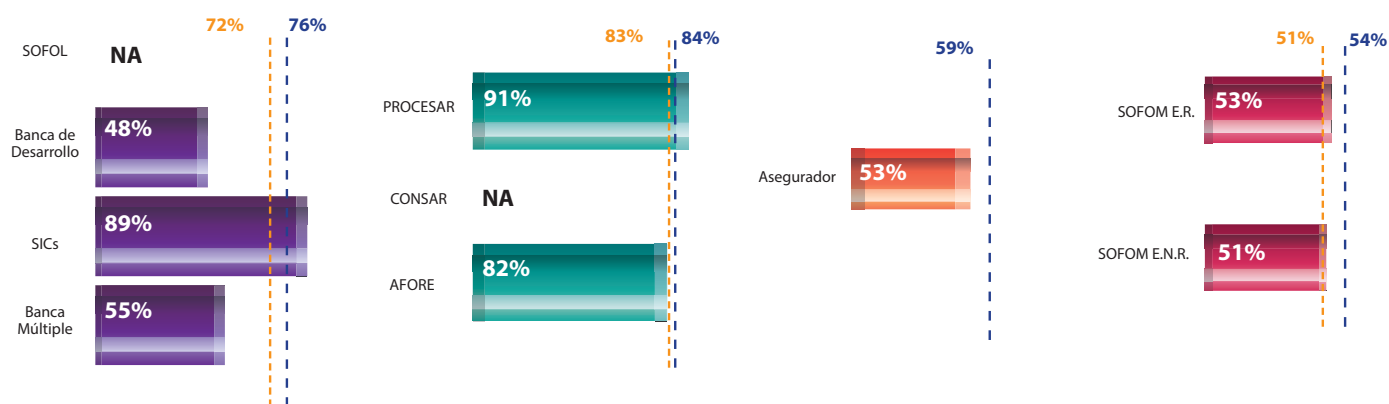
Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



0%



Part.

82%

15%

3%

0%

0%

19%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
84.65	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>24,789</b>	<b>3,429</b>	<b>597</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28,815</b>
	Banca Múltiple	1,027	2,372	512	0	0	0	3,911
	SICs	23,741	1,028	81	0	0	0	24,850
	Banca de Desarrollo	8	29	4	0	0	0	41
	SOFOL	13	0	0	0	0	0	13
7.68	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,084</b>	<b>477</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,615</b>
	AFORE	102	298	50	0	0	0	450
	CON SAR	2	5	0	0	0	0	7
	PROCESAR	1,980	174	4	0	0	0	2,158
2.95	<b>Aseguradoras</b>	<b>244</b>	<b>612</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,004</b>
2.23	<b>SOFOM</b>	<b>161</b>	<b>490</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>758</b>
0.03	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
2.46	<b>Otros sectores</b>	<b>685</b>	<b>122</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>837</b>
	<b>Total general</b>	<b>27,974</b>	<b>5,130</b>	<b>936</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34,040</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	17,403	63.80	Reporte de Buró de Crédito	23,740	87.03	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	23,571	86.41
Círculo de Crédito	6,323	23.18	Consulta a la BND SAR	1,980	7.26	Consulta a través del NSS	1,968	7.21
PROCESAR	1,980	7.26	Información sobre productos y servicios financieros	1,279	4.69	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,281	4.70
BBVA Bancomer	313	1.15	Tarjeta de crédito	59	0.22	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	106	0.39
Banamex	212	0.78	Vida individual	48	0.17	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	40	0.15
Banco Azteca	169	0.62	SIAB Vida	40	0.15	Inconformidad por homonimia	30	0.11
Santander	73	0.27	Crédito personal	37	0.14	Cancelación del contrato anticipadamente	26	0.09
BANORTE	71	0.26	Cuenta bancaria (BCD)	11	0.04	Actualización de historial crediticio no realizada	21	0.08
Compartamos	59	0.21	Crédito hipotecario	9	0.03	Crédito no reconocido en el historial crediticio	19	0.07
INBURSA Seguros	58	0.21	Tarjeta de débito	9	0.03	Negociación de créditos (Orientación)	17	0.06
Otras Instituciones	617	2.26	Otros productos	66	0.24	Otras causas	199	0.73
<b>Total</b>	<b>27,278</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>27,278</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>27,278</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

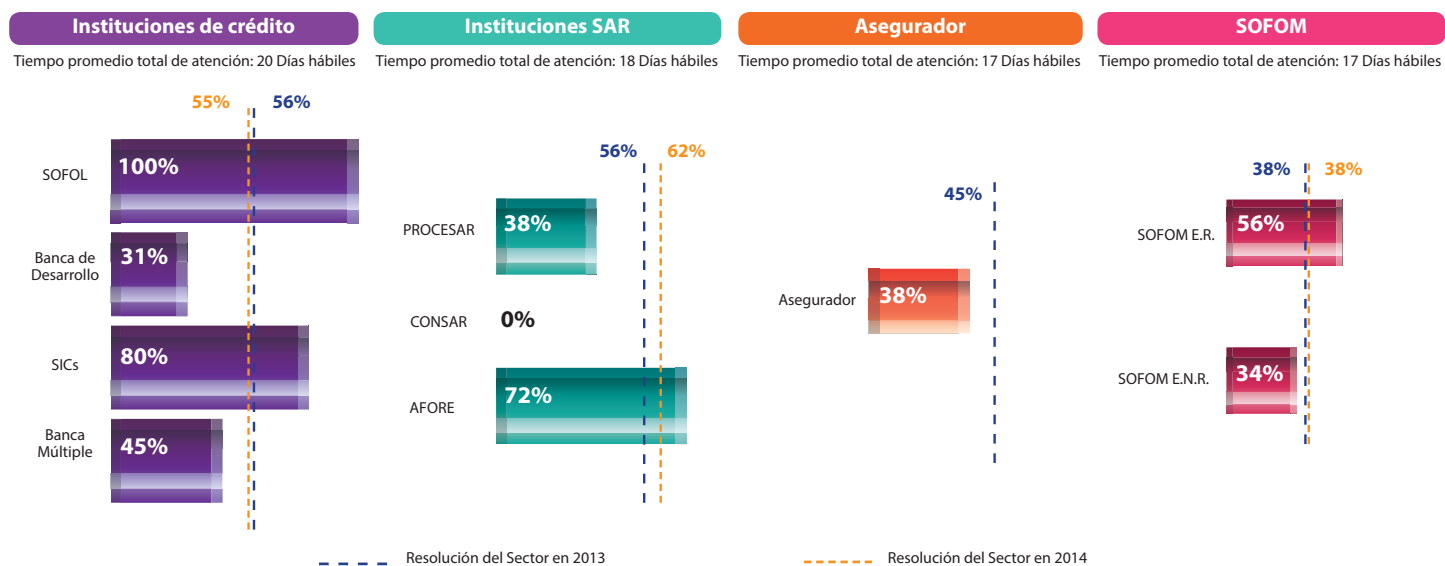
## CHIAPAS

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BDVA Bancomer	895	15.13	Tarjeta de crédito	1,322	22.35	Inconformidad por homonimia	623	10.53
TransUnion	891	15.07	Reporte de Buró de Crédito	1,104	18.67	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	578	9.77
Banamex	721	12.19	Crédito personal	1,084	18.32	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	429	7.25
BANCO AZTECA	355	6.00	Vida individual	454	7.68	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	345	5.83
BANORTE	271	4.58	Tarjeta de débito	333	5.63	Actualización de historial crediticio no realizada	323	5.46
Santander	242	4.09	Daños automóbiles	188	3.18	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	262	4.43
Círculo de CRÉDITO	213	3.60	Consulta a la BNSAR	175	2.96	Aclaración del pago de la póliza	238	4.02
PROCESAR	178	3.01	Disposición del saldo de la cuenta individual	140	2.37	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	230	3.90
FINANCIERA INDEPENDENCIA	153	2.59	Cuenta de ahorro	133	2.25	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	174	2.95
MetLife	140	2.37	Crédito de nómina	114	1.93	Cancelación no atendida de póliza no contratada	161	2.72
Otras Instituciones	1,855	31.37	Otros productos	867	14.66	Otras causas	2,551	43.14
<b>Total</b>	<b>5,914</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,914</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,914</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario







## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



24%



22%



5%

0%

0%



22%

Part.

62%

30%

8%

0%

0%

22%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
79.96	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>11,232</b>	<b>4,374</b>	<b>1,146</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,752</b>
	Banca Múltiple	71	3,464	1,059	0	0	0	4,594
	SICs	11,161	893	82	0	0	0	12,136
	Banca de Desarrollo	0	16	5	0	0	0	21
	SOFOL	0	1	0	0	0	0	1
10.01	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,330</b>	<b>621</b>	<b>146</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,097</b>
	AFORE	11	561	140	0	0	0	712
	CON SAR	0	9	0	0	0	0	9
	PROCESAR	1,319	51	6	0	0	0	1,376
5.53	Aseguradoras	11	810	338	0	0	0	1,159
2.63	SOFOM	13	423	116	0	0	0	552
0.19	Servicios otorgados por Condusef	39	0	0	0	0	0	39
1.68	Otros sectores	327	21	3	0	0	0	351
	<b>Total general</b>	<b>12,952</b>	<b>6,249</b>	<b>1,749</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,950</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,148	88.57	Reporte de Buró de Crédito	11,159	88.66	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,100	88.19
PROCESAR	1,319	10.48	Consulta a la BND SAR	1,318	10.47	Consulta a través del NSS	1,298	10.31
BBVA Bancomer	22	0.17	Tarjeta de crédito	32	0.25	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	41	0.33
BANCO AZTECA	12	0.10	Información sobre productos y servicios financieros	11	0.10	Consulta a la BND SAR	17	0.14
Banamex	12	0.10	Crédito personal	10	0.08	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	14	0.11
Santander	6	0.05	Crédito simple	9	0.07	Actualización de historial crediticio no realizada	10	0.08
Círculo de CRÉDITO	5	0.04	Cuenta de ahorro	6	0.05	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	8	0.06
HSBC	4	0.03	Crédito hipotecario	5	0.04	Incumplimiento del contrato	6	0.05
aforce AXI FBANORTE	4	0.03	Registro de trabajadores	4	0.03	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	6	0.05
AFIRME	3	0.02	Cuenta de nómina	3	0.02	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	5	0.04
Otras Instituciones	51	0.41	Otros productos	29	0.23	Otras causas	81	0.64
<b>Total</b>	<b>12,586</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>12,586</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>12,586</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## CHIHUAHUA

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Bancomer	1,352	16.96	Tarjeta de crédito	2,464	30.90	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	956	11.99
Banamex	1,280	16.05	Reporte de Buró de Crédito	880	11.03	Actualización de historial crediticio no realizada	715	8.97
TransUnion	597	7.49	Crédito personal	645	8.09	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	528	6.62
Santander	403	5.05	Tarjeta de débito	475	5.95	Incumplimiento del contrato	455	5.71
BANCO AZTECA	381	4.78	Daños automóbiles	385	4.83	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	396	4.97
BANORTE	346	4.34	Cuenta de ahorro	334	4.19	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	361	4.52
HSBC	233	2.92	Vida individual	313	3.93	Cargos no reconocidos en la cuenta	308	3.86
Círculo de CRÉDITO	230	2.88	Cuenta de nómina	258	3.24	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	301	3.77
afore  BANORTE	219	2.75	Crédito hipotecario	167	2.09	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	263	3.30
Scotiabank	176	2.21	Disposición del saldo de la cuenta individual	154	1.93	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	149	1.87
Otras Instituciones	2,757	34.57	Otros productos	1,899	23.81	Otras causas	3,542	44.42
<b>Total</b>	<b>7,974</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,974</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,974</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

#### Instituciones SAR

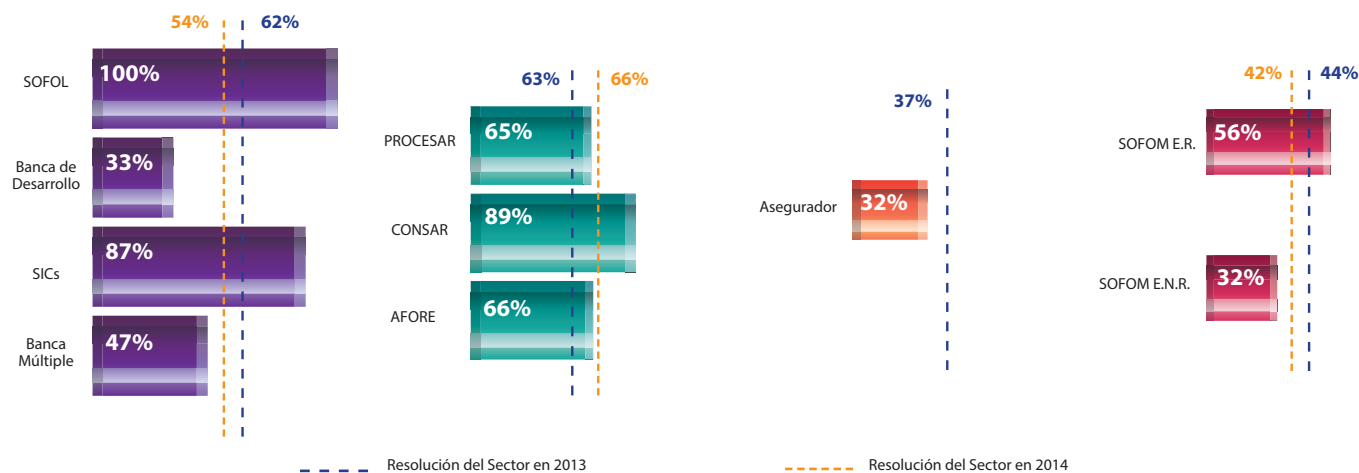
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

#### Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles





CIUDAD  
JUÁREZ

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

89%

9%

2%

0%

0%

16%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
61.788	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>12,025</b>	<b>1,574</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,770</b>
	Banca Múltiple	24	988	167	0	0	0	1,179
	SICs	12,001	571	1	0	0	0	12,573
	Banca de Desarrollo	0	15	3	0	0	0	18
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
36.566	<b>Instituciones SAR</b>	<b>7,837</b>	<b>294</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,149</b>
	AFORE	6	275	18	0	0	0	299
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	7,831	19	0	0	0	0	7,850
1.239	Aseguradoras	6	196	72	0	0	0	274
0.292	SOFOM	3	44	18	0	0	0	65
0.004	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1
0.121	Otros sectores	25	2	0	0	0	0	27
	<b>Total general</b>	<b>19,897</b>	<b>2,110</b>	<b>279</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,286</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,089	55.80	Reporte de Buró de Crédito	12,001	60.39	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,951	60.14
PROCESAR	7,831	39.41	Consulta a la BND SAR	7,831	39.41	Consulta a través del NSS	7,826	39.38
Círculo de CRÉDITO	782	3.93	Tarjeta de crédito	12	0.06	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	21	0.11
D&B Den & Bradstreet	123	0.62	Crédito hipotecario	5	0.03	Inconformidad por homonimia	14	0.07
BBVA Bancomer	10	0.05	Información sobre productos y servicios financieros	3	0.02	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	7	0.04
HSBC	8	0.04	Cheques	3	0.01	Proporcionar información sin autorización del cliente	6	0.03
BANORTE	3	0.02	Tarjeta de débito	2	0.01	Crédito no reconocido en el historial crediticio	6	0.03
primero seguros	2	0.01	Unificación de cuentas	2	0.01	Actualización de historial crediticio no realizada	4	0.02
BBVA Bancomer	2	0.01	Valores e instrumentos de inversión	2	0.01	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	3	0.02
Profuturo Afore	2	0.01	Daños automóbiles	2	0.01	Consulta por aclaración por error en el nombre a través del NSS	3	0.01
Otras Instituciones	19	0.10	Otros productos	8	0.04	Otras causas	30	0.15
<b>Total</b>	<b>19,871</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,871</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,871</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## CIUDAD JUÁREZ

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	446	18.68	Tarjeta de crédito	641	26.85	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	271	11.35
TransUnion	419	17.55	Reporte de Buró de Crédito	572	23.96	Inconformidad por homonimia	209	8.76
Bancomer	254	10.64	Crédito personal	117	4.90	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	185	7.75
Círculo de Crédito	153	6.41	Vida individual	111	4.65	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	182	7.62
Santander	113	4.73	Tarjeta de débito	77	3.23	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	169	7.08
Afore Coppel	84	3.52	Daños automóbiles	69	2.89	Actualización de historial crediticio no realizada	116	4.86
BANORTE	82	3.44	Cuenta de ahorro	68	2.85	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	77	3.23
HSBC	78	3.27	Crédito hipotecario	67	2.81	Crédito no reconocido en el historial crediticio	77	3.23
BANCO AZTECA	70	2.93	Disposición del saldo de la cuenta individual	67	2.81	Incumplimiento del contrato	64	2.68
Afore Coppel	40	1.68	Cheques	62	2.60	Aclaración del pago de la póliza	57	2.39
Otras Instituciones	648	27.15	Otros productos	536	22.45	Otras causas	980	41.05
<b>Total</b>	<b>2,387</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>2,387</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>2,387</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

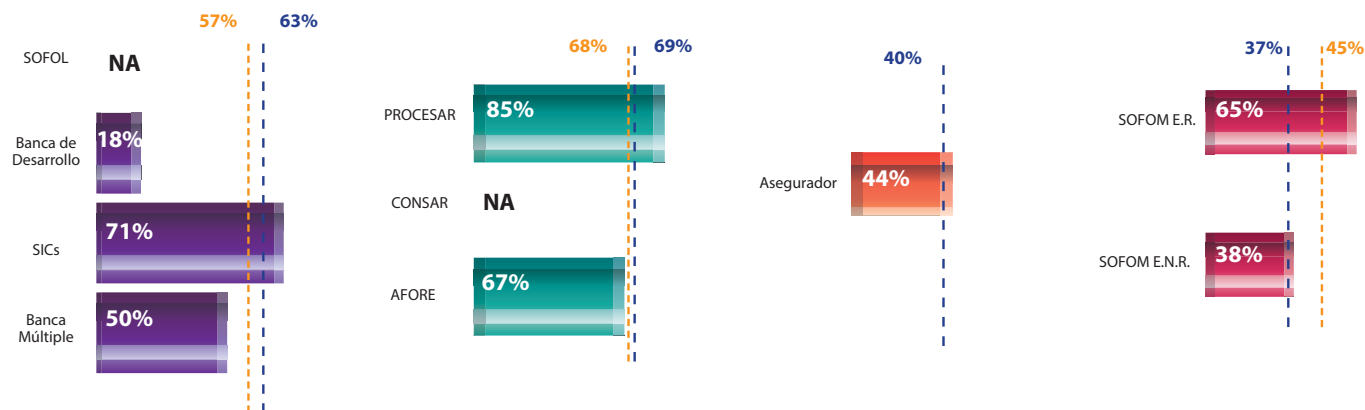
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

71%

26%

3%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
77.67	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>11,709</b>	<b>3,645</b>	<b>393</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15,747</b>
	Banca Múltiple	156	3,228	381	0	0	0	3,765
	SICs	11,549	353	5	0	0	0	11,907
	Banca de Desarrollo	4	64	7	0	0	0	75
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
16.24	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,492</b>	<b>769</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,293</b>
	AFORE	6	629	32	0	0	0	667
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,486	139	0	0	0	0	2,625
4.29	<b>Aseguradoras</b>	<b>67</b>	<b>669</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>869</b>
1.16	<b>SOFOM</b>	<b>15</b>	<b>197</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>235</b>
0.41	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>83</b>
0.23	<b>Otros sectores</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>
	<b>Total general</b>	<b>14,387</b>	<b>5,297</b>	<b>589</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,273</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	10,855	76.00	Reporte de Buró de Crédito	11,549	80.85	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,506	80.56
PROCESAR	2,486	17.41	Consulta a la BND SAR	2,485	17.40	Consulta a través del NSS	2,483	17.38
Círculo de CRÉDITO	693	4.85	Información sobre productos y servicios financieros	131	0.92	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	136	0.95
Banamex	54	0.38	SIAB Vida	49	0.34	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	49	0.34
BBVA Bancomer	31	0.22	Tarjeta de crédito	24	0.17	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	17	0.12
BANORTE	17	0.12	Crédito personal	10	0.07	Crédito no reconocido en el historial crediticio	12	0.08
Santander	16	0.11	Cuenta de ahorro	5	0.04	Proporcionar información sin autorización del cliente	10	0.07
BANCU AZTECA	10	0.07	Crédito hipotecario	4	0.03	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	8	0.06
HSBC	7	0.05	Daños automóbiles	3	0.02	Negociación de créditos (Orientación)	7	0.05
Compañías	6	0.04	Valores e instrumentos de inversión	2	0.01	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4	0.03
Otras Instituciones	108	0.75	Otros productos	21	0.15	Otras causas	51	0.36
<b>Total</b>	<b>14,283</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,283</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,283</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## COAHUILA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,224	20.88	Tarjeta de crédito	1,985	33.87	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	668	11.40
BBVA Bancomer	911	15.54	Reporte de Buró de Crédito	354	6.04	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	391	6.67
Santander	371	6.33	Cuenta de ahorro	327	5.58	Cargos no reconocidos en la cuenta	385	6.57
BANORTE	274	4.67	Crédito personal	298	5.08	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	351	5.99
afore AXI BANORTE	239	4.08	Daños automóbiles	280	4.78	Incumplimiento del contrato	290	4.95
BANCO AZTECA	238	4.06	Vida individual	226	3.86	Actualización de historial crediticio no realizada	281	4.79
TransUnion	234	3.99	Disposición del saldo de la cuenta individual	213	3.63	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	277	4.73
HSBC	185	3.16	Cuenta de nómina	213	3.63	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	248	4.23
PROCESAR	139	2.37	Cheques	210	3.59	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	182	3.10
BBVA Bancomer	128	2.20	Tarjeta de débito	186	3.17	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	143	2.44
Otras Instituciones	1,918	32.72	Otros productos	1,569	26.77	Otras causas	2,645	45.13
<b>Total</b>	<b>5,861</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,861</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,861</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones SAR

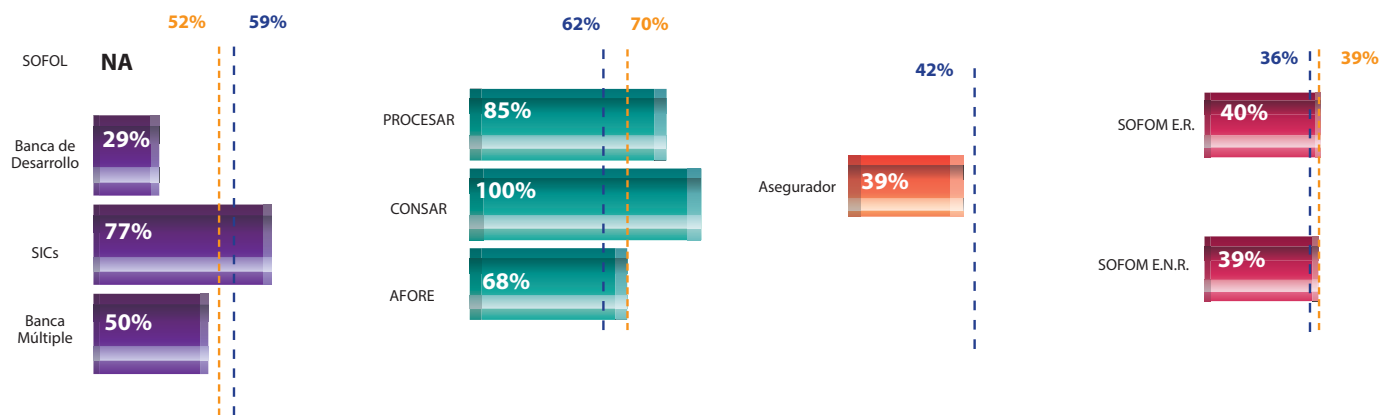
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

83%

14%

3%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
92.80	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>18,913</b>	<b>2,619</b>	<b>424</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,956</b>
	Banca Múltiple	274	1,806	421	0	0	0	2,501
	SICs	18,636	807	1	0	0	0	19,444
	Banca de Desarrollo	1	6	2	0	0	0	9
	SOFOL	2	0	0	0	0	0	2
3.86	<b>Instituciones SAR</b>	<b>684</b>	<b>200</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>914</b>
	AFORE	41	196	30	0	0	0	267
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	642	3	0	0	0	0	645
1.47	Aseguradoras	22	237	90	0	0	0	349
1.35	SOFOM	38	240	42	0	0	0	320
0.01	Servicios otorgados por Condusef	3	0	0	0	0	0	3
0.51	Otros sectores	67	43	10	0	0	0	120
	<b>Total general</b>	<b>19,727</b>	<b>3,339</b>	<b>596</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23,662</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	18,365	93.43	Reporte de Buró de Crédito	18,636	94.81	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	18,565	94.44
PROCESAR	642	3.27	Consulta a la BND SAR	642	3.27	Consulta a través del NSS	623	3.17
Círculo de CRÉDITO	268	1.36	Información sobre productos y servicios financieros	113	0.57	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	118	0.60
Banamex	87	0.44	Tarjeta de crédito	103	0.52	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	40	0.20
BBVA Bancomer	54	0.27	Crédito personal	63	0.32	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	37	0.19
BANCO AZTECA	41	0.20	Tarjeta de débito	15	0.08	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	33	0.17
Santander	25	0.13	Emisión de estado de cuenta	10	0.05	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	16	0.08
HSBC	17	0.09	Daños automóbiles	8	0.04	Consulta a la BND SAR	16	0.08
BANORTE	16	0.08	Disposición del saldo de la cuenta individual	6	0.03	Crédito no reconocido en el historial crediticio	15	0.08
SORIANA	15	0.08	Cuenta de nómina	6	0.03	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	15	0.08
Otras Instituciones	127	0.65	Otros productos	55	0.28	Otras causas	179	0.91
<b>Total</b>	<b>19,657</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,657</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,657</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## COLIMA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	682	17.57	Tarjeta de crédito	1,352	34.83	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	782	20.14
TransUnion	649	16.72	Reporte de Buró de Crédito	808	20.81	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	508	13.09
BBVA Bancomer	562	14.47	Crédito personal	541	13.94	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	442	11.39
BANCO AZTECA	333	8.58	Tarjeta de débito	163	4.20	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	247	6.36
Santander	199	5.12	Disposición del saldo de la cuenta individual	118	3.04	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	164	4.22
Círculo de CRÉDITO	159	4.10	Daños automóbiles	105	2.70	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	129	3.32
BANORTE	135	3.48	Vida individual	101	2.60	Incumplimiento del contrato	126	3.25
FINANCIERA INDEPENDENCIA	103	2.65	Cheques	88	2.27	Actualización de historial crediticio no realizada	119	3.07
HSBC	102	2.63	Cuenta de nómina	80	2.06	Cargos no reconocidos en la cuenta	104	2.68
SORIANA	83	2.14	Cuenta de ahorro	77	1.98	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	85	2.19
Otras Instituciones	875	22.54	Otros productos	449	11.57	Otras causas	1,176	30.29
<b>Total</b>	<b>3,882</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,882</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,882</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

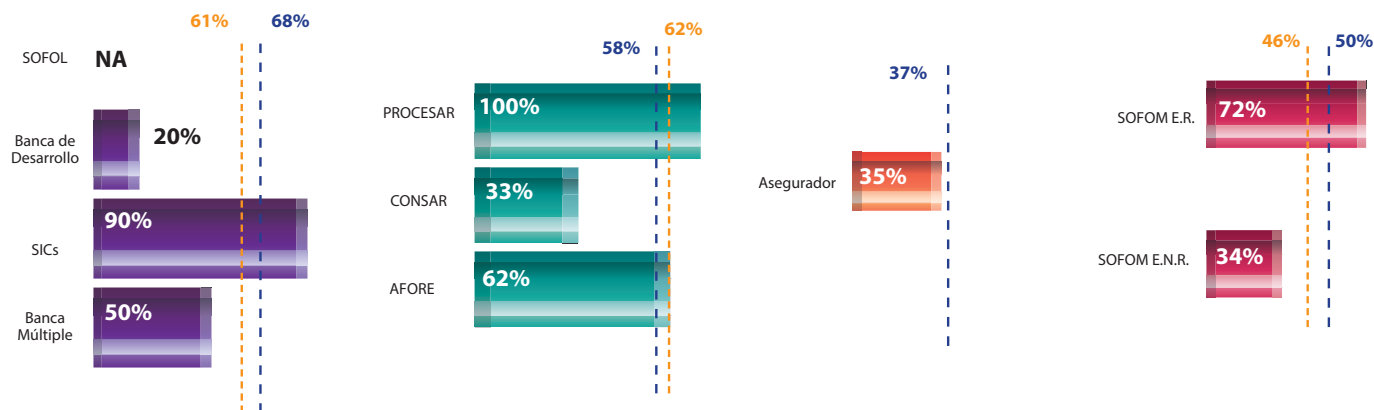
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014





DURANGO

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014

Part.

75%

23%

2%

0%

0%

9%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
83.113	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>15,119</b>	<b>4,318</b>	<b>373</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19,810</b>
	Banca Múltiple	132	3,035	357	0	0	0	3,524
	SICs	14,983	1,254	14	0	0	0	16,251
	Banca de Desarrollo	4	29	2	0	0	0	35
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
13.027	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,649</b>	<b>448</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,105</b>
	AFORE	34	428	8	0	0	0	470
	CON SAR	0	19	0	0	0	0	19
	PROCESAR	2,615	1	0	0	0	0	2,616
2.685	Aseguradoras	17	526	97	0	0	0	640
0.806	SOFOM	28	139	25	0	0	0	192
0.004	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1
0.365	Otros sectores	22	58	7	0	0	0	87
	<b>Total general</b>	<b>17,836</b>	<b>5,489</b>	<b>510</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23,835</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	14,458	81.17	Reporte de Buró de Crédito	14,983	84.11	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,793	83.05
PROCESAR	2,615	14.68	Consulta a la BND SAR	2,615	14.68	Consulta a través del NSS	2,613	14.67
Círculo de CRÉDITO	513	2.88	Crédito personal	83	0.47	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	81	0.45
BANCO AZTECA	39	0.22	Tarjeta de crédito	44	0.25	Inconformidad por homonimia	68	0.38
BBVA Bancomer	21	0.12	Emisión de estado de cuenta	15	0.08	Negociación de créditos (Orientación)	55	0.31
FINANCIERA INDEPENDENCIA	20	0.11	Tarjeta de débito	9	0.05	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	23	0.12
Santander	18	0.10	Disposición del saldo de la cuenta individual	8	0.04	Crédito no reconocido en el historial crediticio	19	0.11
Principal Aflac	18	0.10	Información sobre productos y servicios financieros	8	0.04	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	19	0.11
Banamex	14	0.08	Cuenta de ahorro	5	0.03	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	14	0.08
Banco Ahorro Famsa	10	0.06	Retiros parciales (Desempleo)	4	0.02	Consulta de saldos y movimientos no atendida	11	0.06
Otras Instituciones	87	0.49	Otros productos	39	0.23	Otras causas	117	0.66
<b>Total</b>	<b>17,813</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>17,813</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>17,813</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## DURANGO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,008	16.99	Tarjeta de crédito	1,805	30.42	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,019	17.17
Bancomer	889	14.98	Reporte de Buró de Crédito	1,268	21.37	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	714	12.03
TransUnion	833	14.04	Tarjeta de débito	492	8.29	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	583	9.82
BANORTE	552	9.30	Crédito personal	403	6.79	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	325	5.48
Círculo de CRÉDITO	424	7.15	Vida individual	369	6.22	Actualización de historial crediticio no realizada	265	4.47
Santander	391	6.59	Cuenta de ahorro	314	5.30	Cancelación no atendida de póliza no contratada	217	3.66
Principal Alere	141	2.38	Cuenta de nómina	158	2.66	Inconformidad por homonimia	214	3.60
HSBC	130	2.19	Registro de trabajadores	145	2.44	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	207	3.49
BANCO AZTECA	125	2.11	Emisión de estado de cuenta	132	2.22	Cargos no reconocidos en la cuenta	188	3.17
PENSIÓN 40 AFORE	124	2.09	Daños automóbiles	116	1.95	Incumplimiento del contrato	165	2.78
Otras Instituciones	1,317	22.19	Otros productos	732	12.34	Otras causas	2,037	34.33
<b>Total</b>	<b>5,934</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,934</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,934</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones SAR

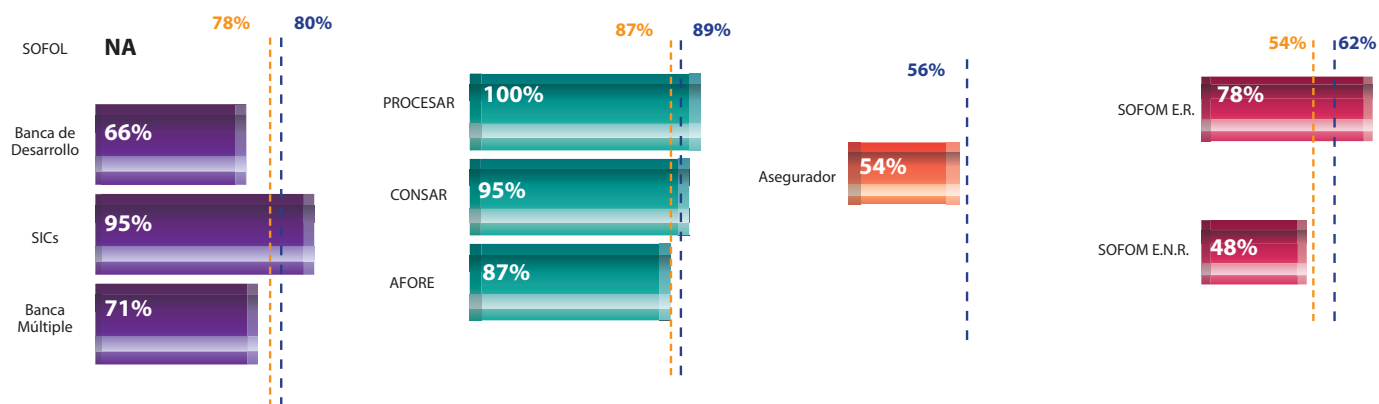
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.  
--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

85%

11%

4%

0%

0%

4%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
80.75	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>17,391</b>	<b>2,255</b>	<b>703</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,349</b>
	Banca Múltiple	1,778	1,823	671	0	0	0	4,272
	SICs	15,608	423	29	0	0	0	16,060
	Banca de Desarrollo	5	9	2	0	0	0	16
	SOFOL	0	0	1	0	0	0	1
13.50	<b>Instituciones SAR</b>	<b>3,267</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,402</b>
	AFORE	148	102	18	0	0	0	268
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	3,117	15	0	0	0	0	3,132
3.03	Aseguradoras	367	292	105	0	0	0	764
1.72	SOFOM	286	115	33	0	0	0	434
0.16	Servicios otorgados por Condusef	41	0	0	0	0	0	41
0.84	Otros sectores	190	10	12	0	0	0	212
	<b>Total general</b>	<b>21,542</b>	<b>2,789</b>	<b>871</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,202</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	14,797	69.43	Reporte de Buró de Crédito	15,608	73.24	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,332	71.94
PROCESAR	3,117	14.63	Consulta a la BNDSAR	3,117	14.63	Consulta a través del NSS	3,087	14.49
Círculo de CRÉDITO	740	3.47	Tarjeta de crédito	870	4.08	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	464	2.18
Banamex	540	2.53	Crédito personal	426	2.00	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	351	1.65
BBVA Bancomer	453	2.13	Información sobre productos y servicios financieros	351	1.65	Negociación de créditos (Orientación)	322	1.51
BANCO AZTECA	239	1.12	Tarjeta de débito	158	0.74	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	225	1.06
Santander	127	0.60	Daños automóbiles	95	0.45	Actualización de historial crediticio no realizada	108	0.51
BANORTE	125	0.59	Cheques	78	0.36	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	81	0.38
HSBC	73	0.34	Vida individual	72	0.33	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	77	0.36
DB Dun & Bradstreet	63	0.29	Crédito hipotecario	53	0.25	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	76	0.35
Otras Instituciones	1,037	4.87	Otros productos	483	2.27	Otras causas	1,188	5.57
<b>Total</b>	<b>21,311</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,311</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,311</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## ESTADO DE MÉXICO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,081	29.71	Tarjeta de crédito	1,493	41.04	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,131	31.09
Bancomer	687	18.89	Reporte de Buró de Crédito	447	12.29	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	401	11.02
TransUnion	347	9.54	Tarjeta de débito	411	11.30	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	129	3.55
BANORTE	166	4.56	Cheques	216	5.94	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	129	3.55
BANCO AZTECA	151	4.15	Crédito personal	185	5.09	Actualización de historial crediticio no realizada	106	2.90
Santander	140	3.85	Daños automóbiles	180	4.95	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	93	2.56
Círculo de CRÉDITO	102	2.80	Vida individual	105	2.89	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	86	2.36
HSBC	82	2.25	Cuenta de nómina	68	1.87	Cargos no reconocidos en la cuenta	76	2.09
MetLife	48	1.32	Crédito hipotecario	58	1.59	Inconformidad con el monto de la indemnización	73	2.01
Banco WAL-MART	48	1.32	Crédito al auto	57	1.57	Incumplimiento del contrato	71	1.95
Otras Instituciones	786	21.61	Otros productos	418	11.49	Otras causas	1,343	36.92
<b>Total</b>	<b>3,638</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,638</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,638</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## Instituciones SAR

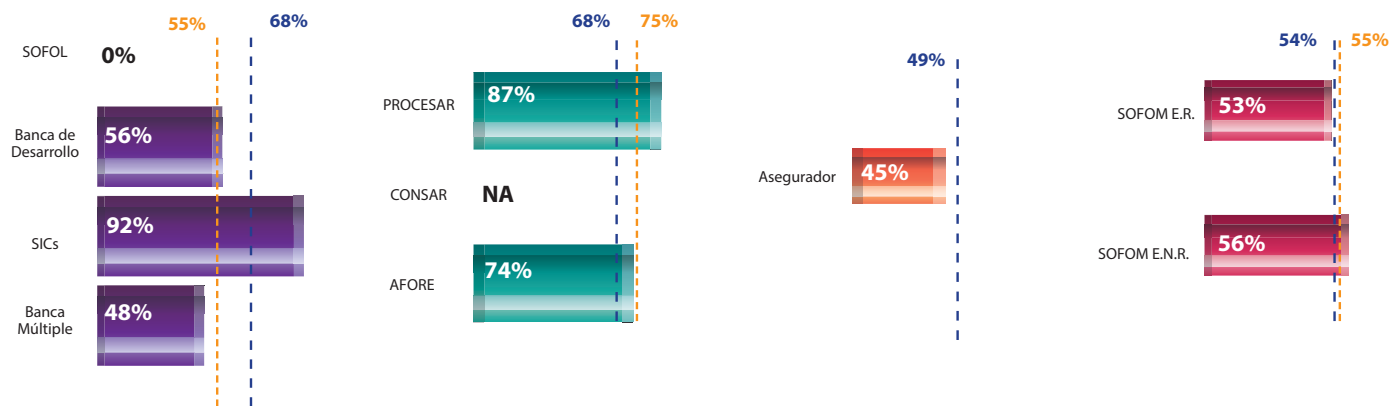
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

69%

27%

4%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
SDLG	DLG							
78.80	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>11,175</b>	<b>4,261</b>	<b>651</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,087</b>
	Banca Múltiple	2,059	3,137	622	0	0	0	5,818
	SICs	9,093	1,096	19	0	0	0	10,208
	Banca de Desarrollo	16	27	10	0	0	0	53
	SOFOL	7	1	0	0	0	0	8
11.56	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,816</b>	<b>506</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,358</b>
	AFORE	354	422	34	0	0	0	810
	CON SAR	2	48	1	0	0	0	51
	PROCESAR	1,460	36	1	0	0	0	1,497
4.64	Aseguradoras	311	502	135	0	0	0	948
2.19	SOFOM	212	196	40	0	0	0	448
0.07	Servicios otorgados por Condusef	15	0	0	0	0	0	15
2.74	Otros sectores	464	79	15	0	0	0	558
	<b>Total general</b>	<b>13,993</b>	<b>5,544</b>	<b>877</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,414</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,844	65.44	Reporte de Buró de Crédito	9,093	67.29	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,884	65.74
PROCESAR	1,460	10.80	Consulta a la BNDSAR	1,460	10.80	Consulta a través del NSS	1,445	10.69
BBVA Bancomer	564	4.17	Tarjeta de crédito	1,196	8.85	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	628	4.65
Banamex	483	3.57	Información sobre productos y servicios financieros	527	3.90	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	513	3.80
BANCO AZTECA	330	2.44	Crédito personal	434	3.21	Negociación de créditos (Orientación)	200	1.48
Santander	226	1.68	Daños automóviles	84	0.62	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	132	0.98
Círculo de CRÉDITO	221	1.64	Tarjeta de débito	66	0.49	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	97	0.72
BANORTE	131	0.97	Crédito hipotecario	60	0.44	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	93	0.69
HSBC	88	0.65	Accidentes personales	51	0.38	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	91	0.67
FINANCIERA INDEPENDENCIA	85	0.63	Disposición del saldo de la cuenta individual	51	0.38	Actualización de historial crediticio no realizada	86	0.63
Otras Instituciones	1,082	8.01	Otros productos	492	3.64	Otras causas	1,345	9.95
<b>Total</b>	<b>13,514</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,514</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,514</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## GUANAJUATO

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,216	19.22	Tarjeta de crédito	2,177	34.41	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,078	17.04
Bancomer	1,056	16.69	Reporte de Buró de Crédito	1,115	17.62	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	994	15.71
TransUnion	1,023	16.17	Crédito personal	462	7.30	Incumplimiento del contrato	240	3.79
Santander	367	5.80	Tarjeta de débito	455	7.19	Actualización de historial crediticio no realizada	226	3.57
BANCO AZTECA	328	5.18	Daños automóbiles	240	3.80	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	181	2.86
BANORTE	251	3.97	Vida individual	179	2.83	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	175	2.77
HSBC	140	2.21	Cuenta de ahorro	165	2.61	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	170	2.69
BBVA Bancomer	118	1.87	Cheques	162	2.56	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	163	2.58
afore <small>AFBANCORTE</small>	100	1.58	Cuenta de nómina	152	2.40	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	158	2.50
INBURSA <small>Afore</small>	92	1.45	Traspaso AFORE-AFORE	128	2.02	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	154	2.43
Otras Instituciones	1,636	25.86	Otros productos	1,092	17.26	Otras causas	2,788	44.06
<b>Total</b>	<b>6,327</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,327</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,327</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

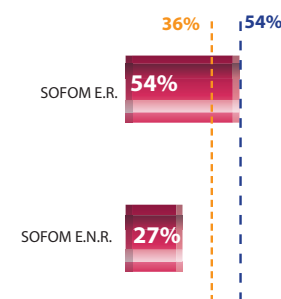
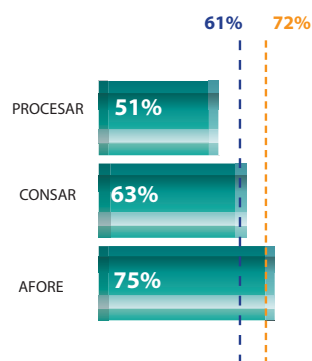
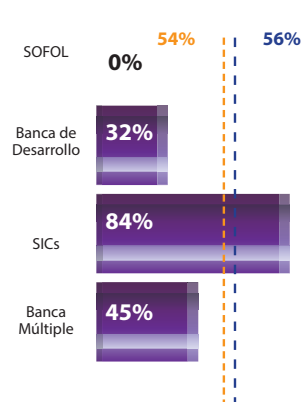
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



GUERRERO

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014

82%



14%



4%

0%

0%



1%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
87.06	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>13,957</b>	<b>1,935</b>	<b>535</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,427</b>
	Banca Múltiple	61	1,656	522	0	0	0	2,239
	SICs	13,895	267	9	0	0	0	14,171
	Banca de Desarrollo	0	12	4	0	0	0	16
	SOFOL	1	0	0	0	0	0	1
8.61	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,484</b>	<b>130</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,624</b>
	AFORE	6	127	10	0	0	0	143
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,478	3	0	0	0	0	1,481
3.08	<b>Aseguradoras</b>	<b>22</b>	<b>322</b>	<b>238</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>582</b>
1.11	<b>SOFOM</b>	<b>6</b>	<b>167</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>210</b>
0.00	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0.14	<b>Otros sectores</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
	<b>Total general</b>	<b>15,485</b>	<b>2,564</b>	<b>821</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,870</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,187	72.32	Reporte de Buró de Crédito	13,895	89.82	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,867	89.64
Círculo de CRÉDITO	2,615	16.90	Consulta a la BND SAR	1,478	9.55	Consulta a través del NSS	1,472	9.52
PROCESAR	1,478	9.56	Tarjeta de crédito	29	0.19	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	20	0.13
DB Den & Bradstreet	91	0.59	Crédito personal	10	0.07	Actualización de historial crediticio no realizada	13	0.08
Banamex	23	0.15	Cuenta de ahorro	10	0.07	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	9	0.06
BBVA Bancomer	22	0.14	Vida individual	9	0.06	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	8	0.05
BANCO AZTECA	5	0.03	SIAB Vida	8	0.05	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	8	0.05
Banco WAL-MART	3	0.02	Tarjeta de débito	6	0.04	Incumplimiento del contrato	5	0.03
Seguros Banamex	3	0.02	Información sobre productos y servicios financieros	5	0.03	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	4	0.03
BanCoppel	2	0.01	Registro de trabajadores	2	0.01	Cancelación del contrato anticipadamente	3	0.02
Otras Instituciones	40	0.26	Otros productos	17	0.11	Otras causas	60	0.39
<b>Total</b>	<b>15,469</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,469</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,469</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## GUERRERO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	743	22.02	Tarjeta de crédito	1,160	34.38	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	422	12.51
BBVA Bancomer	709	21.01	Tarjeta de débito	308	9.13	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	349	10.34
BANCO AZTECA	230	6.82	Reporte de Buró de Crédito	274	8.12	Incumplimiento del contrato	345	10.22
TransUnion	221	6.55	Crédito personal	238	7.05	Cargos no reconocidos en la cuenta	227	6.73
Santander	176	5.22	Cuenta de ahorro	208	6.16	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	202	5.99
BANORTE	95	2.81	Vida individual	189	5.60	Actualización de historial crediticio no realizada	177	5.25
MetLife	89	2.64	Daños automóbiles	169	5.01	Crédito no reconocido en el historial crediticio	124	3.68
BBVA Bancomer SEGUROS	64	1.90	Cuenta de nómina	140	4.15	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	105	3.11
HIR SEGUROS	58	1.72	Crédito de nómina	86	2.56	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	96	2.84
HSBC	56	1.66	Accidentes personales	74	2.19	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	95	2.82
Otras Instituciones	933	27.65	Otros productos	528	15.65	Otras causas	1,232	36.51
<b>Total</b>	<b>3,374</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,374</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,374</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

## Instituciones SAR

## Asegurador

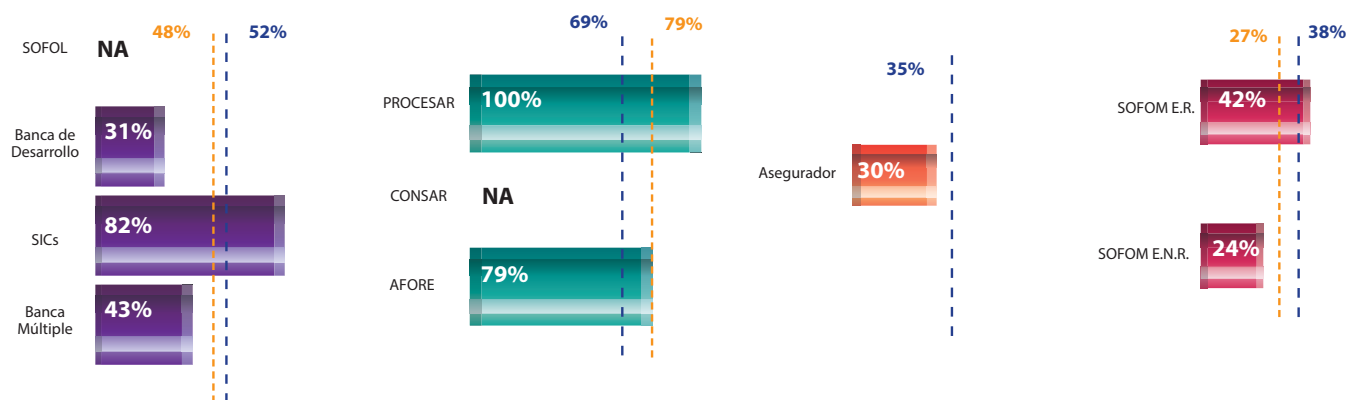
## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



84%



14%



2%

0%

0%



17%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
89.72	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>15,200</b>	<b>1,733</b>	<b>239</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17,172</b>
	Banca Múltiple	47	1,286	226	0	0	0	1,559
	SICs	15,152	441	12	0	0	0	15,605
	Banca de Desarrollo	1	6	1	0	0	0	8
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
5.37	<b>Instituciones SAR</b>	<b>810</b>	<b>211</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,028</b>
	AFORE	10	138	7	0	0	0	155
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	800	73	0	0	0	0	873
3.94	<b>Aseguradoras</b>	<b>49</b>	<b>584</b>	<b>121</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>754</b>
0.86	<b>SOFOM</b>	<b>4</b>	<b>138</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>164</b>
0.03	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
0.08	<b>Otros sectores</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
	<b>Total general</b>	<b>16,072</b>	<b>2,675</b>	<b>392</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19,139</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,063	68.87	Reporte de Buró de Crédito	15,152	94.33	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,125	94.16
Círculo de CRÉDITO	4,024	25.05	Consulta a la BND SAR	800	4.98	Consulta a través del NSS	795	4.95
PROCESAR	800	4.98	SIAB Vida	34	0.21	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	34	0.21
DB Den & Bradstreet	63	0.39	Tarjeta de crédito	21	0.13	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	17	0.11
BBVA Bancomer	21	0.13	Información sobre productos y servicios financieros	17	0.11	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	15	0.09
Banamex	15	0.10	Crédito personal	8	0.05	Crédito no reconocido en el historial crediticio	10	0.06
Santander	5	0.03	Vida individual	7	0.04	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	5	0.03
MetLife	4	0.02	Cheques	3	0.02	Negociación de créditos (Orientación)	3	0.02
BANCO AZTECA	3	0.02	Tarjeta de débito	2	0.01	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	3	0.02
Afore Coppel	3	0.02	Cuenta de nómina	2	0.01	No recepción de estado de cuenta	3	0.02
Otras Instituciones	62	0.39	Otros productos	17	0.11	Otras causas	53	0.33
<b>Total</b>	<b>16,063</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>16,063</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>16,063</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## HIDALGO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	548	17.94	Tarjeta de crédito	846	27.69	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	405	13.26
Bancomer	533	17.45	Vida individual	479	15.68	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	365	11.95
TransUnion	384	12.57	Reporte de Buró de Crédito	452	14.80	Cancelación del contrato anticipadamente	259	8.48
MetLife	299	9.79	Tarjeta de débito	248	8.12	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	156	5.11
Santander	125	4.09	Crédito personal	147	4.81	Incumplimiento del contrato	117	3.83
BANCO AZTECA	80	2.62	Daños automóbiles	130	4.26	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	93	3.04
PROCESAR	73	2.39	Cuenta de ahorro	87	2.85	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	89	2.91
GNP SEGUROS	71	2.32	Consulta a la BNSAR	73	2.39	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	81	2.65
Círculo de CRÉDITO	68	2.23	Cuenta de nómina	60	1.96	Cargos no reconocidos en la cuenta	80	2.62
INBURSA Seguros	60	1.96	Cheques	60	1.96	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	74	2.42
Otras Instituciones	814	26.64	Otros productos	473	15.48	Otras causas	1,336	43.73
<b>Total</b>	<b>3,055</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,055</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,055</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

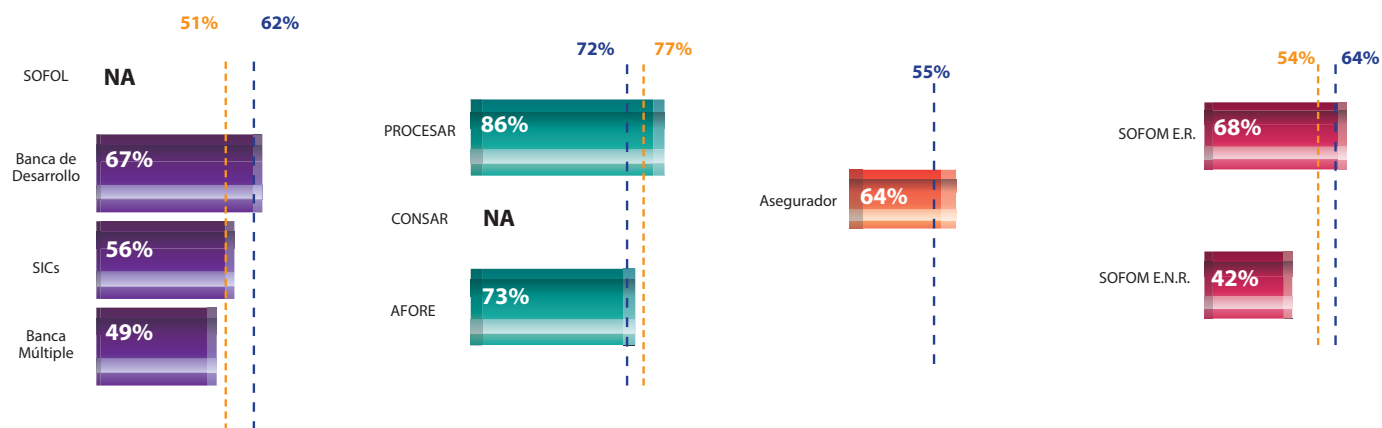
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

62.84%

28.19%

8.94%

0.00%

0.03%

0.00%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones					Total general
				CO	Arbitraje	Defensa SDLG DLG		Concurso Mercantil	
85.25	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>19,846</b>	<b>7,758</b>	<b>2,415</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>30,029</b>
	Banca Múltiple	1,423	6,350	2,290	0	0	10	0	10,073
	SICs	18,414	1,394	119	0	0	0	0	19,927
	Banca de Desarrollo	9	14	6	0	0	0	0	29
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0	0
7.37	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,745</b>	<b>813</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,597</b>
	AFORE	167	792	38	0	0	0	0	997
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,578	21	1	0	0	0	0	1,600
5.64	<b>Aseguradoras</b>	<b>298</b>	<b>1,101</b>	<b>586</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1,986</b>
1.14	<b>SOFOM</b>	<b>91</b>	<b>225</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>401</b>
0.14	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>
0.46	<b>Otros sectores</b>	<b>104</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>161</b>
	<b>Total general</b>	<b>22,133</b>	<b>9,931</b>	<b>3,148</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>35,223</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	18,074	82.23	Reporte de Buró de Crédito	18,410	83.76	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	18,214	82.87
PROCESAR	1,578	7.18	Consulta a la BND SAR	1,578	7.18	Consulta a través del NSS	1,556	7.08
BBVA Bancomer	401	1.82	Información sobre productos y servicios financieros	670	3.05	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	729	3.32
Círculo de CRÉDITO	322	1.46	Tarjeta de crédito	391	1.78	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	104	0.47
Banamex	298	1.36	Crédito personal	190	0.86	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	104	0.47
Santander	147	0.67	Cuenta de ahorro	140	0.64	Crédito no reconocido en el historial crediticio	88	0.40
BANCO AZTECA	130	0.60	Daños automóviles	80	0.36	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	76	0.35
BANORTE	99	0.45	SIAB Vida	76	0.35	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	70	0.32
HSBC	69	0.31	Crédito hipotecario	61	0.28	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	48	0.22
invex Banco	38	0.17	Cuenta de nómina	50	0.23	Inconformidad con el monto de la indemnización	47	0.21
Otras Instituciones	824	3.75	Otros productos	334	1.52	Otras causas	944	4.29
<b>Total</b>	<b>21,980</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,980</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,980</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## JALISCO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	2,795	21.45	Tarjeta de crédito	4,853	37.24	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	3,062	23.49
Banamex	2,661	20.42	Reporte de Buró de Crédito	1,483	11.38	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,419	10.89
TransUnion	1,379	10.58	Tarjeta de débito	1,009	7.74	Inconformidad con el monto de la indemnización	932	7.15
Santander	865	6.64	Daños automóviles	827	6.35	Cargos no reconocidos en la cuenta	885	6.80
BANORTE	664	5.09	Cuenta de ahorro	793	6.08	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	570	4.37
HSBC	461	3.54	Crédito personal	508	3.90	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	496	3.81
BANCO AZTECA	340	2.61	Emisión de estado de cuenta	433	3.32	Actualización de historial crediticio no realizada	365	2.80
afore ADOFBANORTE	255	1.96	Cheques	416	3.19	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	361	2.77
GNP SEGUROS	214	1.64	Cuenta de nómina	394	3.02	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	278	2.13
BBVA Bancomer	205	1.57	Vida individual	343	2.63	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	249	1.91
Otras Instituciones	3,194	24.50	Otros productos	1,974	15.15	Otras causas	4,416	33.88
<b>Total</b>	<b>13,033</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,033</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,033</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

## Instituciones SAR

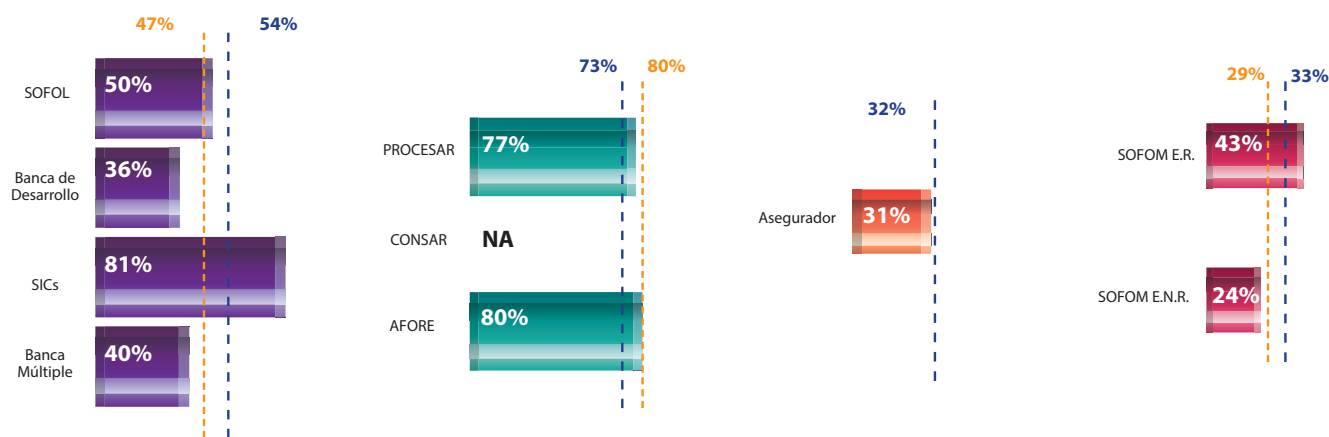
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



**METROPOLITANA CENTRAL**

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

60%

29%

11%

0%

0%

0%

48%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones					Total general
				CO	DT	Defensa		Concurso Mercantil	
						SDLG	DLG		
68.11	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>19,304</b>	<b>10,759</b>	<b>4,312</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34,375</b>
	Banca Múltiple	10,526	10,585	4,284	0	0	0	0	25,395
	SICs	8,703	135	12	0	0	0	0	8,850
	Banca de Desarrollo	75	39	15	0	0	0	0	129
	SOFOL	0	0	1	0	0	0	0	1
7.29	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,766</b>	<b>838</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,678</b>
	AFORE	1,246	771	68	0	0	0	0	2,085
	CON SAR	1	7	0	0	0	0	0	8
	PROCESAR	1,519	60	6	0	0	0	0	1,585
12.89	<b>Aseguradoras</b>	<b>3,086</b>	<b>2,423</b>	<b>997</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,506</b>
2.79	<b>SOFOM</b>	<b>852</b>	<b>437</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,409</b>
3.27	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>1,651</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,651</b>
5.65	<b>Otros sectores</b>	<b>2,666</b>	<b>72</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2,853</b>
	<b>Total general</b>	<b>30,325</b>	<b>14,529</b>	<b>5,617</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50,472</b>
	<b>Vicepresidencia Jurídica</b>	<b>2,565</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,241</b>	<b>1406</b>	<b>1227</b>	<b>0</b>	<b>13,439</b>

El Total general incluye asuntos del Centro de Atención Telefónica CAT (484,212), Oficina Virtual (7,197) y Vicepresidencia Jurídica:

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	6,698	25.75	Reporte de Buró de Crédito	8,696	33.44	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,499	32.68
BBVA Bancomer	3,096	11.90	Tarjeta de crédito	4,276	16.44	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,050	15.57
Banamex	3,088	11.87	Información sobre productos y servicios financieros	2,674	10.28	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,979	7.61
Círculo de CRÉDITO	1,995	7.67	Consulta a la BNSAR	1,503	5.78	Consulta a través del NSS	1,456	5.60
PROCESAR	1,519	5.84	Tarjeta de débito	1,210	4.65	Negociación de créditos (Orientación)	1,285	4.94
Santander	968	3.72	Crédito personal	1,009	3.88	Incumplimiento del contrato	1,111	4.27
BANORTE	883	3.40	Daños automóviles	919	3.53	Cargos no reconocidos en la cuenta	459	1.77
HSBC	786	3.02	Cuenta de ahorro	835	3.21	Información para realizar el trámite no otorgada	320	1.23
BANCA AZTECA	718	2.77	Vida individual	590	2.27	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	305	1.17
MetLife	375	1.44	Crédito hipotecario	465	1.79	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocido por el cliente	302	1.16
Otras Instituciones	5,882	22.62	Otros productos	3,831	14.73	Otras causas	6,242	24.00
<b>Total</b>	<b>26,008</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>26,008</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>26,008</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## METROPOLITANA CENTRAL

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	5,241	26.26	Tarjeta de crédito	6,446	32.29	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	5,089	25.50
Bancomer	4,394	22.01	Tarjeta de débito	2,929	14.67	Incumplimiento del contrato	1,788	8.96
BANORTE	1,322	6.62	Daños automóviles	1,453	7.28	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	1,663	8.33
Santander	1,163	5.83	Cuenta de ahorro	1,405	7.04	Cargos no reconocidos en la cuenta	967	4.84
HSBC	906	4.54	Cheques	1,321	6.62	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	838	4.20
BANCO AZTECA	679	3.40	Crédito personal	738	3.70	Cheque pagado no reconocido por el titular	675	3.38
GNP	463	2.32	Cuenta de nómina	664	3.33	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	407	2.04
Scotiabank	392	1.96	Vida individual	658	3.30	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	386	1.93
BBVA Bancomer	346	1.73	Crédito al auto	391	1.96	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	373	1.87
MetLife	323	1.62	Crédito hipotecario	342	1.71	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	309	1.55
Otras Instituciones	4,732	23.71	Otros productos	3,614	18.10	Otras causas	7,466	37.40
<b>Total</b>	<b>19,961</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,961</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>19,961</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

#### Instituciones SAR

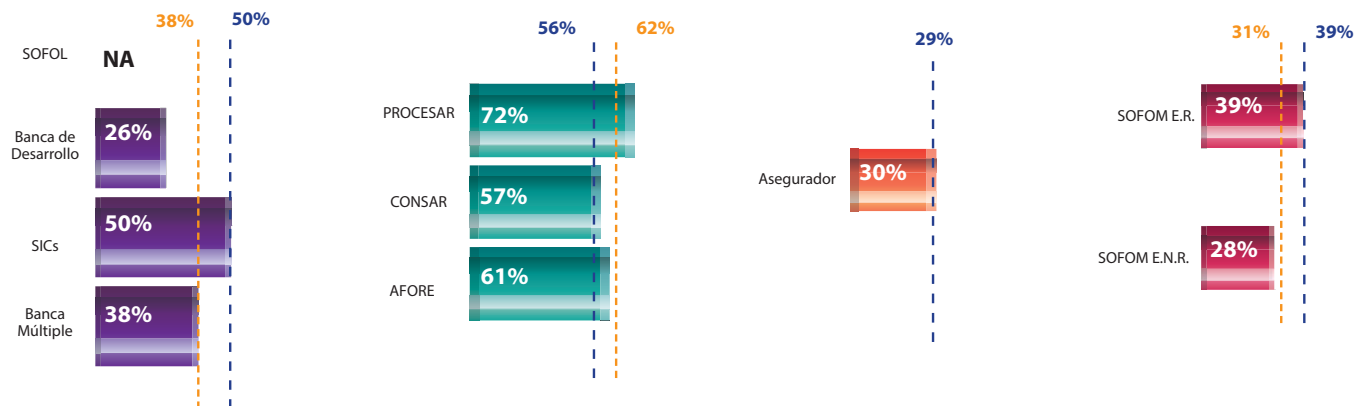
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

#### Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

54%

31%

15%

0%

0%

6%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
72.70	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>4,573</b>	<b>3,116</b>	<b>1,463</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9,152</b>
	Banca Múltiple	3,038	3,069	1,451	0	0	0	7,558
	SICs	1,522	33	6	0	0	0	1,561
	Banca de Desarrollo	11	14	6	0	0	0	31
	SOFOL	2	0	0	0	0	0	2
3.26	<b>Instituciones SAR</b>	<b>239</b>	<b>138</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>411</b>
	AFORE	137	130	31	0	0	0	298
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	101	8	3	0	0	0	112
11.69	<b>Aseguradoras</b>	<b>611</b>	<b>579</b>	<b>282</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,472</b>
2.18	<b>SOFOM</b>	<b>133</b>	<b>99</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>274</b>
8.57	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>1,079</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,079</b>
1.60	<b>Otros sectores</b>	<b>161</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>201</b>
	<b>Total general</b>	<b>6,796</b>	<b>3,942</b>	<b>1,851</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,589</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	1,391	25.04	Reporte de Buró de Crédito	1,521	27.38	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,482	26.68
Banamex	1,227	22.08	Tarjeta de crédito	1,444	25.99	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,387	24.96
BBVA Bancomer	823	14.81	Información sobre productos y servicios financieros	797	14.34	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	978	17.60
BANORTE	236	4.25	Tarjeta de débito	378	6.80	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	157	2.83
Santander	188	3.38	Daños automóbiles	241	4.34	Consulta a través del NSS	84	1.51
HSBC	152	2.74	Cheques	157	2.83	Cheque pagado no reconocido por el titular	76	1.37
BANCO AZTECA	151	2.72	Crédito personal	147	2.65	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	74	1.33
Círculo de CRÉDITO	130	2.34	Consulta a la BNDSAR	100	1.80	Inconformidad con el monto de la indemnización	68	1.22
PROCESAR	101	1.82	Vida individual	84	1.51	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	61	1.10
GNP SEGUROS	84	1.51	Cuenta de ahorro	77	1.38	Cargos no reconocidos en la cuenta	53	0.95
Otras Instituciones	1,073	19.31	Otros productos	610	10.98	Otras causas	1,136	20.45
<b>Total</b>	<b>5,556</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,556</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,556</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## METROPOLITANA NORTE

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,914	33.27	Tarjeta de crédito	2,236	38.87	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,005	34.85
BBVA Bancomer	1,310	22.77	Tarjeta de débito	949	16.50	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	343	5.96
BANORTE	387	6.73	Daños automóbiles	437	7.60	Incumplimiento del contrato	250	4.34
Santander	262	4.55	Cheques	389	6.76	Cargos no reconocidos en la cuenta	211	3.67
HSBC	191	3.32	Cuenta de ahorro	251	4.36	Cheque pagado no reconocido por el titular	184	3.20
BANCO AZTECA	137	2.38	Crédito al auto	162	2.82	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	181	3.15
GNP	119	2.07	Cuenta de nómina	132	2.29	Inconformidad con la reparación del bien afectado	143	2.48
Scotiabank	105	1.83	Crédito personal	130	2.26	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	135	2.35
Qualitas	94	1.63	Vida individual	119	2.07	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	114	1.98
BBVA Bancomer	90	1.56	Crédito hipotecario	107	1.86	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	100	1.74
Otras Instituciones	1,144	19.89	Otros productos	841	14.62	Otras causas	2,087	36.28
<b>Total</b>	<b>5,753</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,753</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,753</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

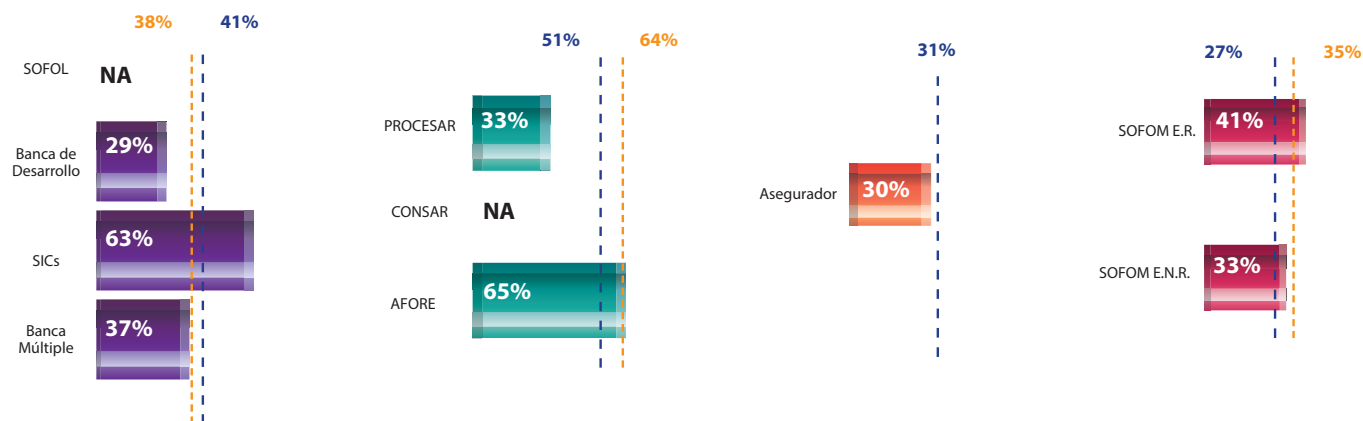
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

75%

18%

7%

0%

0%

6%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
70.49	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>10,457</b>	<b>2,639</b>	<b>1,037</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,133</b>
	Banca Múltiple	6,268	2,502	1,011	0	0	0	9,781
	SICs	4,175	121	25	0	0	0	4,321
	Banca de Desarrollo	14	16	1	0	0	0	31
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
4.38	<b>Instituciones SAR</b>	<b>644</b>	<b>203</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>879</b>
	AFORE	262	197	27	0	0	0	486
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	381	6	5	0	0	0	392
9.29	<b>Aseguradoras</b>	<b>969</b>	<b>647</b>	<b>248</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,864</b>
3.48	<b>SOFOM</b>	<b>449</b>	<b>181</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>697</b>
11.49	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>2,303</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,303</b>
0.87	<b>Otros sectores</b>	<b>152</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>175</b>
	<b>Total general</b>	<b>14,974</b>	<b>3,685</b>	<b>1,392</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,051</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	3,606	28.80	Reporte de Buró de Crédito	4,174	33.34	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	2,073	16.55
Banamex	1,355	10.82	Tarjeta de crédito	2,027	16.19	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,571	12.55
BBVA Bancomer	1,179	9.42	Crédito personal	1,183	9.45	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	890	7.11
Banca Azteca	833	6.65	Tarjeta de débito	1,071	8.55	Crédito no reconocido en el historial crediticio	656	5.24
Círculo de Crédito	568	4.54	Crédito simple	540	4.31	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	454	3.63
Santander	558	4.46	Daños automóviles	530	4.23	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	393	3.14
BANORTE	487	3.89	Cuenta de ahorro	509	4.07	Consulta a través del NSS	360	2.88
PROCESAR	381	3.04	Consulta a la BND SAR	380	3.04	Actualización de historial crediticio no realizada	354	2.83
Banco Ahorro Famsa	255	2.04	Cuenta de nómina	340	2.72	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	264	2.10
HSBC	238	1.90	Vida individual	246	1.97	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	216	1.73
Otras Instituciones	3,059	24.44	Otros productos	1,519	12.13	Otras causas	5,288	42.24
<b>Total</b>	<b>12,519</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>12,519</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>12,519</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## METROPOLITANA ORIENTE

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,219	24.12	Tarjeta de crédito	1,641	32.47	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,075	21.27
BBVA Bancomer	919	18.18	Tarjeta de débito	632	12.50	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	267	5.28
BANORTE	366	7.24	Daños automóbiles	474	9.38	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	250	4.95
BANCA AZTECA	306	6.06	Crédito personal	310	6.13	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	201	3.98
Santander	275	5.44	Cheques	256	5.07	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	190	3.76
HSBC	140	2.77	Cuenta de nómina	248	4.91	Cargos no reconocidos en la cuenta	183	3.62
GNP	137	2.71	Vida individual	209	4.14	Incumplimiento del contrato	167	3.30
BBVA Bancomer	113	2.24	Reporte de Buró de Crédito	135	2.67	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	120	2.37
TransUnion	110	2.18	Cuenta de ahorro	125	2.47	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	107	2.12
Qualitas	79	1.56	Crédito al auto	121	2.39	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	100	1.98
Otras Instituciones	1,390	27.50	Otros productos	903	17.87	Otras causas	2,394	47.37
<b>Total</b>	<b>5,054</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,054</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,054</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

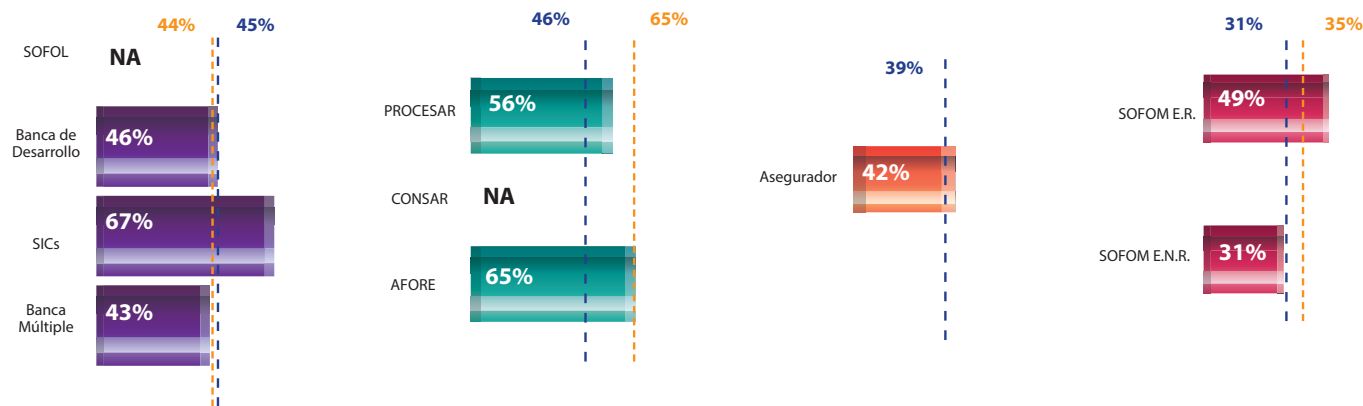
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014

NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

90%

7%

3%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
40.44	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>9,762</b>	<b>1,767</b>	<b>699</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,228</b>
	Banca Múltiple	8,571	1,753	694	0	0	0	11,018
	SICs	1,089	5	3	0	0	0	1,097
	Banca de Desarrollo	101	9	2	0	0	0	112
	SOFOL	1	0	0	0	0	0	1
1.50	<b>Instituciones SAR</b>	<b>347</b>	<b>83</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>453</b>
	AFORE	154	81	21	0	0	0	256
	CON SAR	61	0	0	0	0	0	61
	PROCESAR	132	2	2	0	0	0	136
3.20	<b>Aseguradoras</b>	<b>489</b>	<b>325</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>969</b>
0.74	<b>SOFOM</b>	<b>122</b>	<b>75</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>223</b>
42.78	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>12,936</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,936</b>
11.34	<b>Otros sectores</b>	<b>3,423</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,430</b>
	<b>Total general</b>	<b>27,079</b>	<b>2,254</b>	<b>906</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30,239</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,429	13.33	Información sobre productos y servicios financieros	7,431	69.32	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	7,456	69.55
TransUnion	1,059	9.88	Reporte de Buró de Crédito	1,089	10.16	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	969	9.04
BANCO AZTECA	1,026	9.57	Tarjeta de crédito	840	7.84	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	683	6.37
BBVA Bancomer	926	8.64	Tarjeta de débito	245	2.28	Consulta a través del NSS	111	1.04
Santander	639	5.96	Cuenta de ahorro	168	1.56	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	60	0.56
BANORTE	631	5.89	Consulta a la BND SAR	132	1.23	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	58	0.54
INBURSA	389	3.63	Daños automóviles	126	1.18	Incumplimiento del contrato	51	0.48
Banco Ahorro Famsa	375	3.49	Registro de trabajadores	118	1.10	Información para realizar el trámite no otorgada	48	0.45
invex Banco	339	3.16	Crédito personal	79	0.74	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	47	0.44
BANCO MULTIVA	267	2.49	Cheques	64	0.60	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	40	0.37
Otras Instituciones	3,907	36.45	Otros productos	428	3.99	Otras causas	1,197	11.16
<b>Total</b>	<b>10,720</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>10,720</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>10,720</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## METROPOLITANA SUR

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	915	29.02	Tarjeta de crédito	1,154	36.60	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,009	32.00
BBVA Bancomer	755	23.95	Tarjeta de débito	602	19.09	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	187	5.93
BANORTE	190	6.03	Daños automóviles	223	7.07	Incumplimiento del contrato	185	5.87
HSBC	142	4.50	Cheques	185	5.87	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	100	3.17
Santander	129	4.09	Crédito personal	130	4.12	Cargos no reconocidos en la cuenta	91	2.89
BANCA AZTECA	99	3.14	Cuenta de ahorro	122	3.87	Inconformidad con el monto de la indemnización	83	2.63
Scotiabank	90	2.85	Vida individual	109	3.46	Cheque pagado no reconocido por el titular	77	2.44
GNP	86	2.73	Cajero automático	94	2.99	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	69	2.19
MetLife	48	1.52	Cuenta de nómina	71	2.25	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	62	1.97
BBVA Bancomer	46	1.46	Crédito al auto	61	1.93	Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	59	1.87
Otras Instituciones	653	20.71	Otros productos	402	12.75	Otras causas	1,231	39.04
<b>Total</b>	<b>3,153</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,153</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,153</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

#### Instituciones SAR

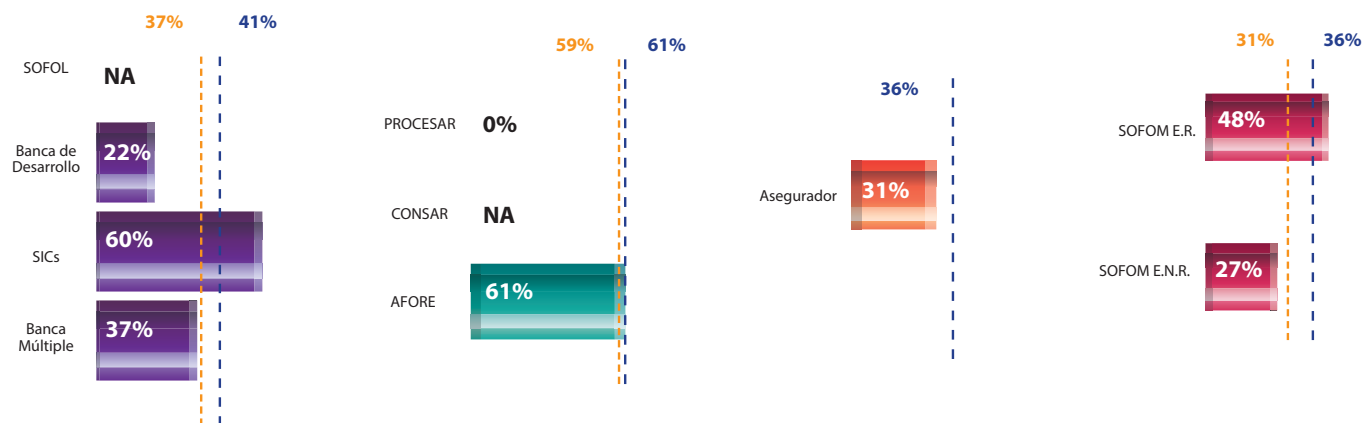
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

#### Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



12%



9%



23%

—

—



8%

Part.

76%

20%

4%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>74.00</b>	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>7,786</b>	<b>2,249</b>	<b>426</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10,461</b>
	Banca Múltiple	1,916	1,632	423	0	0	0	3,971
	SICs	5,858	613	1	0	0	0	6,472
	Banca de Desarrollo	9	4	1	0	0	0	14
	SOFOL	3	0	1	0	0	0	4
<b>13.33</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,760</b>	<b>117</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,884</b>
	AFORE	236	96	7	0	0	0	339
	CON SAR	1	4	0	0	0	0	5
	PROCESAR	1,523	17	0	0	0	0	1,540
<b>6.47</b>	<b>Aseguradoras</b>	<b>433</b>	<b>350</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>915</b>
<b>1.75</b>	<b>SOFOM</b>	<b>153</b>	<b>75</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>248</b>
<b>0.05</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>4.40</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>592</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>622</b>
	<b>Total general</b>	<b>10,731</b>	<b>2,816</b>	<b>590</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,137</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	5,323	52.54	Reporte de Buró de Crédito	5,858	57.82	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,665	55.91
PROCESAR	1,523	15.03	Consulta a la BND SAR	1,523	15.03	Consulta a través del NSS	1,471	14.52
Banamex	619	6.11	Tarjeta de crédito	887	8.75	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	419	4.13
BBVA Bancomer	562	5.55	Crédito personal	419	4.14	Negociación de créditos (Orientación)	340	3.36
Círculo de CRÉDITO	517	5.10	Información sobre productos y servicios financieros	205	2.02	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	291	2.87
BANCO AZTECA	249	2.46	Tarjeta de débito	187	1.85	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	180	1.78
Santander	148	1.46	Vida individual	120	1.18	Incumplimiento del contrato	141	1.39
BANORTE	78	0.77	Cuenta de ahorro	120	1.18	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	105	1.04
MetLife	75	0.74	Daños automóbiles	116	1.14	Información para realizar el trámite no otorgada	88	0.87
HSBC	74	0.73	Crédito hipotecario	86	0.85	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	78	0.77
Otras Instituciones	964	9.51	Otros productos	611	6.03	Otras causas	1,354	13.36
<b>Total</b>	<b>10,132</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>10,132</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>10,132</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## MICHOACÁN

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	836	24.76	Tarjeta de crédito	1,197	35.46	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	635	18.81
BBVA Bancomer	727	21.53	Reporte de Buró de Crédito	614	18.19	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	576	17.06
TransUnion	498	14.75	Tarjeta de débito	364	10.78	Incumplimiento del contrato	211	6.25
Círculo de Crédito	114	3.38	Daños automóbiles	146	4.32	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	142	4.21
BBVA Bancomer	113	3.35	Crédito personal	124	3.67	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	133	3.94
Santander	110	3.26	Cuenta de ahorro	124	3.67	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	132	3.91
BANCO AZTECA	97	2.87	Vida individual	93	2.75	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	114	3.38
BANORTE	94	2.78	Cheques	77	2.28	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	99	2.93
GNP	58	1.72	Vida colectivo	58	1.72	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	82	2.43
HSBC	53	1.58	Crédito hipotecario	52	1.54	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	66	1.95
Otras Instituciones	676	20.02	Otros productos	527	15.61	Otras causas	1,186	35.13
<b>Total</b>	<b>3,376</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,376</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,376</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

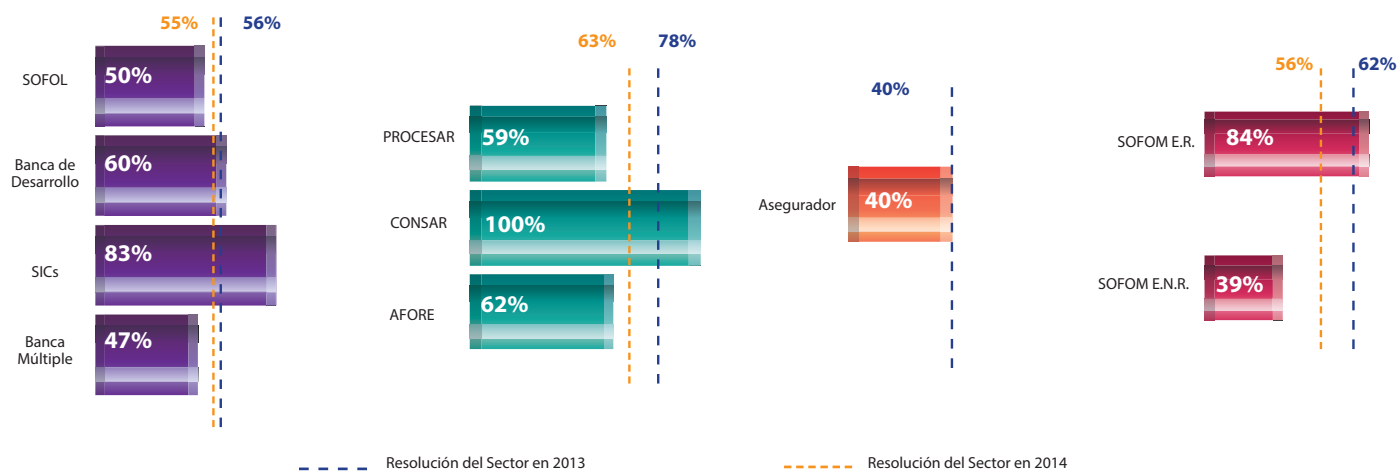
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

69%

26%

5%

0%

0%

11%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
85.95	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>13,466</b>	<b>3,977</b>	<b>808</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,251</b>
	Banca Múltiple	14	3,000	750	0	0	0	3,764
	SICs	13,450	964	53	0	0	0	14,467
	Banca de Desarrollo	2	13	5	0	0	0	20
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
6.38	<b>Instituciones SAR</b>	<b>749</b>	<b>540</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,354</b>
	AFORE	6	473	54	0	0	0	533
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	743	66	11	0	0	0	820
3.41	<b>Aseguradoras</b>	<b>10</b>	<b>505</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>724</b>
1.86	<b>SOFOM</b>	<b>8</b>	<b>348</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>396</b>
1.85	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>392</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>392</b>
0.55	<b>Otros sectores</b>	<b>9</b>	<b>95</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>117</b>
	<b>Total general</b>	<b>14,634</b>	<b>5,465</b>	<b>1,135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,234</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	9,818	68.99	Reporte de Buró de Crédito	13,450	94.50	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,428	94.34
Círculo de CRÉDITO	3,547	24.92	Consulta a la BNDSAR	743	5.22	Consulta a través del NSS	739	5.19
PROCESAR	743	5.22	Información sobre productos y servicios financieros	10	0.07	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	12	0.08
DB One & Bradstreet	84	0.60	Tarjeta de crédito	9	0.06	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	11	0.08
Banamex	6	0.04	Crédito personal	7	0.05	Crédito no reconocido en el historial crediticio	8	0.06
Infonacot	2	0.01	Daños automóbiles	4	0.03	Negociación de créditos (Orientación)	6	0.04
Santander	2	0.01	SIAB Vida	3	0.02	Incumplimiento del contrato	5	0.04
BBVA Bancomer	2	0.01	Retiro SAR 92-97	1	0.01	Gestión de cobranza con maltrato y ofensas	3	0.02
Quilmes	2	0.01	Seguro de desempleo	1	0.01	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	3	0.02
afore 100 BANORTE	2	0.01	Cuenta de nómina	1	0.01	Consulta a la BNDSAR	3	0.02
Otras Instituciones	25	0.18	Otros productos	4	0.02	Otras causas	15	0.11
<b>Total</b>	<b>14,233</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,233</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,233</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## MORELOS

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,287	19.82	Tarjeta de crédito	1,873	28.85	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	853	13.14
Bancomer	1,028	15.83	Reporte de Buró de Crédito	1,016	15.65	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	782	12.05
TransUnion	668	10.30	Tarjeta de débito	693	10.67	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	396	6.10
Círculo de CRÉDITO	334	5.14	Crédito personal	669	10.30	Actualización de historial crediticio no realizada	340	5.24
Santander	332	5.11	Daños automóviles	271	4.17	Incumplimiento del contrato	295	4.54
BANCO AZTECA	319	4.91	Emisión de estado de cuenta	228	3.51	Crédito no reconocido en el historial crediticio	209	3.22
BANORTE	186	2.87	Vida individual	181	2.79	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	201	3.09
HSBC	174	2.68	Cheques	177	2.73	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	199	3.07
afore <b>XXV</b> <b>IFBANORTE</b>	161	2.48	Cuenta de ahorro	157	2.42	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	180	2.77
FINANCIERA INDEPENDENCIA	108	1.66	Cuenta de nómina	150	2.31	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	149	2.30
Otras Instituciones	1,895	29.20	Otros productos	1,077	16.60	Otras causas	2,888	44.49
<b>Total</b>	<b>6,492</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,492</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,492</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

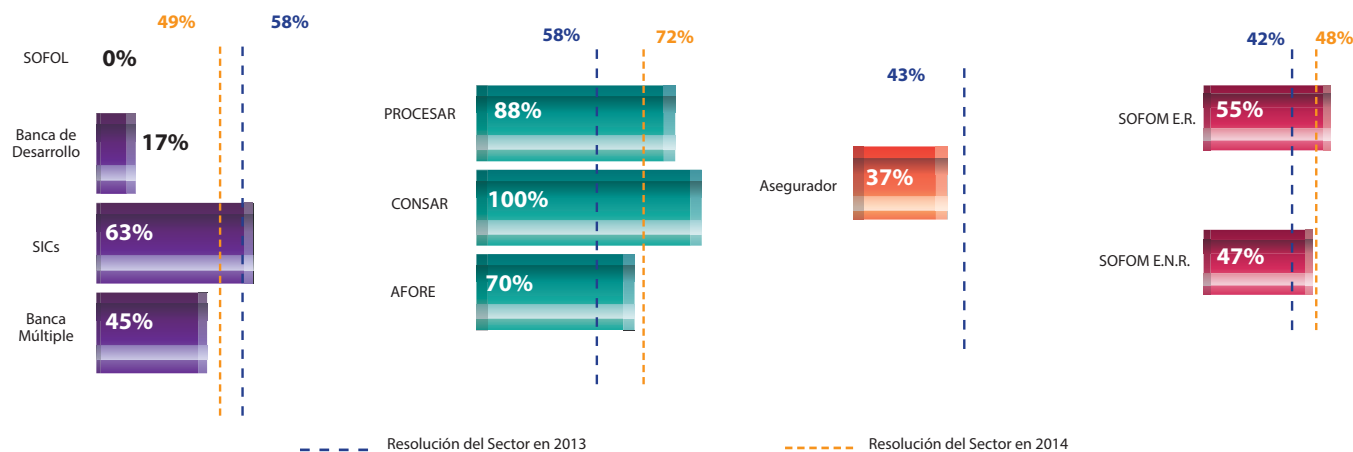
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

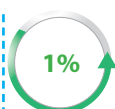






## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



—



Part.

82%

16%

2%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Reclamaciones				Total general
			GO/GE	CO	DT	Defensa			
						SDLG	DLG		
90.06	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>14,110</b>	<b>2,528</b>	<b>299</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,937</b>	
	Banca Múltiple	79	1,611	286	0	0	0	1,976	
	SICs	14,031	912	8	0	0	0	14,951	
	Banca de Desarrollo	0	5	5	0	0	0	10	
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0	
7.07	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,159</b>	<b>148</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,330</b>	
	AFORE	12	141	23	0	0	0	176	
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	3	
	PROCESAR	1,147	4	0	0	0	0	1,151	
1.98	Aseguradoras	38	251	83	0	0	0	372	
0.76	SOFOM	5	117	20	0	0	0	142	
0.03	Servicios otorgados por Condusef	6	0	0	0	0	0	6	
0.10	Otros sectores	7	11	1	0	0	0	19	
	<b>Total general</b>	<b>15,325</b>	<b>3,055</b>	<b>426</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,806</b>	

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,118	85.67	Reporte de Buró de Crédito	14,031	91.63	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,009	91.49
PROCESAR	1,147	7.49	Consulta a la BND SAR	1,147	7.49	Consulta a través del NSS	1,144	7.47
Círculo de CRÉDITO	888	5.80	Tarjeta de crédito	42	0.27	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	25	0.16
BBVA Bancomer	39	0.25	SIAB Vida	25	0.16	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	15	0.10
DB Don & Bradstreet	23	0.15	Crédito personal	16	0.10	Negociación de créditos (Orientación)	14	0.09
Banamex	21	0.14	Información sobre productos y servicios financieros	8	0.05	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	12	0.08
BANCO AZTECA	8	0.05	Tarjeta de débito	5	0.04	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	8	0.05
BBVA Bancomer	4	0.03	Disposición del saldo de la cuenta individual	5	0.04	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	4	0.03
Santander	3	0.02	Daños automóviles	4	0.03	Cancelación no atendida de póliza no contratada	4	0.03
InverCap Afore	3	0.02	Accidentes personales	4	0.03	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	4	0.03
Otras Instituciones	58	0.38	Otros productos	25	0.16	Otras causas	73	0.47
<b>Total</b>	<b>15,312</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,312</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,312</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## NAYARIT

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	675	19.46	Tarjeta de crédito	1,167	33.64	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	766	22.08
Banamex	646	18.62	Reporte de Buró de Crédito	920	26.52	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	391	11.27
TransUnion	622	17.93	Crédito personal	219	6.31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	281	8.10
Círculo de Crédito	273	7.87	Tarjeta de débito	211	6.08	Actualización de historial crediticio no realizada	197	5.68
Santander	197	5.68	Cuenta de ahorro	133	3.83	Cargos no reconocidos en la cuenta	165	4.76
BANCO AZTECA	117	3.37	Cuenta de nómina	125	3.60	Inconformidad por homonimia	133	3.83
BANORTE	78	2.25	Daños automóbiles	107	3.09	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	131	3.78
BBVA Bancomer	57	1.64	Vida individual	107	3.09	Incumplimiento del contrato	104	3.00
HSBC	50	1.44	Disposición del saldo de la cuenta individual	54	1.56	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	103	2.97
FINANCIERA INDEPENDENCIA	46	1.33	Crédito hipotecario	38	1.10	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	92	2.65
Otras Instituciones	708	20.41	Otros productos	388	11.18	Otras causas	1,106	31.88
<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

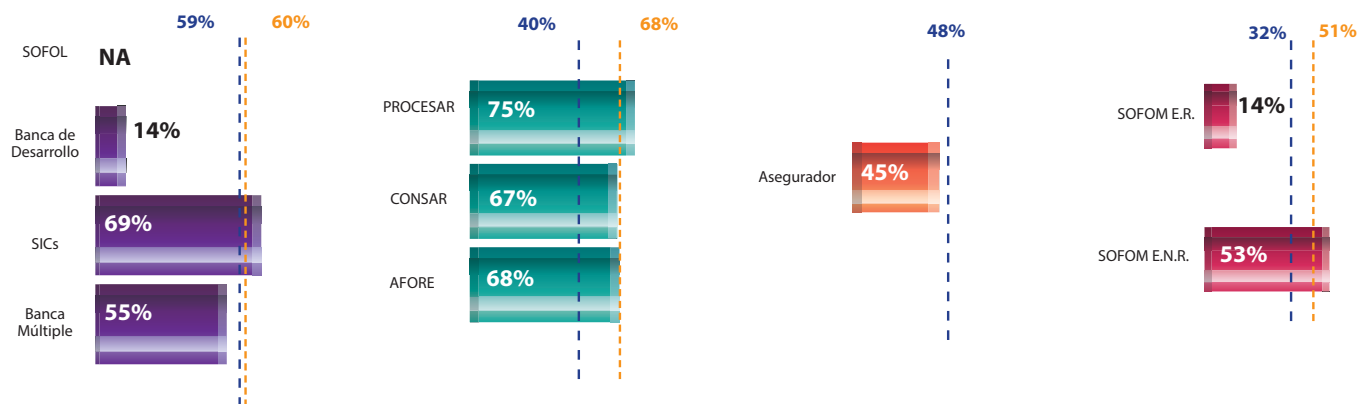
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



NUEVO  
LEÓN

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

74%

18%

8%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	Arbitraje	Defensa SDLG DLG		
44.40	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>6,954</b>	<b>4,119</b>	<b>1,617</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,691</b>
	Banca Múltiple	386	3,127	1,582	1	0	0	5,096
	SICs	6,567	987	26	0	0	0	7,580
	Banca de Desarrollo	1	5	9	0	0	0	15
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
48.98	<b>Instituciones SAR</b>	<b>13,594</b>	<b>347</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,002</b>
	AFORE	48	347	59	0	0	0	454
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	13,546	0	2	0	0	0	13,548
3.62	<b>Aseguradoras</b>	<b>57</b>	<b>548</b>	<b>429</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,034</b>
0.93	<b>SOFOM</b>	<b>68</b>	<b>107</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>265</b>
1.65	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>472</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>472</b>
0.42	<b>Otros sectores</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>
	<b>Total general</b>	<b>21,235</b>	<b>5,130</b>	<b>2,218</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28,584</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
PROCESAR	13,546	65.53	Consulta a la BND SAR	13,546	65.53	Consulta a través del NSS	13,528	65.44
TransUnion	6,340	30.67	Reporte de Buró de Crédito	6,567	31.77	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,170	29.85
Círculo de CRÉDITO	222	1.07	Tarjeta de crédito	185	0.89	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	396	1.92
Banamex	119	0.58	Información sobre productos y servicios financieros	92	0.45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	120	0.57
BBVA Bancomer	81	0.39	Crédito personal	61	0.30	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	76	0.37
BANORTE	28	0.14	Tarjeta de débito	35	0.17	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	27	0.13
Santander	26	0.12	Crédito hipotecario	24	0.11	Incumplimiento del contrato	24	0.12
BANCO AZTECA	18	0.09	Cuenta de ahorro	22	0.10	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	22	0.11
AFIRME	18	0.09	Daños automóviles	18	0.09	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	17	0.08
afore 100 BANORTE	17	0.07	Cuenta de nómina	11	0.05	Información para realizar el trámite no otorgada	15	0.07
Otras Instituciones	258	1.25	Otros productos	112	0.54	Otras causas	278	1.34
<b>Total</b>	<b>20,673</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,673</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,673</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## NUEVO LEÓN

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,477	20.18	Tarjeta de crédito	2,692	36.78	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,315	17.97
Bancomer	1,226	16.75	Reporte de Buró de Crédito	1,013	13.84	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	658	8.99
TransUnion	870	11.89	Tarjeta de débito	683	9.33	Incumplimiento del contrato	526	7.19
BANORTE	585	8.00	Daños automóbiles	503	6.87	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	429	5.86
Santander	457	6.24	Crédito personal	434	5.93	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	372	5.08
HSBC	211	2.88	Cheques	217	2.97	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	339	4.63
BANCO AZTECA	202	2.76	Crédito hipotecario	196	2.68	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	256	3.50
Círculo de CRÉDITO	123	1.68	Cuenta de nómina	187	2.55	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	215	2.94
AFIRME	123	1.68	Vida individual	183	2.50	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	214	2.92
afore Jovi #BANORTE	120	1.64	Cuenta de ahorro	166	2.27	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	201	2.75
Otras Instituciones	1,925	26.30	Otros productos	1,045	14.28	Otras causas	2,794	38.17
<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,319</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

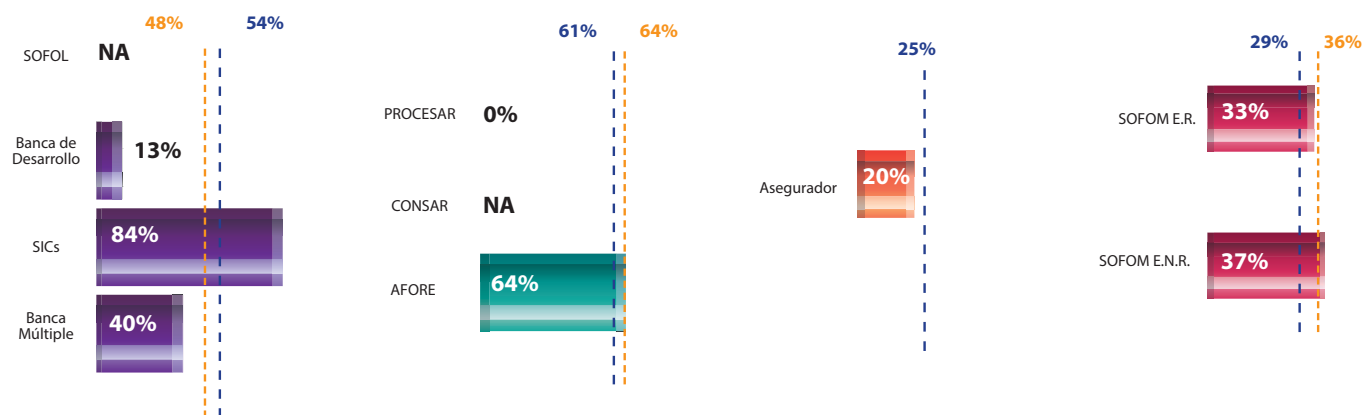
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 26 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 30 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013  
- - - Resolución del Sector en 2014



OAXACA

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014

Part.

80%

18%

2%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
88.80	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>14,041</b>	<b>2,502</b>	<b>223</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,766</b>
	Banca Múltiple	174	1,544	209	0	0	0	1,927
	SICs	13,863	938	12	0	0	0	14,813
	Banca de Desarrollo	4	20	2	0	0	0	26
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
5.35	<b>Instituciones SAR</b>	<b>790</b>	<b>211</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,011</b>
	AFORE	18	197	10	0	0	0	225
	CON SAR	0	5	0	0	0	0	5
	PROCESAR	772	9	0	0	0	0	781
3.32	Aseguradoras	111	447	69	0	0	0	627
1.37	SOFOM	27	208	23	0	0	0	258
0.14	Servicios otorgados por Condusef	26	0	0	0	0	0	26
1.02	Otros sectores	155	34	3	0	0	0	192
	<b>Total general</b>	<b>15,150</b>	<b>3,402</b>	<b>328</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,880</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,968	79.95	Reporte de Buró de Crédito	13,863	92.61	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,820	92.32
Círculo de CRÉDITO	1,860	12.43	Consulta a la BND SAR	772	5.16	Consulta a través del NSS	759	5.07
PROCESAR	772	5.16	Vida individual	86	0.57	Cancelación del contrato anticipadamente	74	0.50
INBURSA Seguros	65	0.43	Tarjeta de crédito	69	0.46	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	35	0.23
BBVA Bancomer	63	0.42	Crédito personal	35	0.23	Actualización de historial crediticio no realizada	18	0.12
Banamex	46	0.31	Cuenta de ahorro	25	0.17	Consulta de saldos y movimientos no atendida	15	0.10
DGB Dun & Bradstreet	32	0.21	Crédito de nómina	15	0.10	Negociación de créditos (Orientación)	14	0.10
BANCO AZTECA	15	0.10	Tarjeta de débito	13	0.09	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	11	0.07
Santander	14	0.09	Crédito hipotecario	9	0.06	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	11	0.07
HSBC	12	0.08	Daños automóviles	9	0.06	Consulta a la BND SAR	10	0.07
Otras Instituciones	122	0.82	Otros productos	73	0.49	Otras causas	202	1.35
<b>Total</b>	<b>14,969</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,969</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>14,969</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## OAXACA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	595	16.11	Reporte de Buró de Crédito	950	25.72	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	844	22.86
BBVA Bancomer	557	15.08	Tarjeta de crédito	856	23.18	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	266	7.20
Banamex	507	13.73	Crédito personal	312	8.45	Incumplimiento del contrato	182	4.93
Círculo de Crédito	306	8.28	Vida individual	296	8.01	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	160	4.33
BANCO AZTECA	207	5.61	Tarjeta de débito	261	7.07	Actualización de historial crediticio no realizada	144	3.90
Santander	200	5.42	Daños automóviles	154	4.17	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	139	3.76
BBVA Bancomer	85	2.30	Cuenta de ahorro	124	3.36	Cancelación del contrato anticipadamente	127	3.44
INBURSA Seguros	83	2.25	Emisión de estado de cuenta	111	3.01	Consulta de saldos y movimientos no atendida	125	3.38
BANORTE	79	2.14	Cuenta de nómina	97	2.63	Cancelación no atendida de póliza no contratada	113	3.06
HSBC	75	2.03	Crédito de nómina	68	1.84	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	97	2.63
Otras Instituciones	999	27.05	Otros productos	464	12.56	Otras causas	1,496	40.51
<b>Total</b>	<b>3,693</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,693</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,693</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones SAR

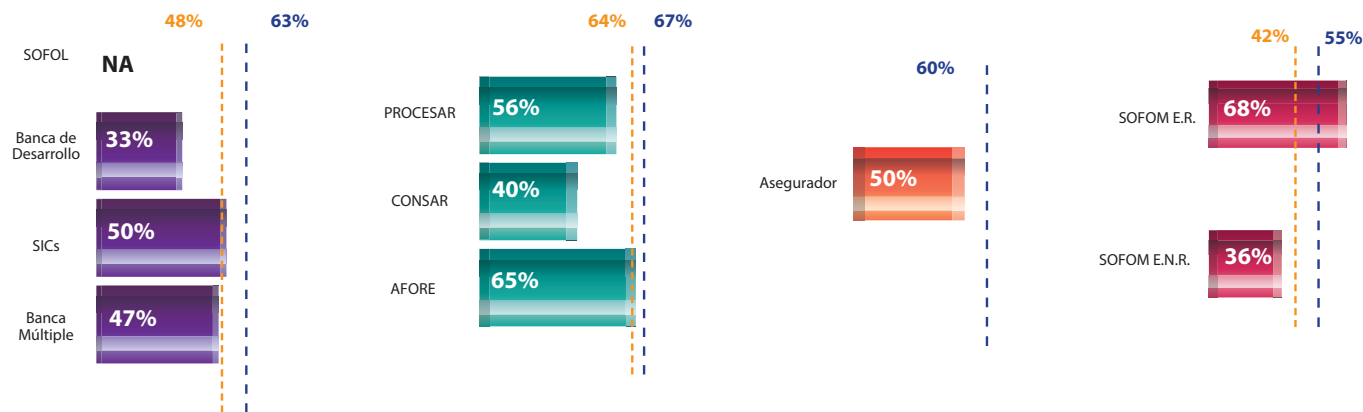
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

67%

25%

8%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
80.78	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>12,160</b>	<b>3,672</b>	<b>1,173</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17,005</b>
	Banca Múltiple	1,659	3,445	1,151	0	0	0	6,255
	SICs	10,485	217	20	0	0	0	10,722
	Banca de Desarrollo	16	10	2	0	0	0	28
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
8.79	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,277</b>	<b>513</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,850</b>
	AFORE	123	498	58	0	0	0	679
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	1,154	14	2	0	0	0	1,170
7.11	<b>Aseguradoras</b>	<b>323</b>	<b>878</b>	<b>296</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,497</b>
1.81	<b>SOFOM</b>	<b>65</b>	<b>237</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>381</b>
0.79	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>167</b>
0.72	<b>Otros sectores</b>	<b>114</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
	<b>Total general</b>	<b>14,106</b>	<b>5,329</b>	<b>1,617</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,052</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	10,011	72.41	Reporte de Buró de Crédito	10,485	75.84	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,372	75.02
PROCESAR	1,154	8.35	Consulta a la BND SAR	1,154	8.35	Consulta a través del NSS	1,136	8.22
Banamex	714	5.16	Información sobre productos y servicios financieros	823	5.95	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,013	7.33
Círculo de CRÉDITO	471	3.41	Tarjeta de crédito	597	4.32	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	225	1.63
BBVA Bancomer	420	3.04	Crédito personal	97	0.70	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	92	0.67
Banco AZTECA	142	1.03	Tarjeta de débito	83	0.60	Actualización de historial crediticio no realizada	67	0.48
BANORTE	85	0.61	Cuenta de ahorro	77	0.56	Cargos no reconocidos en la cuenta	53	0.38
Banco WAL-MART	79	0.57	Cuenta de nómina	65	0.47	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	51	0.37
GNP	62	0.45	Daños automóviles	56	0.41	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	41	0.30
MetLife	61	0.44	Cheques	50	0.36	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	38	0.27
Otras Instituciones	626	4.53	Otros productos	338	2.44	Otras causas	737	5.33
<b>Total</b>	<b>13,825</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,825</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,825</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## PUEBLA

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,485	21.50	Tarjeta de crédito	2,427	35.13	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,484	21.48
Bancomer	1,395	20.19	Tarjeta de débito	655	9.48	Incumplimiento del contrato	471	6.82
Santander	442	6.40	Vida individual	596	8.63	Cargos no reconocidos en la cuenta	346	5.01
BANORTE	323	4.68	Daños automóviles	397	5.75	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	332	4.81
BANCO AZTECA	285	4.13	Cuenta de ahorro	321	4.65	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	273	3.95
afore  BANORTE	247	3.58	Crédito personal	277	4.01	Actualización de historial crediticio no realizada	242	3.50
HSBC	229	3.31	Cuenta de nómina	256	3.70	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	186	2.69
MetLife	209	3.02	Cheques	254	3.68	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	181	2.62
TransUnion	178	2.57	Reporte de Buró de Crédito	237	3.43	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	180	2.61
GNP	123	1.78	Crédito al auto	187	2.71	Cancelación del contrato anticipadamente	160	2.32
Otras Instituciones	1,992	28.84	Otros productos	1,301	18.83	Otras causas	3,053	44.19
<b>Total</b>	<b>6,908</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,908</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,908</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

#### Instituciones SAR

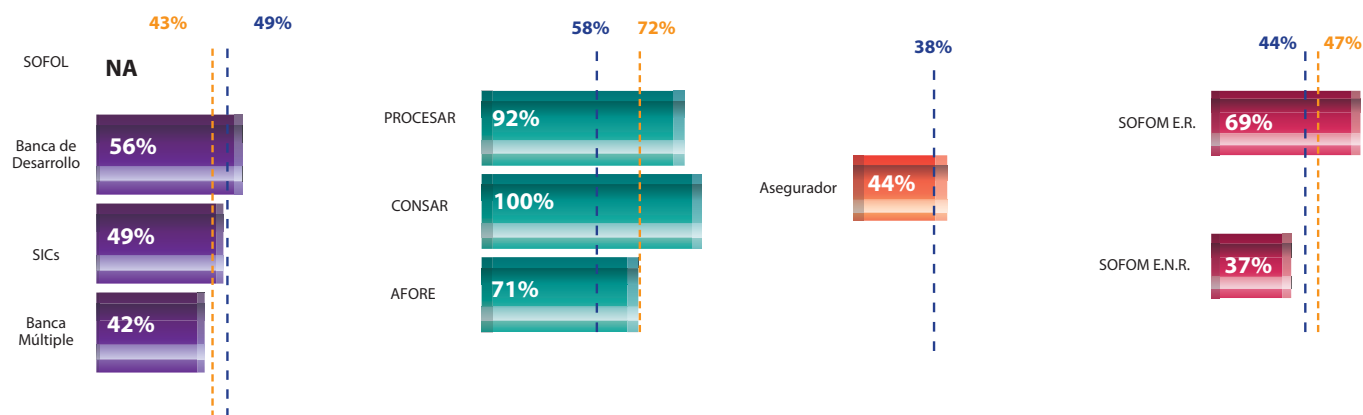
Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

#### Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

82.411%

15.236%

2.349%

0.004%

0.000%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	Defensa SDLG DLG		Concurso Mercantil	
76.06	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>15,825</b>	<b>3,141</b>	<b>425</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19,391</b>
	Banca Múltiple	788	1,746	417	0	0	0	2,951
	SICs	15,028	1,377	6	0	0	0	16,411
	Banca de Desarrollo	9	18	2	0	0	0	29
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
19.60	<b>Instituciones SAR</b>	<b>4,803</b>	<b>176</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,997</b>
	AFORE	221	169	18	0	0	0	408
	CONSAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	4,581	7	0	0	0	0	4,588
2.79	Aseguradoras	177	409	123	0	1	0	710
1.04	SOFOM	111	124	29	0	0	0	264
0.00	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0
0.51	Otros sectores	93	34	4	0	0	0	131
	<b>Total general</b>	<b>20,009</b>	<b>3,884</b>	<b>599</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>25,493</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,803	65.99	Reporte de Buró de Crédito	15,028	71.85	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,672	65.37
PROCESAR	4,581	21.90	Consulta a la BND SAR	4,581	21.90	Consulta a través del NSS	4,572	21.85
Círculo de CRÉDITO	1,172	5.60	Tarjeta de crédito	364	1.74	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,022	4.89
BBVA Bancomer	188	0.90	Crédito personal	189	0.90	Crédito no reconocido en el historial crediticio	286	1.37
Banamex	171	0.82	Retiros parciales (Desempleo)	104	0.50	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	140	0.67
BANCO AZTECA	152	0.73	Daños automóviles	72	0.34	Información para realizar el trámite no otorgada	132	0.63
HSBC	81	0.39	Crédito hipotecario	70	0.33	Actualización de historial crediticio no realizada	121	0.58
afore XXI BANORTE	81	0.39	Cuenta de ahorro	67	0.32	Incumplimiento del contrato	68	0.33
Santander	48	0.22	Tarjeta de débito	61	0.30	Negociación de créditos (Orientación)	62	0.29
DB Don & Bradstreet	35	0.17	Vida individual	52	0.25	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	57	0.27
Otras Instituciones	604	2.89	Otros productos	328	1.57	Otras causas	784	3.75
<b>Total</b>	<b>20,916</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,916</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,916</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## QUERÉTARO

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,063	23.91	Reporte de Buró de Crédito	1,383	31.11	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,025	23.05
Banamex	720	16.20	Tarjeta de crédito	1,157	26.02	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	689	15.50
Bancomer	631	14.19	Tarjeta de débito	360	8.10	Crédito no reconocido en el historial crediticio	313	7.04
Círculo de Crédito	268	6.03	Daños automóbiles	211	4.75	Incumplimiento del contrato	215	4.84
BANORTE	193	4.34	Crédito personal	180	4.05	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	140	3.15
BANCA AZTECA	158	3.55	Cheques	166	3.73	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	133	2.99
Santander	127	2.86	Cuenta de ahorro	138	3.10	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	113	2.54
HSBC	110	2.47	Vida individual	126	2.84	Cargos no reconocidos en la cuenta	105	2.36
BBVA Bancomer	77	1.73	Crédito hipotecario	106	2.38	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	105	2.36
afore AFORE	68	1.53	Cuenta de nómina	64	1.44	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	77	1.73
Otras Instituciones	1,031	23.19	Otros productos	555	12.48	Otras causas	1,531	34.44
<b>Total</b>	<b>4,446</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,446</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,446</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

#### Instituciones SAR

#### Asegurador

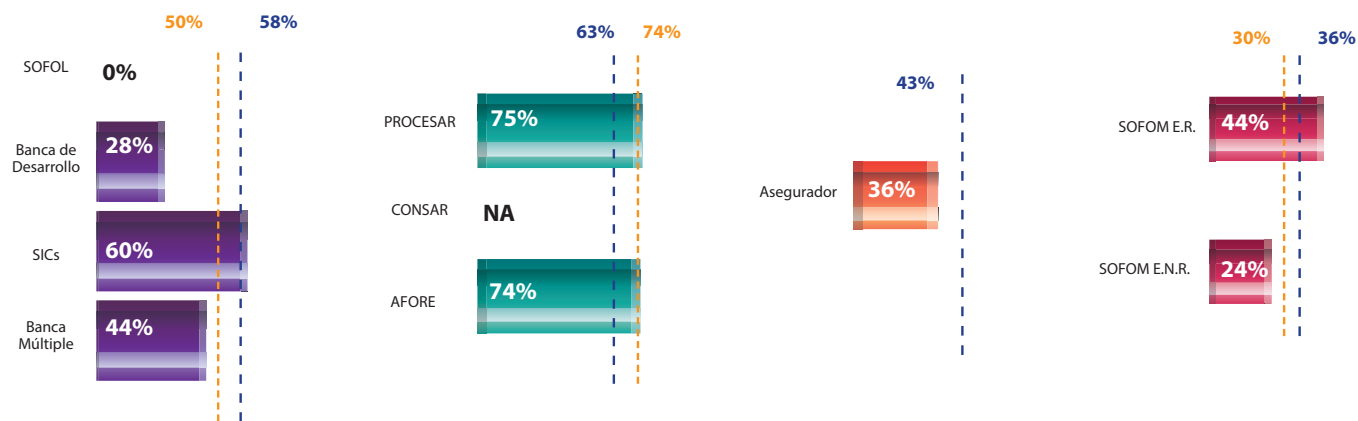
#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

84%

14%

2%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa SDLG DLG		
85.70	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>24,015</b>	<b>3,145</b>	<b>421</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27,581</b>
	Banca Múltiple	1,621	2,166	392	0	0	0	4,179
	SICs	22,380	956	20	0	0	0	23,356
	Banca de Desarrollo	14	23	9	0	0	0	46
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
9.15	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,385</b>	<b>537</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,945</b>
	AFORE	119	285	22	0	0	0	426
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,266	251	1	0	0	0	2,518
2.77	Aseguradoras	291	451	148	0	0	0	890
1.88	SOFOM	163	352	91	0	0	0	606
0.02	Servicios otorgados por Condusef	7	0	0	0	0	0	7
0.48	Otros sectores	135	20	1	0	0	0	156
	<b>Total general</b>	<b>26,996</b>	<b>4,505</b>	<b>684</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32,185</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	17,426	64.89	Reporte de Buró de Crédito	22,380	83.34	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	21,852	81.37
Círculo de CRÉDITO	4,883	18.18	Consulta a la BND SAR	2,266	8.44	Consulta a través del NSS	2,231	8.31
PROCESAR	2,266	8.44	Tarjeta de crédito	681	2.54	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	571	2.13
BBVA Bancomer	577	2.15	Información sobre productos y servicios financieros	568	2.12	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	435	1.62
Banamex	404	1.50	Tarjeta de débito	136	0.51	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	244	0.90
Santander	170	0.63	Cuenta de ahorro	120	0.45	Actualización de historial crediticio no realizada	219	0.82
BANORTE	103	0.38	Crédito personal	108	0.40	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	112	0.42
BANCO AZTECA	101	0.38	Crédito hipotecario	95	0.35	Cargos no reconocidos en la cuenta	63	0.23
HSBC	101	0.38	Cuenta de nómina	68	0.25	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	62	0.23
DGB DGB & Bradstreet	59	0.22	Daños automóviles	63	0.23	Crédito no reconocido en el historial crediticio	62	0.23
Otras Instituciones	764	2.85	Otros productos	369	1.37	Otras causas	1,003	3.74
<b>Total</b>	<b>26,854</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>26,854</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>26,854</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## QUINTANA ROO

### Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	722	13.97	Tarjeta de crédito	1,160	22.44	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	835	16.16
Bancomer	668	12.93	Reporte de Buró de Crédito	975	18.87	Actualización de historial crediticio no realizada	465	9.00
Banamex	656	12.69	Crédito personal	458	8.86	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	438	8.48
Santander	354	6.85	Crédito hipotecario	294	5.69	Consulta a la BNSAR	229	4.43
PROCESAR	252	4.88	Tarjeta de débito	267	5.17	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	169	3.27
Círculo de CRÉDITO	228	4.41	Daños automóbiles	264	5.11	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	156	3.02
HSBC	219	4.24	Consulta a la BNSAR	251	4.86	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	147	2.84
BANORTE	181	3.50	Cuenta de ahorro	227	4.39	Cargos no reconocidos en la cuenta	147	2.84
BANCO AZTECA	157	3.04	Vida individual	164	3.17	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	129	2.50
TERTIUS	86	1.66	Cuenta de nómina	143	2.77	Incumplimiento del contrato	118	2.28
Otras Instituciones	1,645	31.83	Otros productos	965	18.67	Otras causas	2,335	45.18
<b>Total</b>	<b>5,168</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,168</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>5,168</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

### Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

#### Instituciones SAR

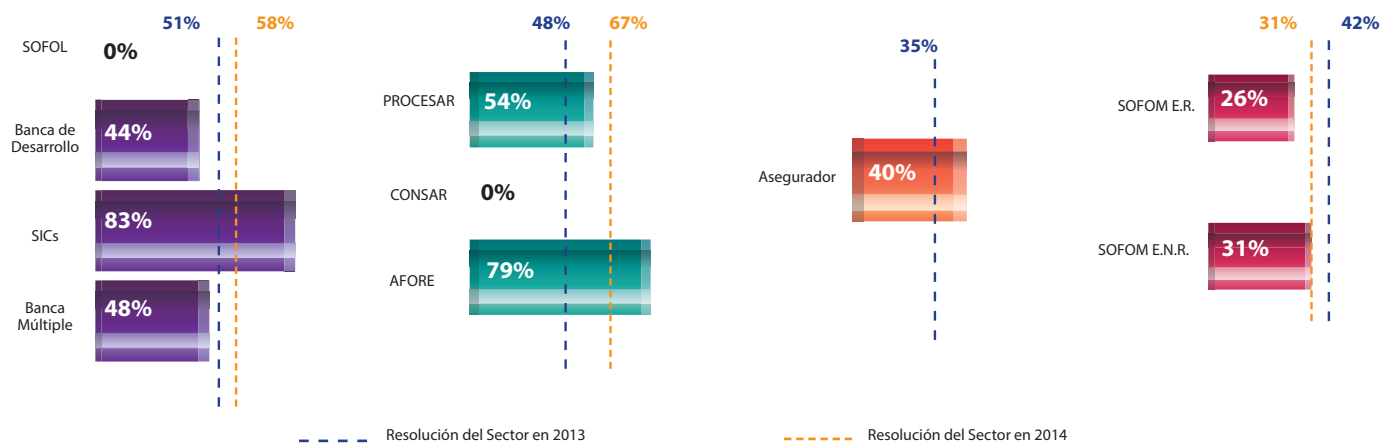
Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles

#### Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

#### SOFOM

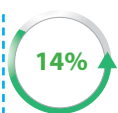
Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

84%

11%

5%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>88.14</b>	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>14,176</b>	<b>1,476</b>	<b>700</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,352</b>
	Banca Múltiple	721	1,077	636	0	0	0	2,434
	SICs	13,451	391	55	0	0	0	13,897
	Banca de Desarrollo	4	8	9	0	0	0	21
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
<b>6.79</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,126</b>	<b>108</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,260</b>
	AFORE	467	99	26	0	0	0	592
	CON SAR	0	2	0	0	0	0	2
	PROCESAR	659	7	0	0	0	0	666
<b>3.12</b>	<b>Aseguradoras</b>	<b>170</b>	<b>242</b>	<b>166</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>578</b>
<b>1.44</b>	<b>SOFOM</b>	<b>85</b>	<b>125</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>268</b>
<b>0.01</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>0.50</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>
	<b>Total general</b>	<b>15,612</b>	<b>1,977</b>	<b>964</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,553</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,885	50.68	Reporte de Buró de Crédito	13,451	86.46	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,239	85.10
Círculo de Crédito	5,507	35.40	Consulta a la BND SAR	659	4.24	Consulta a través del NSS	658	4.23
PROCESAR	659	4.24	Tarjeta de crédito	371	2.38	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	202	1.30
BBVA Bancomer	234	1.50	Emisión de estado de cuenta	112	0.72	Información para realizar el trámite no otorgada	133	0.85
Banamex	204	1.31	Crédito personal	109	0.70	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	97	0.62
afore AXI BANORTE	157	1.01	Tarjeta de débito	77	0.50	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	77	0.50
BANORTE	74	0.48	Información sobre productos y servicios financieros	51	0.33	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	75	0.48
GNP SEGUROS	67	0.43	Daños automóviles	50	0.32	Incumplimiento del contrato	56	0.36
BANCO AZTECA	62	0.40	Crédito hipotecario	47	0.30	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	43	0.28
sura	62	0.40	Vida individual	43	0.28	Actualización de historial crediticio no realizada	42	0.27
Otras Instituciones	646	4.15	Otros productos	587	3.77	Otras causas	935	6.01
<b>Total</b>	<b>15,557</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,557</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>15,557</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## SAN LUIS POTOSÍ

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	557	19.20	Tarjeta de crédito	928	32.00	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	415	14.31
Banamex	490	16.89	Reporte de Buró de Crédito	443	15.27	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	382	13.17
TransUnion	306	10.55	Tarjeta de débito	220	7.58	Incumplimiento del contrato	219	7.55
BANORTE	187	6.45	Crédito personal	183	6.31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	162	5.58
Círculo de CRÉDITO	139	4.79	Daños automóbiles	135	4.65	Actualización de historial crediticio no realizada	129	4.45
Santander	134	4.62	Vida individual	118	4.07	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	115	3.96
BANCO AZTECA	105	3.62	Cuenta de ahorro	106	3.65	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	97	3.34
HSBC	78	2.68	Crédito hipotecario	86	2.96	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	88	3.03
BBVA Bancomer	73	2.52	Cheques	76	2.62	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	77	2.65
MetLife	49	1.69	Cuenta de nómina	71	2.45	Cargos no reconocidos en la cuenta	67	2.32
Otras Instituciones	783	26.99	Otros productos	535	18.44	Otras causas	1,150	39.64
<b>Total</b>	<b>2,901</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>2,901</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>2,901</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones SAR

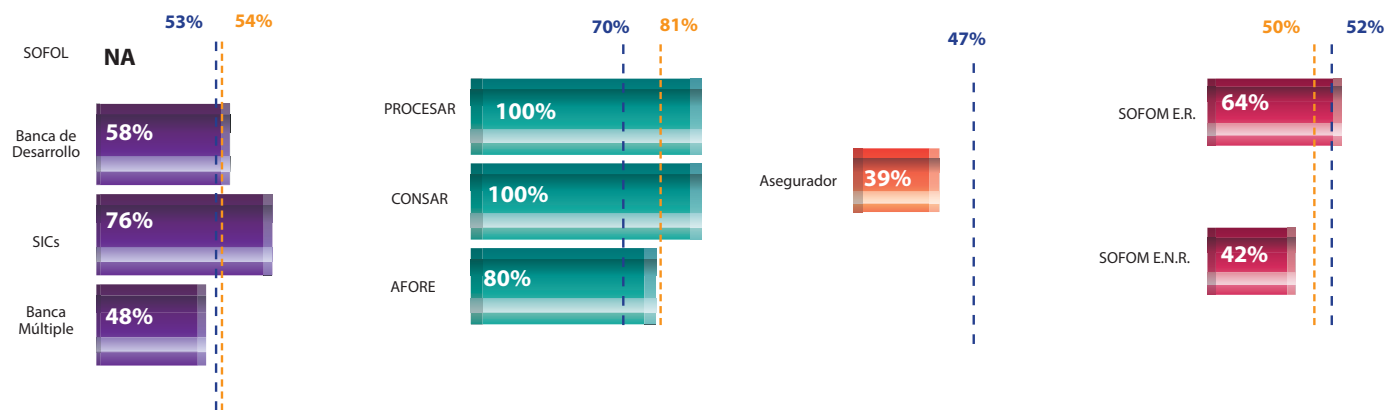
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

78%

20%

2%

0%

0%

8%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
83.78	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>20,110</b>	<b>4,536</b>	<b>526</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,172</b>
	Banca Múltiple	3,426	3,961	520	0	0	0	7,907
	SICs	16,656	551	2	0	0	0	17,209
	Banca de Desarrollo	28	24	4	0	0	0	56
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
5.58	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,286</b>	<b>381</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,676</b>
	AFORE	300	309	9	0	0	0	618
	CON SAR	3	2	0	0	0	0	5
	PROCESAR	983	70	0	0	0	0	1,053
5.55	Aseguradoras	636	846	185	0	0	0	1,667
1.55	SOFOM	254	186	27	0	0	0	467
2.69	Servicios otorgados por Condusef	807	0	0	0	0	0	807
0.85	Otros sectores	248	8	0	0	0	0	256
	<b>Total general</b>	<b>23,341</b>	<b>5,957</b>	<b>747</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30,045</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	16,241	72.88	Reporte de Buró de Crédito	16,656	74.74	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,350	68.88
Banamex	1,127	5.06	Tarjeta de crédito	2,105	9.45	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,145	5.14
PROCESAR	983	4.41	Consulta a la BNSAR	983	4.41	Consulta a través del NSS	935	4.19
BBVA Bancomer	898	4.03	Crédito personal	438	1.97	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	722	3.24
Círculo de CRÉDITO	407	1.83	Tarjeta de débito	382	1.71	Actualización de historial crediticio no realizada	514	2.31
Santander	374	1.68	Daños automóviles	278	1.24	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	231	1.04
BANCA AZTECA	290	1.30	Crédito hipotecario	137	0.61	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	218	0.97
BANORTE	248	1.11	Vida individual	131	0.59	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	205	0.92
BanCoppel	144	0.64	Cuenta de nómina	109	0.49	Negociación de créditos (Orientación)	193	0.87
HSBC	111	0.50	SIAB Vida	107	0.48	Crédito no reconocido en el historial crediticio	163	0.73
Otras Instituciones	1,463	6.56	Otros productos	960	4.31	Otras causas	2,610	11.71
<b>Total</b>	<b>22,286</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>22,286</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>22,286</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## SINALOA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,627	24.30	Tarjeta de crédito	2,678	39.99	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	970	14.49
Bancomer	1,280	19.12	Tarjeta de débito	660	9.85	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	489	7.30
Santander	452	6.75	Reporte de Buró de Crédito	545	8.14	Actualización de historial crediticio no realizada	401	5.99
TransUnion	419	6.26	Daños automóbiles	366	5.47	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	330	4.93
BANORTE	314	4.69	Crédito personal	338	5.04	Cancelación no atendida de póliza no contratada	307	4.58
BANCO AZTECA	229	3.42	Vida individual	330	4.93	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	294	4.39
BanCoppel	188	2.81	Cheques	214	3.20	Incumplimiento del contrato	288	4.30
BBVA Bancomer	151	2.25	Cuenta de ahorro	127	1.90	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	254	3.80
HSBC	149	2.22	Cuenta de nómina	23	1.84	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	201	3.00
ZURICH  Santander	121	1.81	Crédito hipotecario	114	1.70	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	194	2.90
Otras Instituciones	1,766	26.37	Otros productos	1,201	17.94	Otras causas	2,968	44.32
<b>Total</b>	<b>6,696</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,696</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,696</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones SAR

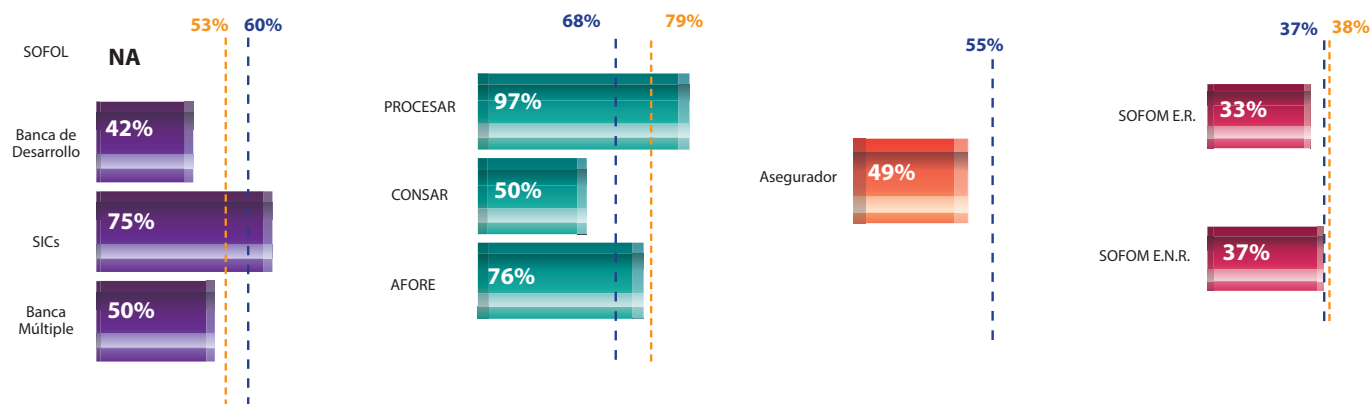
Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

68%

28%

4%

0%

0%

15%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
77.15	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>8,419</b>	<b>2,827</b>	<b>413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11,659</b>
	Banca Múltiple	1,009	2,571	406	0	0	0	3,986
	SICs	7,406	235	4	0	0	0	7,645
	Banca de Desarrollo	4	21	3	0	0	0	28
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
9.34	<b>Instituciones SAR</b>	<b>905</b>	<b>489</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,412</b>
	AFORE	144	462	18	0	0	0	624
	CON SAR	0	4	0	0	0	0	4
	PROCESAR	761	23	0	0	0	0	784
6.42	<b>Aseguradoras</b>	<b>202</b>	<b>579</b>	<b>189</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>970</b>
2.27	<b>SOFOM</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>343</b>
3.93	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>594</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>594</b>
0.89	<b>Otros sectores</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>135</b>
	<b>Total general</b>	<b>10,287</b>	<b>4,163</b>	<b>663</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15,113</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	6,847	71.50	Reporte de Buró de Crédito	7,406	77.34	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,300	76.23
PROCESAR	761	7.95	Consulta a la BNDSAR	761	7.95	Consulta a través del NSS	753	7.86
Círculo de CRÉDITO	556	5.81	Información sobre productos y servicios financieros	686	7.16	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	692	7.23
Banamex	299	3.12	Tarjeta de crédito	253	2.64	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	91	0.95
BBVA Bancomer	254	2.65	Tarjeta de débito	67	0.70	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	79	0.82
Santander	109	1.14	Crédito personal	59	0.62	Actualización de historial crediticio no realizada	66	0.69
BANCO AZTECA	93	0.97	Cheques	53	0.55	Negociación de créditos (Orientación)	45	0.47
HSBC	65	0.68	SIAB Vida	38	0.40	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	39	0.41
BANORTE	55	0.57	Vida individual	28	0.29	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	38	0.40
BanCoppel	39	0.41	Crédito hipotecario	28	0.29	Información para realizar el trámite no otorgada	29	0.30
Otras Instituciones	498	5.20	Otros productos	197	2.06	Otras causas	444	4.64
<b>Total</b>	<b>9,576</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>9,576</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>9,576</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## SONORA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causas	Asuntos	Part.%
Banamex	1,008	20.97	Tarjeta de crédito	1,518	31.57	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	605	12.58
Bancomer	788	16.39	Tarjeta de débito	423	8.80	Actualización de historial crediticio no realizada	314	6.53
Santander	319	6.63	Crédito personal	322	6.70	Incumplimiento del contrato	286	5.95
HSBC	206	4.28	Daños automóbiles	265	5.51	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	284	5.91
TransUnion	184	3.83	Cheques	251	5.22	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	278	5.78
Afore	151	3.14	Reporte de Buró de Crédito	238	4.95	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	170	3.54
BANCO AZTECA	148	3.08	Vida individual	206	4.28	Cargos no reconocidos en la cuenta	157	3.27
BANORTE	145	3.02	Cuenta de ahorro	160	3.33	Inconformidad con el monto de la indemnización	137	2.85
GNP	102	2.12	Crédito hipotecario	151	3.14	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	132	2.74
BanCoppel	101	2.10	Emisión de estado de cuenta	118	2.46	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	132	2.74
Otras Instituciones	1,656	34.44	Otros productos	1,156	24.04	Otras causas	2,313	48.11
<b>Total</b>	<b>4,808</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,808</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>4,808</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

## Instituciones SAR

## Asegurador

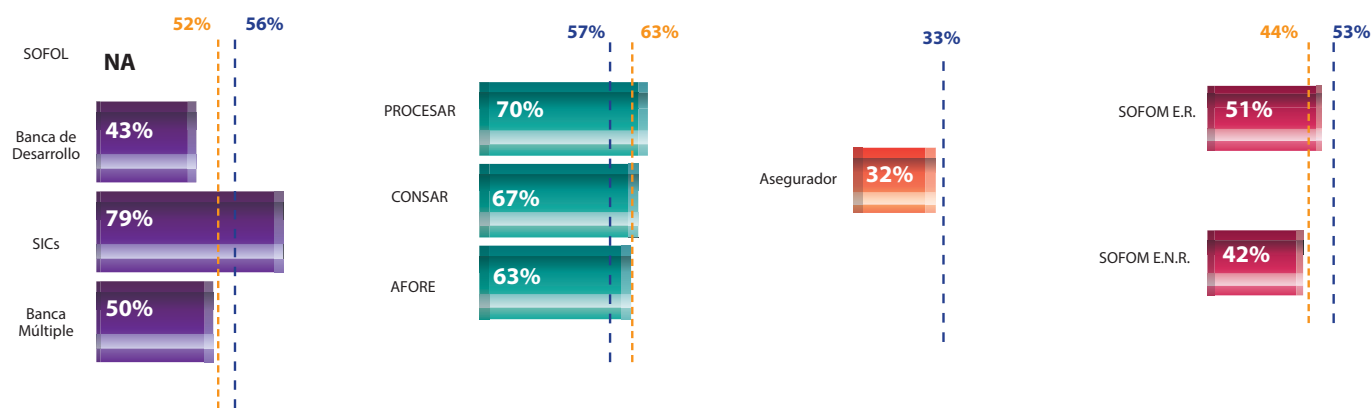
## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



TABASCO

Variación  
2013-2014

14%



14%



12%



0%



0%



13%

Part.

79%

19%

2%

0%

0%

13%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
79.36	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>11,037</b>	<b>2,308</b>	<b>216</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,561</b>
	Banca Múltiple	84	1,746	212	0	0	0	2,042
	SICs	10,951	549	2	0	0	0	11,502
	Banca de Desarrollo	2	13	2	0	0	0	17
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
15.62	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,375</b>	<b>284</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,669</b>
	AFORE	13	249	10	0	0	0	272
	CON SAR	1	7	0	0	0	0	8
	PROCESAR	2,361	28	0	0	0	0	2,389
3.31	Aseguradoras	37	441	87	0	0	0	565
1.29	SOFOM	5	191	24	0	0	0	220
0.02	Servicios otorgados por Condusef	4	0	0	0	0	0	4
0.40	Otros sectores	63	4	2	0	0	0	69
	<b>Total general</b>	<b>13,521</b>	<b>3,228</b>	<b>339</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17,088</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,622	78.95	Reporte de Buró de Crédito	10,951	81.40	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,909	81.08
PROCESAR	2,361	17.55	Consulta a la BND SAR	2,361	17.55	Consulta a través del NSS	2,352	17.48
Círculo de Crédito	299	2.22	Tarjeta de crédito	40	0.29	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	21	0.16
BBVA Bancomer	41	0.30	Información sobre productos y servicios financieros	17	0.13	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	19	0.14
D & B	28	0.21	Daños automóbiles	17	0.13	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	18	0.13
GNP	13	0.10	Crédito personal	14	0.10	Actualización de historial crediticio no realizada	17	0.13
BANCO AZTECA	8	0.06	Tarjeta de débito	11	0.08	Crédito no reconocido en el historial crediticio	16	0.12
BANORTE	7	0.05	Cuenta de nómina	5	0.04	Consulta a la BND SAR	8	0.06
Banamex	7	0.05	Vida colectivo	5	0.04	Incumplimiento del contrato	8	0.06
AMERICAN EXPRESS	5	0.04	Crédito hipotecario	4	0.03	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6	0.04
Otras Instituciones	63	0.47	Otros productos	29	0.21	Otras causas	80	0.60
<b>Total</b>	<b>13,454</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,454</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,454</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## TABASCO

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	687	19.29	Tarjeta de crédito	891	25.02	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	477	13.40
Bancomer	645	18.11	Reporte de Buró de Crédito	551	15.47	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	440	12.36
TransUnion	452	12.70	Daños automóbiles	260	7.30	Cargos no reconocidos en la cuenta	233	6.54
Santander	171	4.80	Crédito personal	250	7.02	Actualización de historial crediticio no realizada	217	6.09
BANCO AZTECA	131	3.68	Tarjeta de débito	249	7.00	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	181	5.08
HSBC	113	3.17	Cuenta de nómina	218	6.12	Incumplimiento del contrato	172	4.83
Principal Afore	100	2.81	Cuenta de ahorro	127	3.57	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	91	2.56
Círculo de CRÉDITO	77	2.16	Cheques	111	3.12	CANCELACIÓN no atendida de póliza no contratada	78	2.19
GNP SEGUROS	75	2.11	Emisión de estado de cuenta	109	3.06	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	77	2.16
afore JUV y FBANORTE	73	2.05	Vida individual	108	3.03	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario	71	1.99
Otras Instituciones	1,037	29.12	Otros productos	687	19.29	Otras causas	1,524	42.80
<b>Total</b>	<b>3,561</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,561</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,561</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

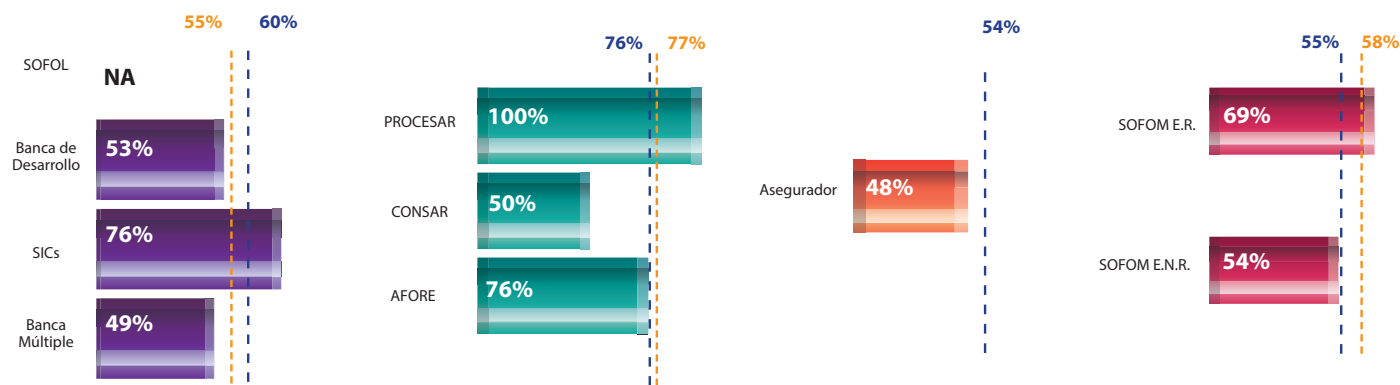
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

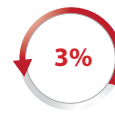
Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

73%

24%

3%

0%

0%

5%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>84.91</b>	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>19,419</b>	<b>5,365</b>	<b>642</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,426</b>
	Banca Múltiple	1,410	3,654	593	0	0	0	5,657
	SICs	17,998	1,687	46	0	0	0	19,731
	Banca de Desarrollo	10	24	3	0	0	0	37
	SOFOL	1	0	0	0	0	0	1
<b>8.10</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,044</b>	<b>352</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,427</b>
	AFORE	135	342	31	0	0	0	508
	CON SAR	8	3	0	0	0	0	11
	PROCESAR	1,901	7	0	0	0	0	1,908
<b>4.12</b>	<b>Aseguradoras</b>	<b>147</b>	<b>870</b>	<b>217</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,234</b>
<b>2.14</b>	<b>SOFOM</b>	<b>139</b>	<b>457</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>642</b>
<b>0.20</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
<b>0.53</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>158</b>
	<b>Total general</b>	<b>21,938</b>	<b>7,067</b>	<b>940</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29,945</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	17,740	81.57	Reporte de Buró de Crédito	17,998	82.75	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,773	81.72
PROCESAR	1,901	8.74	Consulta a la BNDSAR	1,901	8.74	Consulta a través del NSS	1,852	8.52
Banamex	318	1.46	Información sobre productos y servicios financieros	1,273	5.85	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,284	5.90
BBVA Bancomer	309	1.42	Crédito personal	130	0.60	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	114	0.52
Círculo de CRÉDITO	252	1.16	Tarjeta de crédito	109	0.50	Actualización de historial crediticio no realizada	76	0.35
Santander	225	1.04	Cuenta de ahorro	28	0.13	Crédito no reconocido en el historial crediticio	75	0.34
BANCO AZTECA	157	0.72	Crédito de nómina	26	0.12	Negociación de créditos (Orientación)	43	0.20
HSBC	76	0.35	Crédito simple	24	0.11	Inconformidad por homonimia	30	0.14
FINANCIERA INDEPENDENCIA	68	0.31	Cajero automático	23	0.11	Consulta por aclaración por error en el nombre a través del NSS	29	0.13
BANORTE	61	0.28	Tarjeta de débito	22	0.10	Información para realizar el trámite no otorgada	28	0.13
Otras Instituciones	642	2.95	Otros productos	215	0.99	Otras causas	445	2.05
<b>Total</b>	<b>21,749</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,749</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21,749</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## TAMAULIPAS

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	1,315	16.48	Tarjeta de crédito	2,586	32.40	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,140	14.29
Banamex	1,250	15.66	Reporte de Buró de Crédito	1,733	21.72	Actualización de historial crediticio no realizada	716	8.97
TransUnion	1,001	12.54	Crédito personal	715	8.96	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	623	7.81
Círculo de CRÉDITO	674	8.45	Vida individual	561	7.03	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	489	6.13
Santander	493	6.18	Daños automóbiles	328	4.11	Crédito no reconocido en el historial crediticio	336	4.21
BANCO AZTECA	300	3.76	Cuenta de ahorro	301	3.77	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	318	3.98
BANORTE	274	3.43	Tarjeta de débito	268	3.36	Cancelación no atendida de póliza no contratada	297	3.72
HSBC	223	2.80	Cuenta de nómina	217	2.72	Cargos no reconocidos en la cuenta	277	3.47
BBVA Bancomer	222	2.78	Crédito de nómina	130	1.63	Incumplimiento del contrato	266	3.33
FINANCIERA INDEPENDENCIA	186	2.33	Crédito hipotecario	121	1.52	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	245	3.07
Otras Instituciones	2,042	25.59	Otros productos	1,020	12.78	Otras causas	3,273	41.02
<b>Total</b>	<b>7,980</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,980</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>7,980</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

## Instituciones SAR

## Asegurador

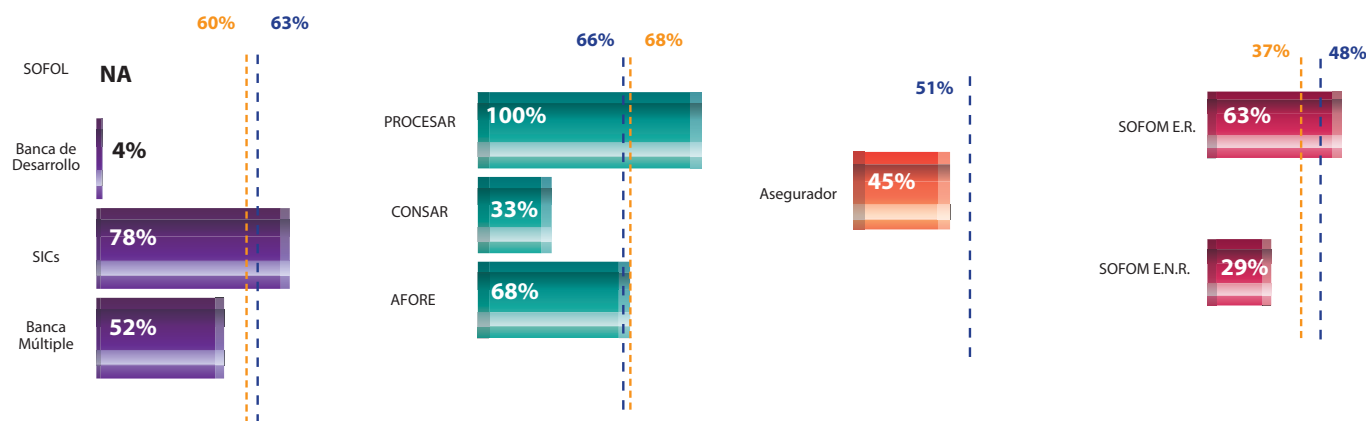
## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

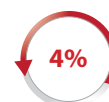
Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



TLAXCALA

## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014

Part.

87%

12%

1%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
81.75	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>9,857</b>	<b>1,260</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11,220</b>
	Banca Múltiple	554	739	101	0	0	0	1,394
	SICs	9,293	512	2	0	0	0	9,807
	Banca de Desarrollo	10	9	0	0	0	0	19
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
13.49	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,778</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,851</b>
	AFORE	58	50	6	0	0	0	114
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	1,719	17	0	0	0	0	1,736
2.86	Aseguradoras	116	250	27	0	0	0	393
1.14	SOFOM	80	65	11	0	0	0	156
0.01	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1
0.75	Otros sectores	84	19	0	0	0	0	103
	<b>Total general</b>	<b>11,916</b>	<b>1,661</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,724</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,410	71.08	Reporte de Buró de Crédito	9,293	78.55	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,198	77.74
PROCESAR	1,719	14.53	Consulta a la BND SAR	1,719	14.53	Consulta a través del NSS	1,709	14.44
Círculo de CRÉDITO	878	7.42	Tarjeta de crédito	185	1.56	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	131	1.11
BBVA Bancomer	221	1.87	Crédito personal	124	1.05	Actualización de historial crediticio no realizada	60	0.51
BANCA AZTECA	102	0.86	Información sobre productos y servicios financieros	96	0.81	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	57	0.48
HSBC	43	0.36	Cuenta de ahorro	50	0.42	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	51	0.43
Banamex	42	0.35	Cuenta de nómina	36	0.30	Incumplimiento del contrato	40	0.34
BANORTE	35	0.30	Crédito hipotecario	34	0.29	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	0.32
Santander	20	0.17	Daños automóviles	33	0.28	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	35	0.30
BBVA Bancomer	19	0.16	Valores e instrumentos de inversión	23	0.20	Crédito no reconocido en el historial crediticio	32	0.27
Otras Instituciones	342	2.90	Otros productos	238	2.01	Otras causas	480	4.06
<b>Total</b>	<b>11,831</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>11,831</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>11,831</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## TLAXCALA

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	348	19.45	Reporte de Buró de Crédito	509	28.45	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	458	25.60
BBVA Bancomer	267	14.92	Tarjeta de crédito	395	22.08	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	135	7.55
Banamex	183	10.23	Vida individual	129	7.21	Actualización de historial crediticio no realizada	116	6.48
Círculo de CRÉDITO	144	8.05	Crédito personal	123	6.88	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	92	5.14
Santander	88	4.92	Tarjeta de débito	96	5.37	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros no otorgada	66	3.69
MetLife	83	4.64	Daños automóbiles	65	3.63	Incumplimiento del contrato	56	3.13
BANCO AZTECA	80	4.47	Cheques	46	2.57	Cancelación no atendida de póliza no contratada	48	2.68
HSBC	61	3.41	Crédito de nómina	38	2.12	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	47	2.63
BANORTE	41	2.30	Cuenta de ahorro	37	2.07	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	44	2.46
BBVA Bancomer	36	2.01	Cuenta de nómina	34	1.90	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	40	2.24
Otras Instituciones	458	25.60	Otros productos	317	17.72	Otras causas	687	38.40
<b>Total</b>	<b>1,789</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>1,789</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>1,789</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones SAR

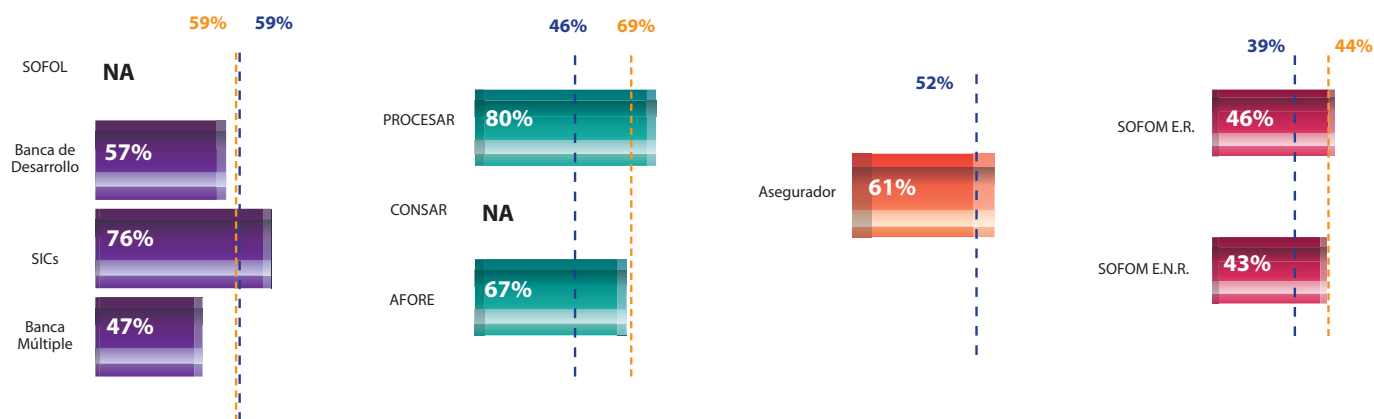
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014

NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

69.660%

20.756%

9.579% 0.005%

0.000%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	Arbitraje	Defensa SDLG DLG		
85.03	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>12,783</b>	<b>3,142</b>	<b>1,243</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17,169</b>
	Banca Múltiple	244	2,736	1,140	1	0	0	4,121
	SICs	12,533	379	96	0	0	0	13,008
	Banca de Desarrollo	6	27	7	0	0	0	40
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
7.72	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,063</b>	<b>412</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,559</b>
	AFORE	28	277	82	0	0	0	387
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	3
	PROCESAR	1,035	132	2	0	0	0	1,169
4.97	Aseguradoras	70	418	515	0	0	0	1,003
1.68	SOFOM	53	205	81	0	0	0	339
0.06	Servicios otorgados por Condusef	12	0	0	0	0	0	12
0.54	Otros sectores	84	14	11	0	0	0	109
	<b>Total general</b>	<b>14,065</b>	<b>4,191</b>	<b>1,934</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,191</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,955	85.58	Reporte de Buró de Crédito	12,531	89.71	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,856	56.24
PROCESAR	1,035	7.41	Consulta a la BNDSAR	1,034	7.40	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente	4,576	32.76
Círculo de Crédito	572	4.09	Tarjeta de crédito	82	0.59	Consulta a través del NSS	1,019	7.30
Banamex	77	0.55	Crédito personal	42	0.30	Retraso en la entrega del reporte de crédito especial	44	0.31
BBVA Bancomer	65	0.47	Información sobre productos y servicios financieros	37	0.26	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	43	0.31
Santander	30	0.21	Tarjeta de débito	26	0.19	Crédito no reconocido en el historial crediticio	29	0.21
BANCO AZTECA	15	0.11	Crédito hipotecario	21	0.15	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	29	0.21
BANORTE	14	0.10	Cuenta de nómina	21	0.15	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	23	0.16
HSBC	13	0.09	Cuenta de ahorro	20	0.14	Incumplimiento del contrato	20	0.14
GNP	12	0.09	Cheques	28	0.13	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	20	0.14
Otras Instituciones	181	1.30	Otros productos	137	0.98	Otras causas	310	2.22
<b>Total</b>	<b>13,969</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,969</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>13,969</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## VERACRUZ

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,719	28.18	Tarjeta de crédito	1,948	31.93	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,205	19.75
Bancomer	862	14.13	Tarjeta de débito	606	9.93	Incumplimiento del contrato	362	5.93
Santander	415	6.80	Daños automóviles	368	6.03	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	277	4.54
TransUnion	398	6.52	Reporte de Buró de Crédito	355	5.82	Cargos no reconocidos en la cuenta	260	4.26
BANORTE	194	3.18	Crédito personal	355	5.82	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	175	2.87
HSBC	166	2.72	Cuenta de nómina	245	4.02	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	166	2.72
BANCO AZTECA	162	2.66	Cuenta de ahorro	197	3.23	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	166	2.72
PROCESAR	134	2.20	Vida individual	177	2.90	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	151	2.48
BBVA Bancomer	116	1.90	Cheques	164	2.69	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	135	2.21
BanCoppel	101	1.65	Crédito al auto	113	1.85	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	132	2.16
Otras Instituciones	1,834	30.06	Otros productos	1,573	25.78	Otras causas	3,072	50.36
<b>Total</b>	<b>6,101</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,101</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,101</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones SAR

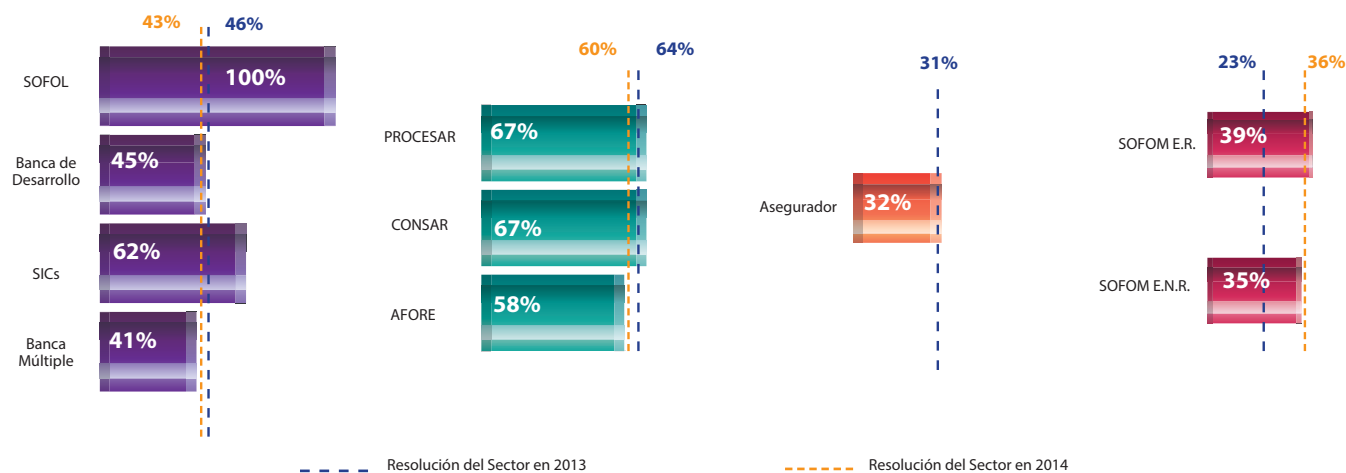
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

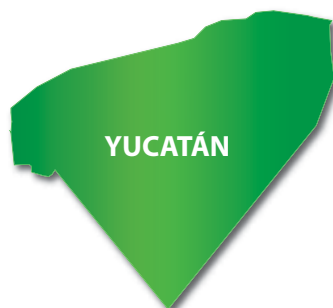
## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 31 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles





## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

78%

19%

3%

0%

0%

9%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
80.61	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>18,041</b>	<b>3,912</b>	<b>693</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,646</b>
	Banca Múltiple	2,552	3,158	683	0	0	0	6,393
	SICs	15,459	723	4	0	0	0	16,186
	Banca de Desarrollo	30	31	6	0	0	0	67
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
6.46	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,446</b>	<b>328</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,814</b>
	AFORE	193	320	40	0	0	0	553
	CON SAR	2	1	0	0	0	0	3
	PROCESAR	1,251	7	0	0	0	0	1,258
4.97	<b>Aseguradoras</b>	<b>436</b>	<b>735</b>	<b>225</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,396</b>
1.97	<b>SOFOM</b>	<b>249</b>	<b>267</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>554</b>
5.20	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>1,461</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,461</b>
0.79	<b>Otros sectores</b>	<b>178</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>223</b>
	<b>Total general</b>	<b>21,811</b>	<b>5,277</b>	<b>1,006</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28,094</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,920	69.01	Reporte de Buró de Crédito	15,459	76.64	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,107	74.89
Círculo de Crédito	1,519	7.53	Información sobre productos y servicios financieros	1,466	7.27	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,475	7.31
PROCESAR	1,251	6.20	Consulta a la BND SAR	1,251	6.20	Consulta a través del NSS	1,239	6.14
BBVA Bancomer	797	3.95	Tarjeta de crédito	883	4.38	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	286	1.42
Banamex	755	3.74	Crédito personal	267	1.32	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	217	1.08
Santander	248	1.23	Daños automóviles	114	0.57	Actualización de historial crediticio no realizada	177	0.88
BANCO AZTECA	159	0.80	Tarjeta de débito	90	0.45	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	136	0.67
HSBC	152	0.75	Vida individual	84	0.41	Negociación de créditos (Orientación)	102	0.50
BANORTE	150	0.74	Cuenta de ahorro	84	0.41	Incumplimiento del contrato	80	0.40
Scotiabank	77	0.38	Cuenta de nómina	65	0.32	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	78	0.39
Otras Instituciones	1,144	5.67	Otros productos	409	2.03	Otras causas	1,275	6.32
<b>Total</b>	<b>20,172</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,172</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>20,172</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## YUCATÁN

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	1,341	21.50	Tarjeta de crédito	2,455	39.36	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	843	13.51
Bancomer	1,164	18.66	Reporte de Buró de Crédito	727	11.65	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	597	9.57
TransUnion	552	8.85	Crédito personal	414	6.64	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	411	6.60
Santander	352	5.64	Daños automóviles	407	6.52	Actualización de historial crediticio no realizada	381	6.11
BANORTE	247	3.96	Vida individual	323	5.18	Cargos no reconocidos en la cuenta	251	4.02
HSBC	217	3.48	Cuenta de ahorro	309	4.95	Cancelación no atendida de póliza no contratada	241	3.86
BANCO AZTECA	190	3.05	Tarjeta de débito	294	4.71	Incumplimiento del contrato	233	3.74
AFORE	184	2.95	Disposición del saldo de la cuenta individual	143	2.29	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	209	3.35
GNP	106	1.70	Crédito de nómina	134	2.15	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	173	2.77
Círculo de CRÉDITO	105	1.68	Cuenta de nómina	124	1.99	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	128	2.05
Otras Instituciones	1,780	28.53	Otros productos	908	14.56	Otras causas	2,771	44.42
<b>Total</b>	<b>6,238</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,238</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>6,238</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

## Instituciones SAR

## Asegurador

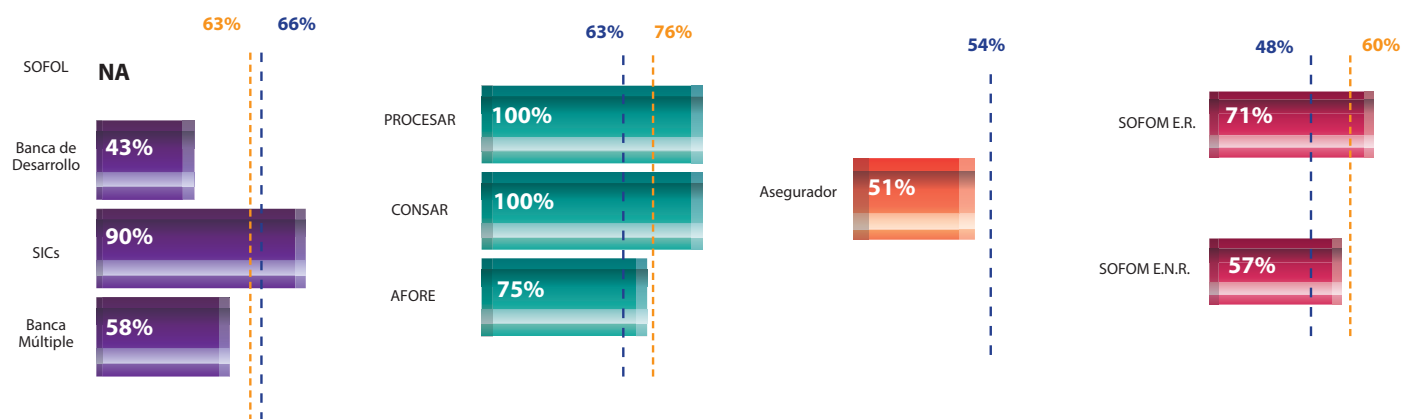
## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



## Acciones de Defensa recibidas

Variación  
2013-2014



Part.

77%

19%

4%

0%

0%

5%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias GO/GE	Reclamaciones				Total general
				CO	DT	Defensa		
						SDLG	DLG	
88.07	<b>Instituciones de crédito</b>	<b>10,833</b>	<b>1,947</b>	<b>342</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,108</b>
	Banca Múltiple	46	1,347	327	0	0	0	1,720
	SICs	10,784	568	5	0	0	0	11,357
	Banca de Desarrollo	3	19	8	0	0	0	30
	SOFOL	0	1	0	0	0	0	1
6.17	<b>Instituciones SAR</b>	<b>598</b>	<b>263</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>918</b>
	AFORE	13	262	57	0	0	0	332
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	585	1	0	0	0	0	586
3.57	Aseguradoras	21	316	194	0	0	0	531
1.55	SOFOM	9	182	41	0	0	0	232
0.03	Servicios otorgados por Condusef	4	0	0	0	0	0	4
0.61	Otros sectores	31	57	3	0	0	0	91
	<b>Total general</b>	<b>11,496</b>	<b>2,753</b>	<b>635</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,884</b>

## Asesorías recibidas

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,699	93.35	Reporte de Buró de Crédito	10,784	94.09	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,764	93.92
PROCESAR	585	5.10	Consulta a la BND SAR	585	5.10	Consulta a través del NSS	561	4.89
Den & Bradstreet	62	0.54	Tarjeta de crédito	13	0.11	Consulta a la BND SAR	24	0.21
Círculo de CRÉDITO	21	0.18	Crédito personal	12	0.10	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	13	0.11
BANORTE	13	0.11	Crédito hipotecario	11	0.10	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	9	0.08
Banamex	13	0.11	Vida individual	9	0.08	Negociación de créditos (Orientación)	8	0.07
Santander	7	0.06	Información sobre productos y servicios financieros	7	0.07	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	7	0.06
Afore Coppel	5	0.05	SIAB Vida	7	0.07	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	7	0.06
BBVA Bancomer	4	0.04	Cuenta de nómina	5	0.04	Consulta de saldos y movimientos no atendida	6	0.05
afore 100 BANORTE	4	0.04	Cuenta de ahorro	4	0.03	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	6	0.05
Otras Instituciones	48	0.42	Otros productos	24	0.21	Otras causas	56	0.50
<b>Total</b>	<b>11,461</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>11,461</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>11,461</b>	<b>100</b>

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## ZACATECAS

## Controversias y Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	566	17.00	Tarjeta de crédito	945	28.40	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	565	16.98
TransUnion	419	12.59	Reporte de Buró de Crédito	573	17.22	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	284	8.53
Banamex	400	12.02	Vida individual	313	9.40	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	244	7.33
BANORTE	228	6.85	Crédito personal	259	7.78	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	231	6.94
BANCO AZTECA	162	4.87	Tarjeta de débito	183	5.50	Actualización de historial crediticio no realizada	176	5.29
Círculo de CRÉDITO	150	4.51	Daños automóbiles	138	4.15	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	163	4.90
afore XIV BANORTE	128	3.85	Cuenta de ahorro	120	3.61	Aclaración del pago de la póliza	122	3.67
BBVA Bancomer	104	3.13	Disposición del saldo de la cuenta individual	120	3.61	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	119	3.58
Santander	103	3.09	Crédito simple	94	2.82	Cancelación no atendida de póliza no contratada	115	3.45
HSBC	85	2.55	Cuenta de nómina	80	2.40	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	82	2.46
Otras Instituciones	983	29.54	Otros productos	503	15.11	Otras causas	1,227	36.87
<b>Total</b>	<b>3,328</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,328</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>3,328</b>	<b>100</b>

Incluye: Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM.  
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones SAR

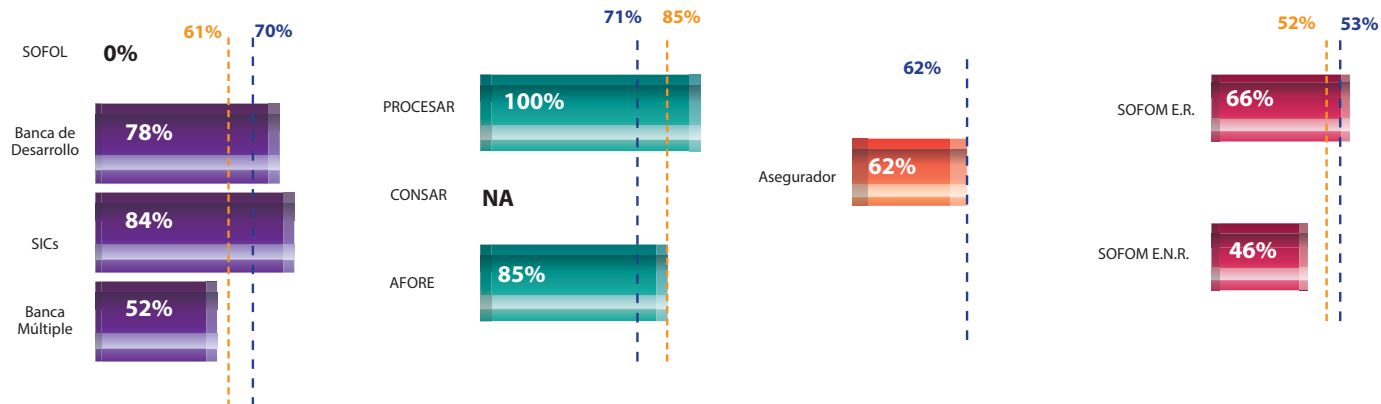
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

## Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2014

## Herramientas de Información

Al concluir el periodo del 2014, se registraron 6,460,795 accesos a la página de Condusef, destacando el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), con 274,802, el Simulador de Crédito hipotecario con 137,646 y el Simulador de Tarjeta de crédito con 134,171.



**Simuladores**  
**Registro de Comisiones (RECO)**  
**SIPRES**

**Página**

**168**

**170**

**172**

## Herramientas de Información (accesos)

<b>Página WEB</b>	<b>5,416,608</b>
<b>Simuladores y calculadoras</b>	<b>666,880</b>
• Ahorro e Inversión	70,286
• Crédito automotriz	71,513
• Crédito hipotecario	137,646
• Crédito hipotecario Infonavit	60,055
• Crédito personal y de nómina	90,192
• Fondos de Inversión	15,500
• Pagos Mínimos	36,275
• Planificador Familiar	16,713
• Seguros de Automóviles	34,529
• Tarjeta de crédito	134,171
<b>Registros</b>	<b>377,307</b>
• Registro de Comisiones (RECO)	23,374
• Registro de Contratos de Adhesión (RECA)	66,801
• Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	12,330
• Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	274,802
<b>Twitter</b>	<b>32,323</b>
• Seguidores	72,986
<b>Facebook "Me Gusta"</b>	<b>11,295</b>

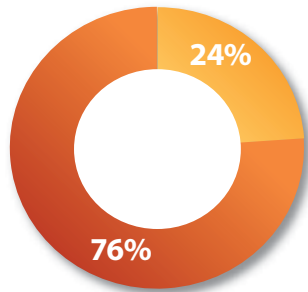


## Simulador de Crédito hipotecario a Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

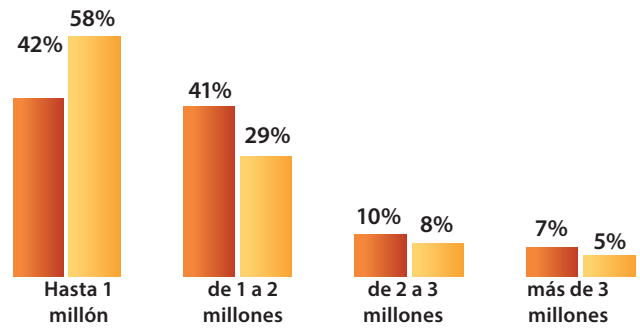
### Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

■ Tasa Fija  
■ Infonavit

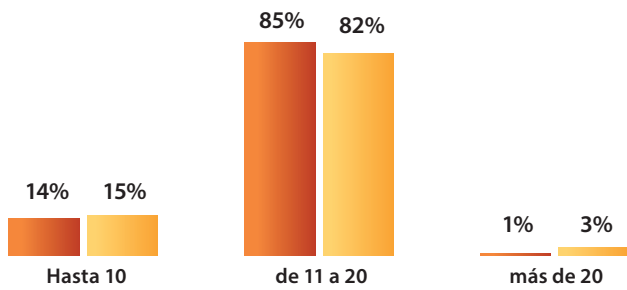
**Tipo de Producto**



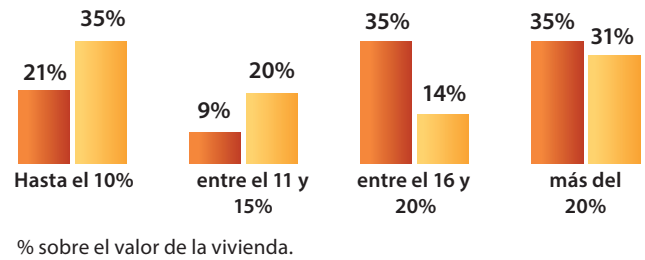
**Valor de la vivienda**



**Plazo (años)**

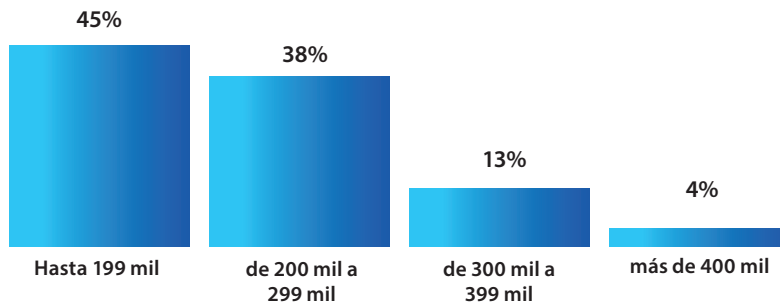


**Enganche**

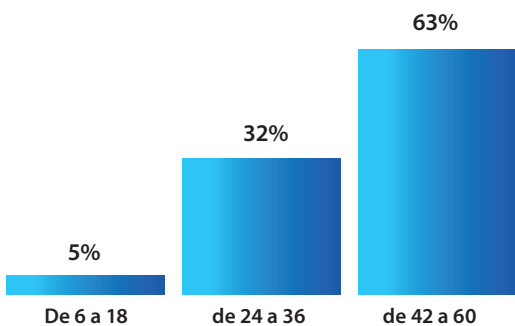


## Simulador de Crédito automotriz

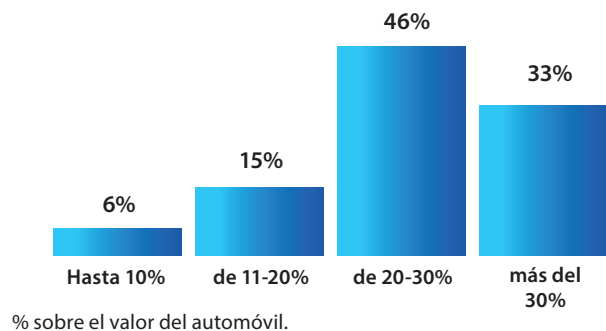
**Valor del automóvil**



**Plazo (meses)**

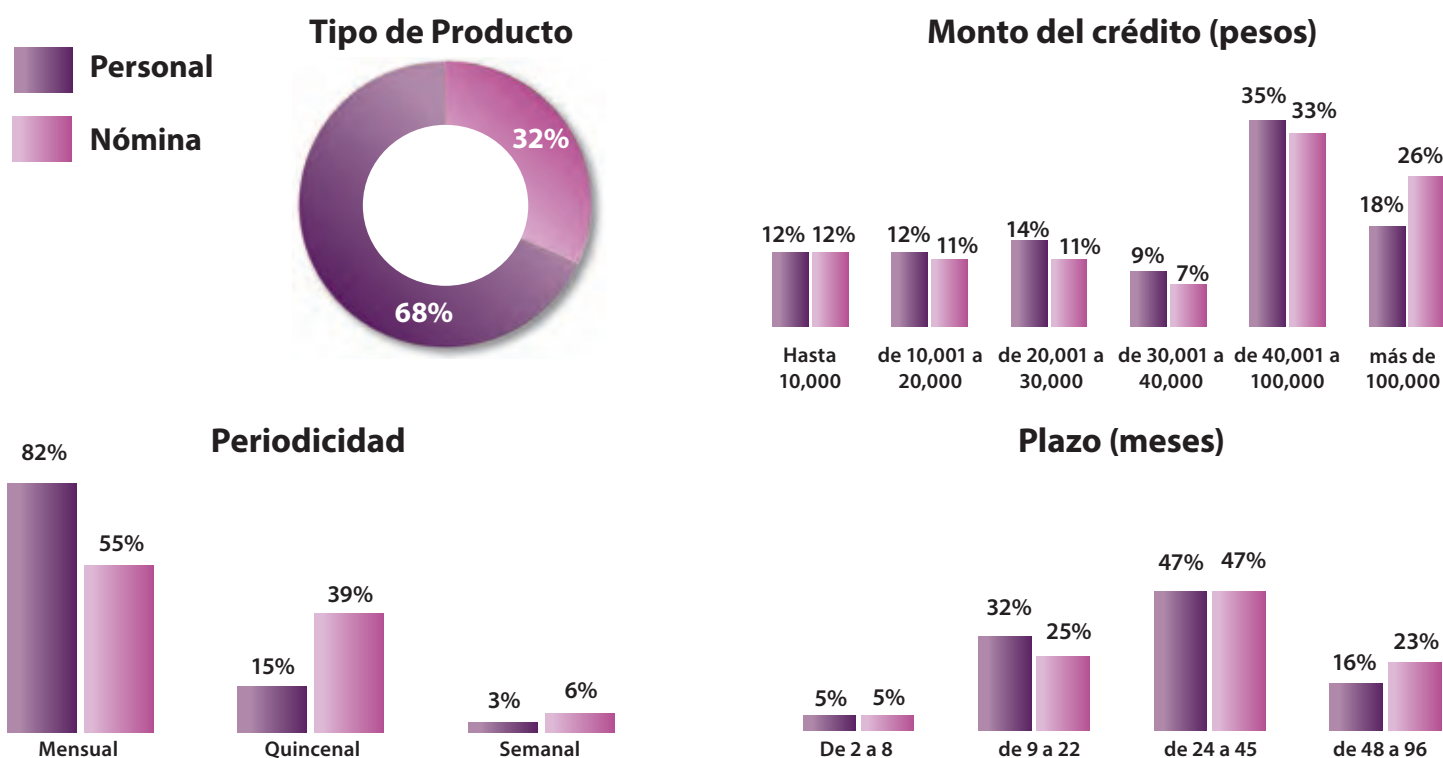


**Enganche**



## Simulador de Crédito personal y de nómina

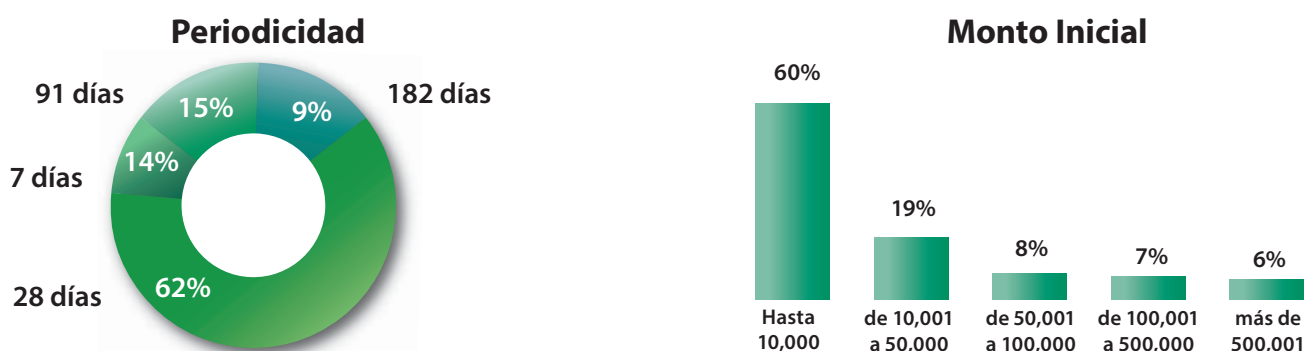
### Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



## Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión

### Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

En cuanto al Simulador de Ahorro las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 182 días y monto inicial de la siguiente manera:



En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2014, las tasas de rendimiento otorgadas por la Banca para el producto PRLV en sus distintos plazos sufrieron cambios a la baja, de manera similar a la reportada en el programa CetesDirecto del Gobierno Federal:

Plazo	PRLV				CETES	
	Dic-13 Min	Dic-13 Max	Dic-14 Min	Dic-14 Max	Dic-13	Dic-14
7	0.70%	3.40%	0.62%	2.83%	-	-
28	0.98%	4.05%	0.63%	3.75%	3.16%	2.81%
90	1.08%	5.00%	1.65%	3.90%	3.44%	2.92%
180	1.10%	5.50%	1.62%	3.90%	3.54%	3.02%

## Registro de Comisiones (RECO)

Al 31 de diciembre de 2014, se tuvo un registro de 2,187 SOFOM E.N.R. en el Registro de Comisiones (RECO), un 40% más de Instituciones de las que ingresaron al sistema en el 2013.

En el año, se recibió la solicitud de 4,223 registros de comisiones, que en adición a las 9,548 recibidas con anterioridad, hacen un total de 13,771.

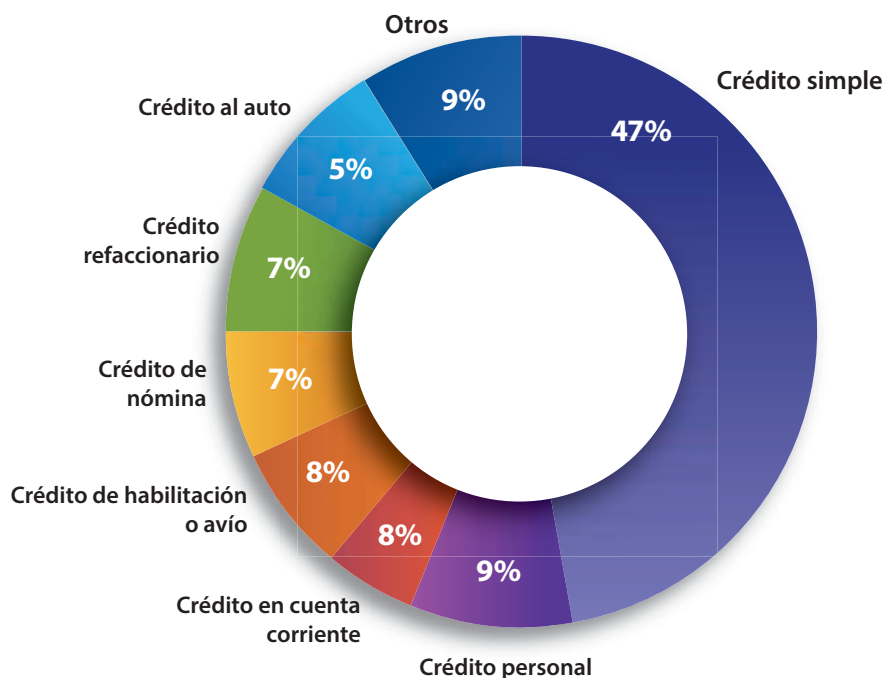
De las 4,223 solicitudes para el registro de comisiones, 2,134 fueron autorizadas, 92 fueron observadas ya que el registro de la referencia o periodicidad fue incorrecto o por considerar que el monto resultó elevado con relación a lo registrado por el Sector para el mismo tipo de crédito y concepto. Para 116 solicitudes no fueron atendidas las observaciones de la Condusef por parte de las SOFOM E.N.R por lo que no procedió su registro.

Por otro lado, se tiene un registro de 227 productos que no prevén comisión alguna y 53 comisiones fueron publicadas en el portal del RECO con la observación de la Condusef, principalmente porque los importes resultan superiores a los registrados por el Sector.

Finalmente, 1,106 comisiones se han dado de baja del sistema como consecuencia de haber eliminado el contrato en el RECA y 392 comisiones se han cancelado desde el RECO, lo cual pudiera comprenderse como una acción derivada de las observaciones aplicadas por la Condusef, donde las SOFOM E.N.R. han determinado eliminarlas.

A continuación se presenta la gráfica con los tipos de crédito con mayor número de comisiones registradas de enero a diciembre de 2014:

### Tipos de crédito con más comisiones registradas enero-diciembre 2014



En el rubro "Otros" se incluyen las comisiones de los tipos de crédito "Arrendamiento financiero", "Crédito hipotecario", "Tarjeta de crédito" y "Factoraje financiero".

Las SOFOM E.N.R registraron en los diferentes tipos de crédito un máximo de 4 comisiones por producto. Para los Créditos simple, Hipotecario y Tarjeta de crédito y tomando en consideración sus características, se han registrado hasta un máximo de 6 comisiones por producto.

## Registro de Comisiones (RECO)

Los conceptos de comisión con el mayor número de registros son: Contratación o Apertura y Gastos de Cobranza. En el caso de Contratación o Apertura las comisiones autorizadas se ubican entre el 3% y el 5% sobre el monto o línea de crédito; estos valores se presentan en 75 de cada 100 registros.

### Contratación o Apertura:

Crédito	Subtipo de Crédito	El 75% de los datos se concentra en un valor igual o inferior a:	Referencia
Arrendamiento financiero	No Aplica	3.75	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito al auto	Tasa Fija Moneda Nacional	3.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito de habilitación o avío	No Aplica	3.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito en cuenta corriente	No Aplica	4.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito refaccionario	No Aplica	3.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito nómina	No Aplica	5.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito personal	Directos	4.50	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito simple	No Aplica	5.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Crédito hipotecario	Vivienda Tasa Fija	2.00	Sobre Monto / Línea de Crédito
Factoraje financiero	No Aplica	5.00	Sobre Monto / Línea de Crédito

En el caso de "Gastos de Cobranza" las comisiones autorizadas, en general para todos los tipos de créditos se ubican por debajo de los \$500 pesos. Estos importes se presentan en 75 de cada 100 registros.

### Gastos de Cobranza:

Crédito	Subtipo de Crédito	El 75% de los datos se concentra en un valor igual o inferior a:	Referencia
Arrendamiento financiero	No Aplica	500.0	Importe Fijo
Crédito al auto	Tasa Fija Moneda Nacional	500.0	Importe Fijo
Crédito de habilitación o avío	No Aplica	250.0	Importe Fijo
Crédito en cuenta corriente	No Aplica	417.5	Importe Fijo
Crédito refaccionario	No Aplica	300.0	Importe Fijo
Crédito nómina	No Aplica	250.0	Importe Fijo
Crédito personal	Directos	237.5	Importe Fijo
Crédito simple	No Aplica	300.0	Importe Fijo
Crédito hipotecario	Vivienda Tasa Fija	250.0	Importe Fijo
Factoraje financiero	No Aplica	500.0	Importe Fijo
Tarjeta de crédito	-	250.0	Importe Fijo

## Registro de Comisiones (RECO)

Por lo que toca a la cartera de crédito, de acuerdo a la información que registran las SOFOM E.N.R. en el Sistema RECO las cifras al cierre del 2014, son los siguientes:

Tipo de Producto	Cartera Total	Cartera Vigente	Cartera Vencida	IMOR
Crédito simple	161,150,970,663.00	144,989,952,343.00	16,161,018,320.00	10%
Crédito en cuenta corriente	77,467,385,983.00	76,806,714,872.00	660,671,111.00	1%
Crédito al auto	70,185,334,730.00	69,355,740,288.00	829,594,442.00	1%
Factoraje financiero	26,564,483,287.00	25,876,278,085.00	688,205,202.00	3%
Arrendamiento financiero	22,349,734,355.00	21,034,805,384.00	1,314,928,971.00	6%
Crédito hipotecario	16,559,397,173.00	11,881,964,152.00	4,677,433,021.00	28%
Crédito nómina	11,202,495,378.00	9,960,297,853.00	1,242,197,525.00	11%
Crédito refaccionario	10,233,613,725.00	9,424,869,631.00	808,744,094.00	8%
Crédito de habilitación o avío	8,946,029,815.00	8,382,584,854.00	563,444,961.00	6%
Crédito personal	4,994,392,904.00	4,667,209,517.00	327,183,387.00	7%
Tarjeta de crédito	120,199,070.00	62,858,184.00	57,340,886.00	48%
<b>Total registrado en el sistema</b>	<b>409,774,037,083.00</b>	<b>382,443,275,163.00</b>	<b>27,330,761,920.00</b>	<b>7%</b>

Nota: La información se presenta tal y como fue registrada por las propias SOFOM E.N.R.

## SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros

Con motivo de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el 18 de enero de 1999, y con ello la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el artículo octavo de dicho ordenamiento establece la consigna a ésta Comisión Nacional de instaurar y mantener actualizado un Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, conformado por todas aquellas Instituciones financieras que ofrezcan un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Desde entonces, dicho registro se ha ido consolidando hasta ser uno de las herramientas más importantes a nivel de la Administración Pública Federal, debido a su contenido, ya que refleja el estatus operativo en que se encuentran las Instituciones financieras registradas en él. Así mismo, cuenta con un devenir histórico que permite conocer los cambios que se han dado a lo largo del tiempo en una determinada Institución. También, refleja información de los miembros del consejo de administración y de los principales funcionarios de cada Entidad Financiera. Por último, cuenta con datos de localización de las mismas, datos de los principales actos corporativos y toda aquella información adicional que es proporcionada por distintas autoridades.

Hoy en día el SIPRES es consultado por distintas autoridades, como son el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Servicio de Administración Tributaria, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2014, se tiene registrado en SIPRES un total de 4,340 Instituciones en Operación, las cuales se clasifican en los siguientes Sectores:

Sector	2013	2014	Var%
Administradoras de fondos para el retiro y empresa procesadora de la base de datos nacional del SAR	13	11	-15.4
Almacenes generales de depósito	20	19	-5.0
Casas de bolsa	33	35	6.1
Casas de cambio	9	9	-
Infonacot y Financiera Nacional De Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal Y Pesquero	2	2	-
Fondos de Inversión	0	1	-
Instituciones de Banca de Desarrollo	6	6	-
Instituciones de Banca Múltiple	45	45	-
Instituciones de Fianzas	15	15	-
Instituciones de Seguros	83	84	1.2
Operadores del Mercado de Derivados	6	9	50.0
Pensiones	9	9	-
Salud	10	9	-10.0
Sociedades Controladoras	23	24	4.3
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	94	135	43.6
Sociedades de Ahorro y Préstamo	2	2	-
Sociedades de Información Crediticia	3	3	-
Sociedades de Inversión	583	585	0.3
Sociedades de Inversión especializadas de fondos para el retiro	75	77	2.7
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	10	10	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	3,079	3,035	-1.4
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	27	27	-
Sociedades Financieras Populares	44	46	4.5
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	39	39	-
Uniones de Crédito	114	103	-9.6
<b>Total general</b>	<b>4,344</b>	<b>4,340</b>	<b>-0.1</b>

**R27**

## **Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México**

---

Cada vez que un Usuario enfrenta un problema, o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la Institución financiera, tiene el derecho de acudir a esta última para ser atendido, o bien, puede recurrir a la Condusef.

Con base en la información que le reportaron los Bancos a la CNBV, la Condusef pone a disposición de los Usuarios, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario que presentaron los clientes de la Banca al cierre del 2014, con la finalidad de que los Usuarios conozcan los productos, los medios o canales y las principales causas que motivaron esas quejas.



	<b>Página</b>
<b>Productos financieros reclamados</b>	<b>175</b>
<b>Canales transaccionales reclamados</b>	<b>176</b>
<b>Causas de posible fraude</b>	<b>177</b>
<b>(Tarjeta de crédito y débito)</b>	<b>178</b>

## Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México

Otra manera de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros por parte de la Condusef, ha sido conocer las reclamaciones que directamente presentan los clientes a sus propias Instituciones financieras.

Dicho organismo realizó un análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de Instituciones de Banca Múltiple durante el año 2014.

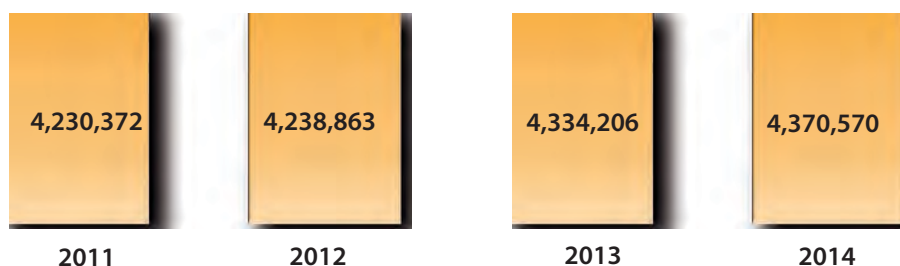
Para la elaboración del análisis, la Condusef solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las Instituciones de Banca Múltiple le proporcionan trimestralmente a través del Reporte Regulatorio R27.

Dichos registros contienen información valiosa de las reclamaciones monetarias desagregadas en productos, canales y causas que pueden afectar el patrimonio de los clientes, así como de los importes reclamados y devueltos, en su caso, al cliente.

Reclamación monetaria se entiende como la operación que implica un monto que no es reconocido por el cliente y que ha sido comunicada de manera directa en la Unidad Especializada (UNE) o en la sucursal u otra ventanilla del Banco, o bien, de forma indirecta a través de Condusef.

De acuerdo con los datos reportados, en 2014, se registraron más de 4.3 millones de reclamaciones monetarias en contra de 33 Bancos, 0.8% más que en el 2013. Entre 2011, 2012 y 2013 la tasa de crecimiento de las reclamaciones fue de 0.2% y 2.2% respectivamente (gráfica 1.1).

### Gráfica 1.1 Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de Bancos



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

### Productos financieros reclamados

Como se observa en la gráfica 1.2, en 2014, el producto con mayor número de reclamaciones es la Tarjeta de crédito con 2,422,300 reclamos (55.4%), seguido por la Tarjeta de débito con 1,446,950 (33.1%) y las Cuentas de depósito a la vista con 486,298 (11.1%).

El resto de las reclamaciones suman 15,022 (0.4%) que incluye tarjetas prepagadas y valores e instrumentos de inversión.

La Condusef, en el ámbito de sus facultades, realiza diversas acciones preventivas y correctivas para reducir las reclamaciones de los Usuarios particularmente en los productos que presentan más inconformidades.

Evalúa y supervisa los productos financieros que ofrecen las Instituciones financieras y, en su caso, ordena la suspensión de publicidad engañosa, así como ordena cambios en los contratos de adhesión y estados de cuenta que no cumplan con la normatividad o bien contengan información que induzcan al Usuario al error.

Detecta cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión y ahora, con las nuevas atribuciones que le da la Reforma Financiera, puede ordenar que sean eliminadas de los contratos.

En caso de incumplimiento de las Instituciones, la Condusef las sanciona conforme a la ley aplicable.

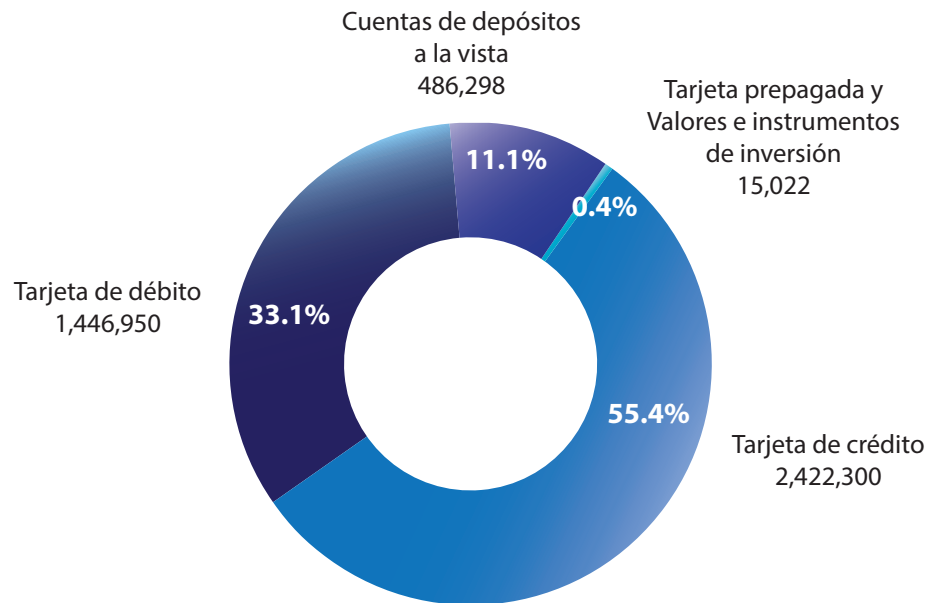
Emite además recomendaciones a las Instituciones financieras que contribuyan a la protección de los intereses de los Usuarios, como las siguientes:

- Operación de las tarjetas con chip en todas las Tarjetas de crédito y débito del país que aún no cuentan con el mismo, así como el uso de una clave de seguridad.
- Colaboración de los comercios para evitar el mal uso de las tarjetas, al identificar al cliente y su firma contra un documento oficial.
- Uso de tecnología de punta que evite intromisiones de agentes externos en sus sistemas.



Por otra parte, orienta y emite recomendaciones a los Usuarios para que hagan buen uso de los productos financieros y diseña herramientas para que los Usuarios estén bien informados sobre las características de los productos que contrataron o están por contratar, con respecto a las tasas de interés y comisiones que cobran, cláusulas de los contratos y prácticas no sanas, para evitar que los Usuarios presenten reclamaciones improcedentes.

### Gráfica 1.2 Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero



Fuente: Conducef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

#### Canales transaccionales reclamados

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, el que registra el mayor número de reclamaciones es la Terminal punto de venta con 1,954,468 (44.7%), 7.5% menos que el año pasado; seguido de movimientos generados por el Banco que incluye cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses y domiciliaciones con 649,240 (14.9%) que disminuyó 15.9%; y de Cajero automático con 589,958 reclamos (13.5%) con un incremento del 1.9% en relación al 2013. Estos canales son los más reclamados debido a que son los más utilizados por los Usuarios.

Por ello, la Conducef promueve que los Bancos adopten en conjunto con los comercios, medidas preventivas y de mayor seguridad para el adecuado uso de las TPV's por parte de los empleados, dada la incidencia de reclamaciones que se presentan en el uso de este canal. También, promueve la modernización de los Cajeros automáticos y TPV's para incrementar la seguridad de las operaciones.

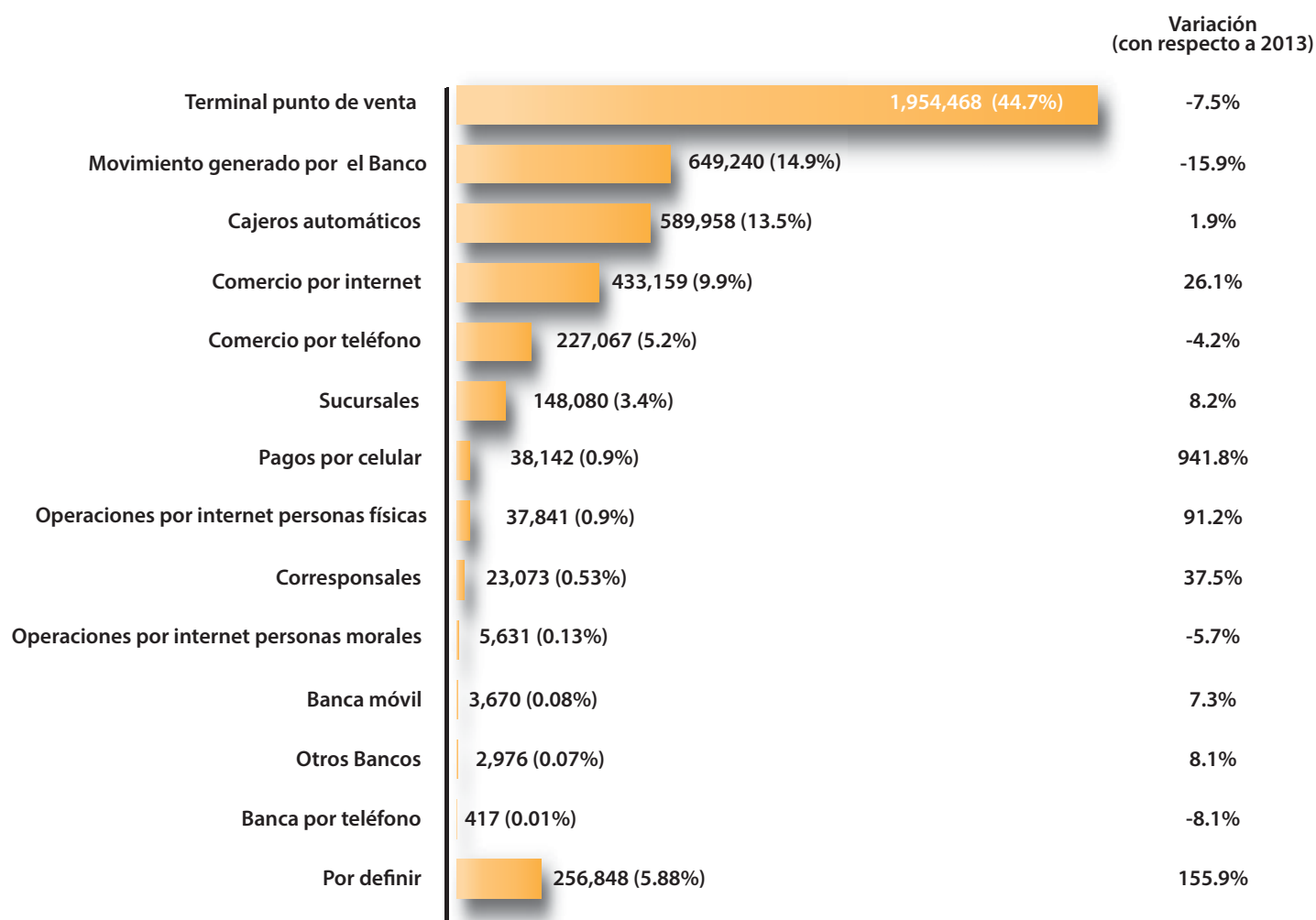
Al mismo tiempo, la Conducef emite recomendaciones para que los Usuarios tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, así como para prevenir afectaciones patrimoniales.

Los canales transaccionales con menor número de reclamaciones son Banca por teléfono con 417 (0.01%), 8.1% menos que en 2013; Otros Bancos con 2,976 (0.07%), con 8.1% de incremento; y Banca móvil con 3,670 (0.08%), que creció 7.3% con respecto al año pasado.

Cabe destacar que a través de canales remotos, los pagos por celular presentaron un incremento en el número de reclamaciones de 941.8% con respecto a 2013, y si bien es cierto que en número son relativamente pocas, es el medio que presentó el mayor crecimiento, situación que se deriva por el mayor uso de los teléfonos móviles para realizar operaciones financieras.

Por ello, la Conducef ha emitido recomendaciones a los Usuarios y a las Instituciones financieras para prevenir las inconformidades por el uso de estos canales, como son memorizar las contraseñas y no guardarlas en el celular, cambiar de claves de acceso por lo menos cada tres meses, verificar que el sitio de internet sea seguro, reportar la pérdida o robo del celular al Banco para dar de baja el servicio y limitar el número de intentos para el ingreso a la sección de transacciones de las páginas web de las Instituciones.

### Gráfica 1.3 Canales por el que se realizó la operación origen de la reclamación



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

#### Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente, es la de "Cargo no reconocido por consumos no efectuados" con 2,478,538 reclamaciones (56.7%), la cual está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias en TPV's (crédito, débito y prepagada), que además es el canal y los productos con mayor número de reclamaciones.

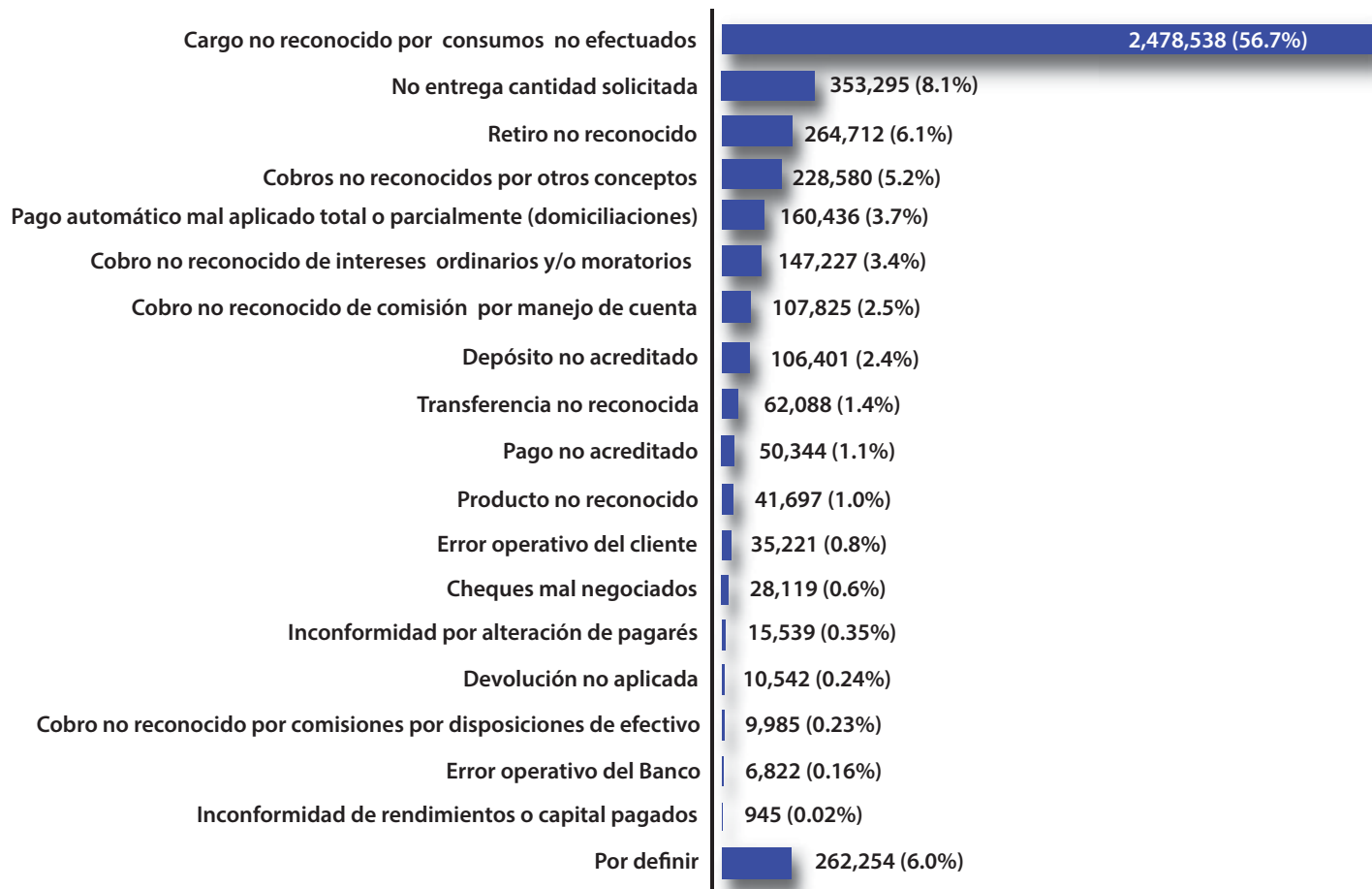
En importancia le siguen: "No entrega cantidad solicitada" con 353,295 (8.1%) y "Retiro no reconocido" con 264,712 reclamaciones (6.1%), que se refieren a los cargos a Cuentas de depósitos a la vista, Inversiones, o Tarjetas de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.

La causa de menor reclamo fue "Inconformidad de rendimientos o capital pagados" con 945 reclamaciones (0.02%).

Esto impacta de manera negativa en el nivel de confianza de los Usuarios, ya que pudieran considerar que realizar pagos con las tarjetas a través de las TPV's no es lo suficientemente seguro y esto afectar negativamente en la contratación de tarjetas y consecuentemente en la inclusión financiera.

La Condusef reconoce la problemática y destaca la importancia de la protección al consumidor para impulsar la inclusión financiera y por ello está comprometida con las acciones que promuevan la Educación Financiera para que más Usuarios sientan confianza de contratar y utilizar productos y servicios financieros y que sepan, en caso de presentar alguna inconformidad, qué hacer y a quién acudir.

## Gráfica 1.4 Causas de reclamación



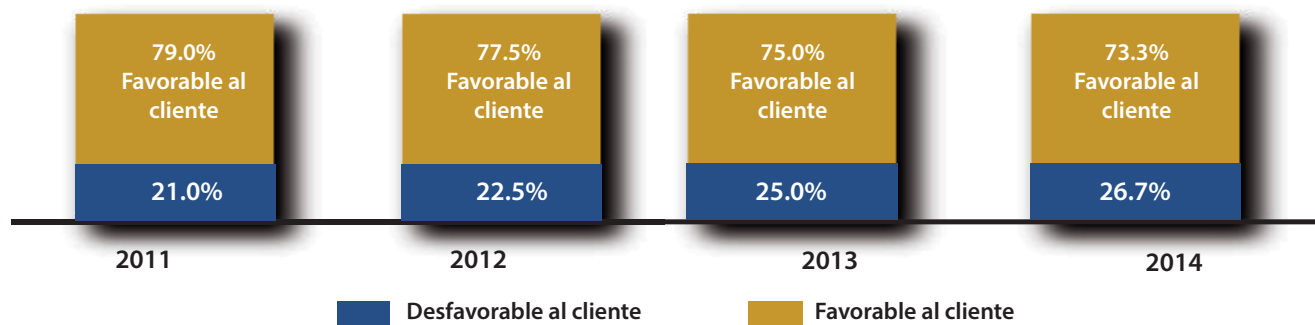
Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

### Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta\*

De las más de 4.3 millones de reclamaciones registradas durante el 2014, 3.9 millones se encontraban concluidas (90%), mientras que el resto continuaban en trámite (10%). De las reclamaciones concluidas, el 73.3% fueron favorables al cliente, porcentaje menor al reportado en 2013 (75.0%) debido a que no se han resuelto el total de reclamaciones. El tiempo promedio de respuesta favorable en 2014, aumentó a 13 días hábiles, un día más que en 2013 (12 días).

El resto de las reclamaciones (26.7% y 25.0% para 2014 y 2013 respectivamente), fueron desfavorables al cliente, con un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles en 2014, 2 días menos que en 2013 (15 días).

## Gráfica 1.5 Resultado de las reclamaciones concluidas



Fuente: Condusef, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2014.

\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Los motivos que determinaron el resultado (favorable o desfavorable) de las reclamaciones se indican en la tabla 1.6

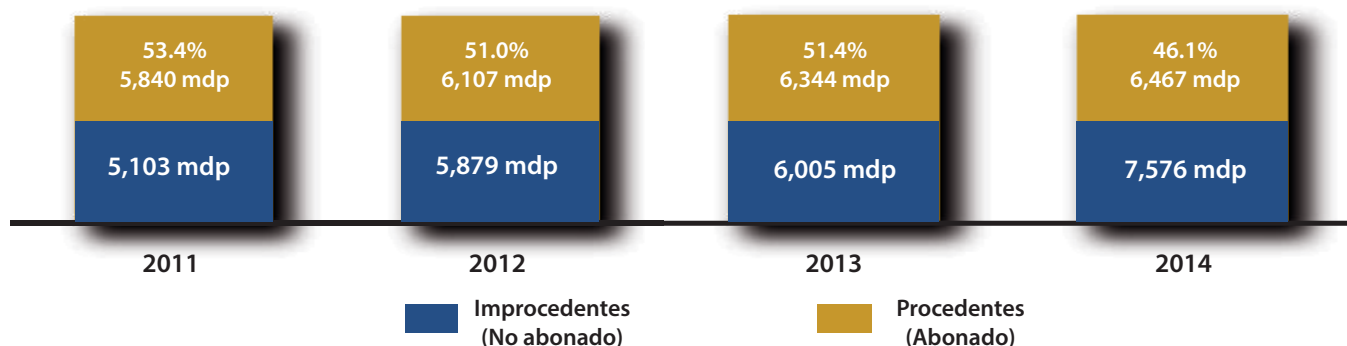
**Tabla 1.6 Motivos de resolución**

Cuando la respuesta es favorable al cliente		Cuando la respuesta es desfavorable al cliente	
Evidencia a favor del cliente	85.1%	Evidencia a favor del Banco	84.1%
Por política interna*	14.9%	Falta documentación del cliente	8.1%
Plazo vencido al Banco	0.001%	Por política interna*	5.0%
		Cliente desistió	1.5%
		Plazo vencido al cliente	0.9%
		Reclamación reportada en más de una ocasión	0.4%

(\*) La Institución resuelve por aspectos legales, operativos, relación comercial o alguna otra decisión de política interna.  
Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

### Monto reclamado y monto abonado al cliente\*

De las reclamaciones registradas durante 2014, los clientes reclamaron un importe de 14,043 millones de pesos, mientras que en 2013 reclamaron 12,349 millones de pesos. En los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono por un importe equivalente a 6,467 millones de pesos en 2014 y a 6,344 en 2013, es decir, el 46.1% y 51.4% del monto reclamado respectivamente.

**Gráfica 1.7 Monto abonado al cliente del total reclamado**


Fuente: Condusef, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2014.  
\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

### Reclamaciones imputables a un posible fraude de Tarjeta de crédito y débito

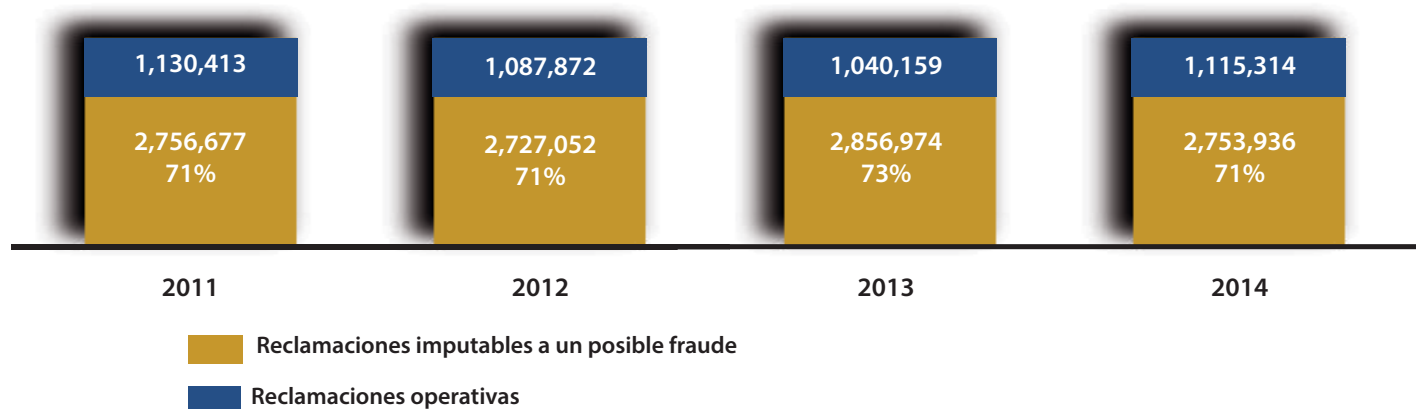
Durante 2014, se reportaron 2,753,936 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude en Tarjeta de crédito y débito, de un total de 3.9 millones de reclamaciones monetarias que recibieron las Instituciones financieras que emiten tarjetas. Hubo un decremento de 3.6% a lo reportado en 2013, es decir, 103,038 reclamaciones menos. (Gráfica 1.8)

El resto de reclamaciones en Tarjeta de crédito y débito (1,115,314) se identifican como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del Banco o del cliente.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude en Tarjeta de crédito y débito son aquellas que proceden de las siguientes causas:

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

## Gráfica 1.8 Reclamaciones de Tarjeta de crédito y débito



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

En 2014, la Tarjeta de crédito tuvo 1,782,668 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 65% de la participación total, 12.0% menos que en 2013, mientras que la Tarjeta de débito aumentó 16.8% con relación al año anterior y registró 971,268 reclamaciones, es decir, el 35% restante. (Gráfica 1.9).

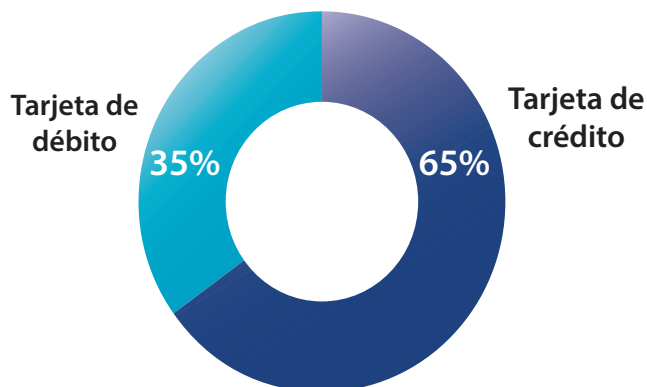
Respecto a los montos reclamados y recuperados durante el 2014, el monto reclamado en Tarjeta de crédito fue de 3,565 millones de pesos y 3,401 millones en 2013, de los cuáles se abonaron 2,286 millones de pesos en 2014 y 2,461 en 2013, lo que significó casi 64% y 72% de abono respectivamente.

En cuanto a la Tarjeta de débito el monto reclamado fue de 1,601 millones de pesos durante 2014 y 1,374 millones en 2013, de los cuáles se abonaron 779 millones de pesos (49% de abono) y 829 millones en 2013 (60% de abono).

Para prevenir que se presenten reclamaciones imputables a un posible fraude con Tarjeta de crédito y débito, la Condusef emite algunas recomendaciones:

- No dar a conocer a nadie el Número de Identificación Personal (NIP).
- No perder de vista la tarjeta cuando al momento de pagar algún servicio o realizar la compra de algún bien.
- Al realizar un pago, no perder de vista la TPV, para evitar un doble cargo o que el plástico sea clonado.
- Utilizar la tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Al realizar compras por internet, verificar que sea en sitios seguros y serios.
- Guardar los vouchers para posibles aclaraciones por cargos no reconocidos.

## Gráfica 1.9 Reclamaciones imputables a un posible fraude por tipo de tarjeta



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

## Buró de Entidades Financieras

En el marco de la Reforma Financiera, se promovieron una serie de modificaciones legales con el objetivo de incrementar la competencia entre las Instituciones financieras, promover el otorgamiento del crédito y generar más derechos para los Usuarios de servicios financieros.

Para lograr los objetivos de la Reforma, se han fortalecido las atribuciones de la Condusef, entre las que destaca el ordenamiento que dicta el artículo 8Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que faculta a la Condusef para construir y administrar un Buró de Entidades Financieras que proporcione información al público en general sobre el desempeño de las Instituciones financieras, en la prestación de servicios y productos, para la mejor toma de decisiones.

La adecuada defensa de los Usuarios permitirá que el Sistema Financiero sea más competitivo, al eliminarse las prácticas poco sanas fomentadas por la alta concentración de los mercados. Eliminadas esas prácticas dañinas, las Entidades financieras deberán competir con base en la calidad de servicio que prestan y en la gama de productos que ofrezcan.



Banca Múltiple  
SOFOM E.N.R.  
Aseguradoras  
Otros Sectores

**Página**  
**184**  
**185**  
**188**  
**189**

El **Buró de Entidades Financieras (BEF)** es una herramienta de consulta y difusión que le permite a los Usuarios contar con información sobre los productos que ofrecen las Instituciones financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones presentadas por los Usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos e información adicional que resulte relevante, a efecto de que tengan mayores elementos para comparar y elegir la Institución que mejor se adapte a sus intereses y necesidades.

Además de informar a la población, el Buró de Entidades Financieras tiene como tarea fomentar la competencia entre las Instituciones financieras; promover la transparencia al revelar información a los Usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y con ello impulsar el desarrollo del Sector Financiero y económico del país.

El Buró de Entidades Financieras contribuye a elevar el bienestar de la población ya que el Usuario tendrá nuevos elementos para optimizar su presupuesto, para contratar el crédito más adecuado para sus necesidades, y para incrementar su patrimonio responsablemente.

La información contenida en el BEF se puede consultar a través del portal de internet [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx), y en la página de Condusef [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). A su vez, las Instituciones tienen la obligación de darlo a conocer en sus páginas web y en sus sucursales.



La Condusef actualiza la información contenida en el Buró a los treinta días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, información actualizada y precisa que le facilite un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

El Buró se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de información de las propias Instituciones financieras, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México y, por supuesto, la Condusef.

Considerando que cada Sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación, conforme a la disponibilidad de su información, el BEF reportará la siguiente información de las Entidades financieras:

- Datos de identificación.
- Características de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- Actividades que se aparten de las sanas prácticas.
- Número y monto de sanciones impuestas.
- Consultas, reclamaciones y controversias.
- Recomendaciones.
- Cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión.
- Opiniones de la Junta de Gobierno.
- Disposiciones de carácter general y ordenamientos.
- Ofertas públicas del Sistema Arbitral.
- Cumplimiento a los registros que administre Condusef.
- Resultados de la facultad de supervisión de la Condusef.
- Programas de Educación Financiera.
- Información relevante de autoridades competentes para informar al Usuario.

Con la creación del BEF, la Condusef reitera su compromiso con la protección y defensa de Usuarios de servicios financieros así como con la pronta implementación de la Reforma Financiera que fomente la competencia y transparencia dentro del Sistema Financiero y con ello impulsar el desarrollo del Sector financiero y económico del país.

## Buró de Entidades Financieras

Enero-Diciembre 2014

A diciembre de 2014, el Buró cuenta con información de 4,340 Entidades, es decir, 100 por ciento del total de Instituciones en operación registradas en el SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros), clasificadas en 25 Sectores financieros.

Número de Instituciones	Sectores Financieros
45	Bancos (Instituciones de Banca Múltiple)
11	Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro)
27	SOFOM E.R. (4 operan a través de los Bancos)
3,035	SOFOM E.N.R.
6	Instituciones de Banca de Desarrollo
2	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
3	Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)
84	Aseguradoras
9	Aseguradoras Especializadas en Salud
9	Aseguradoras de Pensiones
15	Afianzadoras
135	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
2	Sociedades de Ahorro y Préstamo
46	Sociedades Financieras Populares
1	Sociedades Financieras Comunitarias
35	Casas de Bolsa
9	Operadores del Mercado de Derivados
585	Sociedades de Inversión
10	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
39	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
19	Almacenes Generales de Depósito
9	Casas de Cambio
24	Sociedades Controladoras
103	Uniones de Crédito
77	Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro

Fuente: SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros), Condusef.

El Buró cuenta con evaluación de 22 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 706 calificaciones, de las cuales 506 son aprobatorias (72%) y 200 son reprobatorias (28%).

El total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 4,590,113.

El total de las sanciones asciende a 3,803, por un monto de 93,405,624.

Del total de las Instituciones sólo 164 cuentan con un Programa de Educación Financiera.

Se detectaron:

- 171 cláusulas abusivas en 5 sectores: SOCAPS (60), Banca Múltiple (50), SOFIPOS (28), SOFOM E.N.R. (18) y Uniones (15).
- 11 prácticas no sanas de Bancos.
- 4,038 observaciones de Condusef en 5 sectores: Asegurador (1,040), SOCAPS (950), SOFIPOS (824), SOFOM E.N.R. (711) y Banca Múltiple (513).

De julio a diciembre de 2014, se han recibido 191,541 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un catálogo nacional de los servicios y productos financieros que ofertan las Entidades financieras que contiene alrededor de 8,178 productos validados (fichas técnicas).



## Buró de Entidades Financieras

### Información Relevante por Sector

#### Banca Múltiple

- El total de Bancos que conforman al Sector corresponde a 45 Instituciones.
- De estos, 39 cuentan con al menos una reclamación (87%).
- El total de reclamaciones ascendió a 4,508,344; de las cuales 137,774 fueron recibidas en la Condusef y 4,370,570 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 72.5% y el tiempo de respuesta de 12 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 7.61.
- 24 Bancos registraron al menos una sanción (53%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,622, con un monto de 35.5 millones de pesos.
- 40 Bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- Sólo 11% de las Instituciones de Banca Múltiple cuentan con un Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Tarjeta de crédito, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Cuenta de nómina, Cuenta de ahorro, Cuenta de cheques y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 32 Bancos fueron calificados en al menos un producto (71%); por lo que se muestran 158 calificaciones diferentes, 117 aprobatorias (74%) y 41 reprobatorias (26%).
- Se detectaron 50 cláusulas abusivas.
- 11 prácticas no sanas.
- 513 observaciones de Condusef.

#### Bancos: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de crédito	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito hipotecario	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Cuenta de nómina	Cuenta de ahorro	Cuenta de cheques	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
ABC Capital	-	-	-	-	-	4.25	-	10.00	6.94	10.00
American Express Bank	6.03	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banca Afirme	8.60	9.13	9.88	7.82	8.66	7.55	9.05	7.00	9.16	8.53
Banca Mifel	6.45	-	-	7.25	-	-	-	7.00	8.52	9.39
Banco Ahorro Famsa	4.50	9.49	8.97	-	-	-	7.00	7.00	8.24	6.63
Banco Autofin México	7.00	-	-	-	9.37	-	10.00	-	9.50	10.00
Banco Azteca	-	6.23	5.78	-	5.93	5.44	6.30	4.50	8.42	-
Banco Bancrea	-	-	-	-	-	-	-	-	10.00	10.00
Banco Compartamos	-	-	-	-	-	2.74	-	7.00	-	-
Banco del Bajío	8.13	8.38	9.19	5.63	8.32	-	9.93	-	6.52	8.60
Banco Forjadores	-	-	-	-	-	5.12	-	-	-	10.00
Banco Inbursa	7.58	-	8.57	8.35	-	-	7.97	-	6.22	9.30
Banco Inmobiliario Mexicano	-	-	-	4.73	-	-	-	-	-	-
Banco Interacciones	-	-	-	-	-	-	-	7.00	9.84	9.95
Banco Invex	7.35	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Mercantil del Norte	6.81	5.35	8.91	4.61	5.37	-	9.10	5.51	6.26	8.69
Banco Multiva	-	-	8.36	-	9.08	-	9.28	-	7.92	9.25
Banco Nacional de México	4.31	6.85	6.80	7.45	4.12	6.81	5.11	4.54	5.95	8.45
Banco Regional de Monterrey	7.94	9.82	8.88	8.52	5.62	8.42	-	-	9.41	8.98
Banco Santander (México)	5.29	3.75	5.34	3.64	-	-	8.69	-	4.10	7.81
Banco Ve Por Más	-	-	-	8.95	-	-	-	10.00	-	10.00
Banco Wal-Mart	8.15	-	-	-	-	-	-	-	5.90	9.32
BanCoppel	8.67	9.49	-	-	-	-	-	5.48	8.69	9.37
Bansi	-	-	-	8.93	10.00	8.48	10.00	-	8.94	6.59
BBVA Bancomer	6.21	6.79	5.77	4.66	5.42	-	5.92	4.54	5.25	8.42
Cibanco	-	-	-	-	6.98	-	-	7.00	9.25	9.31
Consubanco	8.18	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fundación Dondé Banco	-	-	-	-	-	7.91	-	-	-	-
HSBC México	5.59	7.20	6.65	5.94	4.82	8.01	6.78	-	3.99	6.69
InterCam Banco	-	-	-	-	-	-	-	-	9.29	9.85
Scotiabank Inverlat	3.28	8.90	8.58	4.54	6.00	-	7.92	8.11	4.68	7.84
Volkswagen Bank	-	-	-	-	8.72	-	-	10.00	-	7.85

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

## Buró de Entidades Financieras

## SOFOM E.N.R.

- El total de SOFOM E.N.R. que conforman al Sector corresponde a 3,035, y se agrupan en:
  - SOFOM E.N.R. con Información Relevante (392),
  - SOFOM E.N.R. con Información de Cumplimiento (2,047),
  - SOFOM E.N.R. Irregulares (1,233): no Localizadas (489), con Incumplimiento (107) y Constituidas sin Enviar Información (637).
- De las 392 SOFOM E.N.R. con Información Relevante, 264 cuentan con al menos una reclamación (67%).
- El total de reclamaciones ascendió a 7,101, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.1% y un tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 5.44.
- 81 SOFOM E.N.R. registraron al menos una sanción (21%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,228, con un monto de 36.3 millones de pesos.
- 319 SOFOM E.N.R. con Información Relevante cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 73 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, UNE).
- Sólo 6 Instituciones cuentan con Programas de Educación Financiera, es decir, sólo 2% de las Instituciones de SOFOM E.N.R. con información Relevante, cuentan con Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Tarjeta de crédito, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Arrendamiento y Factoraje financiero.
- 191 SOFOM E.N.R. con Información Relevante, fueron calificadas en al menos un producto (49%); por lo que se muestran 204 calificaciones diferentes, 47 reprobatorias (23%) y 157 aprobatorias (77%).
- Se detectaron 18 cláusulas abusivas.
- 711 observaciones de Condusef.

## SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de crédito	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito hipotecario	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Arrendamiento financiero	Factoraje financiero
Abona Soluciones	-	7.85	-	-	-	-	-	-
Accender Liquidez	-	-	-	-	-	-	-	6.85
Administra Tu Futuro	-	-	6.38	-	-	-	-	-
Administradora Solidaria Mexicana	-	-	7.48	-	-	-	-	-
Afix Servicios Financieros	-	-	-	-	-	-	-	6.88
Agora Recursos	-	-	-	-	-	-	-	6.80
Ako Credit	-	-	5.75	-	-	-	-	-
Aliados Financieros del Golfo	-	-	6.23	-	-	-	-	-
Altus Credit	-	-	-	-	7.33	-	-	-
Apoyo Cotidiano	-	-	-	-	-	-	-	6.78
Arco Servicios Financieros	-	-	6.18	-	-	-	-	-
Arfinsa	-	-	-	-	-	-	6.45	-
Arrallandadora Majofin	-	-	5.68	-	-	-	-	-
Arrendadora Griver	-	-	-	-	-	-	7.88	-
Arrendadora Metropolitana ABO	-	-	-	-	-	-	5.83	-
Arrendadora y Comercializadora Lingo	-	-	-	-	-	-	6.03	-
Arrendadora y Soluciones de Negocios	-	-	-	-	6.80	-	-	-
Arrendamiento para Empresas	-	9.43	7.61	-	-	-	-	-
Ategra Arrendamientos Integrales	-	-	-	-	-	-	6.80	-
Attendo	-	-	5.18	-	-	-	-	-
Auto Ya	-	-	-	-	-	-	6.30	-
AX Incrementa	-	-	-	-	-	5.90	-	-
Ayuda Oportuna	-	-	3.96	-	-	-	-	-
Balor Dispersora	-	-	-	-	-	-	-	7.35
Bicentenario Efectivo	-	4.95	-	-	-	-	-	-
BMW Financial Services de México	-	-	-	-	7.23	-	-	-
C Capital Global	-	8.18	-	-	-	-	-	-
Cabott Capital	-	9.63	-	-	-	-	-	7.80
Cariño y Asoc Servicios Integrales	-	-	-	-	-	5.98	-	-
Casa San Expedito	-	9.20	-	-	-	-	-	-
Caterpillar Crédito	-	-	-	-	-	-	6.75	-
Cibago Capital	-	-	6.50	-	-	-	-	-
Cintercap	-	-	-	-	-	-	-	7.13
CN Capital	-	-	3.05	-	-	-	-	-
Comercio Clave de Crecimiento Mundial	-	-	-	-	-	6.70	-	-
Compañía Comercial Comernova	-	-	6.71	-	-	-	-	-
Conautopción	-	-	-	-	5.30	-	-	-

## Buró de Entidades Financieras

### SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de crédito	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito hipotecario	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Arrendamiento financiero	Factoraje financiero
Confía Negocios Empresariales del Sureste	-	-	-	-	-	6.75	-	-
Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral	-	5.45	-	-	-	-	-	-
Continuar Contigo	-	8.93	-	-	-	-	-	-
Corporación Financiera Atlas	-	-	-	-	-	-	7.98	-
Corporación Pacto	-	-	6.13	-	-	-	-	-
CPTres	-	-	-	-	-	-	-	6.30
Crediavance	-	4.73	-	-	-	-	-	-
Crediaxes	-	-	-	-	-	5.80	-	-
Credijal	-	-	-	-	7.48	-	-	-
Credipresto	-	-	7.14	-	-	-	-	-
Crédito Ideal	-	5.05	-	-	-	-	-	-
Crédito Único	-	-	-	-	-	-	7.00	-
Crédito y Capital	-	-	-	-	-	-	10.00	-
Cuenta Ahora	-	-	7.20	-	-	-	-	-
Daimler Financial Services	-	-	-	-	-	-	7.68	-
De Lage Landen	-	-	-	-	-	-	5.75	-
Desarrolladora e Impulsora de Negocios	-	5.00	-	-	-	-	-	-
Desarrollo y Progreso Familiar	-	8.13	-	-	-	-	-	-
Despacho Cassanra de la Costa	-	-	-	-	-	6.16	-	-
Dispensora de Recursos del Centro del Estado de Chiapas	-	8.73	-	-	-	-	-	-
DXN Express	-	-	6.38	-	-	-	-	-
Efim	-	-	-	-	-	-	7.83	-
Elite Administradora de Fondos	-	8.00	-	-	-	-	-	-
Emprendesarial	-	-	-	-	-	5.70	-	-
Escapital	-	8.13	-	-	-	-	-	-
Exitus Capital	-	-	-	-	-	-	-	7.03
Expansión Económica	-	-	5.88	-	-	-	-	-
F Rápido	-	8.43	-	-	-	-	-	-
Factor N	-	-	-	-	-	-	-	6.60
Factor Óptimo	-	-	-	-	-	-	-	6.43
Factoring Corporativo	-	-	-	-	-	-	-	6.45
Fasec Capital	-	-	-	-	-	-	-	6.23
FGS Capital	-	-	-	-	-	-	-	8.50
Fimubac	-	-	6.69	-	-	-	-	-
Finactiv	-	-	-	-	7.10	-	7.10	-
Finagil	-	-	-	-	-	-	7.35	-
Financiera Apóyate	-	-	-	-	7.55	-	-	-
Financiera Bepensa	-	-	-	-	7.02	-	-	-
Financiera Cuallix	6.00	-	-	-	-	-	-	-
Financiera Finca	-	-	-	-	-	6.77	-	-
Financiera Fortaleza	-	-	6.11	-	-	-	-	-
Financiera Prosperidad	-	7.88	-	-	-	-	-	6.20
Financiera Trinitas	-	-	6.78	-	-	-	-	-
Findar	-	-	-	-	-	6.45	-	-
Fisofo	-	-	3.05	-	-	-	-	-
Fomepade	-	-	3.38	-	-	-	-	-
Fondo ACH	-	-	-	-	-	-	-	9.08
Fondo Inteligente de México	-	-	-	-	-	-	7.38	-
GB Plus	-	5.08	-	-	-	-	-	-
Génesis, Servicios para el Desarrollo de la Microempresa	-	-	-	-	-	6.83	-	-
Globimex	-	-	-	-	-	-	-	6.00
GM Financiera de México	-	-	-	-	5.56	-	-	-
Grago Financiera	-	9.15	-	-	-	-	-	-
Grupo Accretio	-	8.35	-	-	-	-	-	-
Grupo Crediexpress	-	5.93	-	-	-	-	-	-
Grupo Fintrust	-	-	-	-	-	-	-	6.23
Grupo KF	-	-	4.36	-	-	-	-	-
Grupo Operador Mexicano	-	-	-	-	-	6.60	-	-
Grupo Prosperemos	-	-	-	-	-	6.26	-	-
Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital	-	-	-	-	6.25	-	-	-
Help Money	-	-	6.68	-	-	-	-	-
Hérdez Capital	-	8.70	-	-	-	-	-	-
IDC Impulsando Emprendedores	-	-	-	-	-	7.30	-	-
Imdeneg	-	9.35	-	-	-	-	-	-
Impulsa Micro	-	8.73	-	-	-	-	-	-
Impulsemos	-	8.15	-	-	-	-	-	-
Inspira Comunidad	-	-	-	-	-	6.07	-	-
Integra Arrenda	-	-	-	-	2.48	-	-	-
Ismus Crece México	-	-	-	-	-	6.25	-	-

## Buró de Entidades Financieras

### SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de crédito	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito hipotecario	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Arrendamiento financiero	Factoraje financiero
Itaca Capital	-	-	-	-	-	6.00	-	-
J&C Xtrafin	-	9.30	-	-	-	-	-	7.25
JCA Tecnología	-	-	6.48	-	-	-	-	-
Jinx	-	8.53	-	-	-	-	-	-
Join Business Capital	-	-	-	-	-	-	-	6.78
Karum Card Services	2.75	-	-	-	-	-	-	-
Karum Financial Services	6.50	-	-	-	-	-	-	-
KRP Financial Business	-	-	-	-	10.00	-	-	-
KRTC	-	9.95	7.21	-	-	-	-	-
La Feria Grupo de Apoyo	-	8.70	-	-	-	-	-	-
LC Liquidez Corporativa	-	8.18	-	-	-	-	-	6.18
LI Financiera	-	5.13	-	-	-	-	-	-
London Systems	4.05	-	-	-	-	-	-	-
Magil	-	-	-	-	-	6.46	-	-
Mak 3 Celular	-	8.23	-	-	-	-	-	-
Más Alternativa México	-	8.40	-	-	-	-	-	-
Maxi Administradora de Servicios	-	7.73	-	-	-	-	-	-
Mercader Financial	-	-	-	-	-	-	7.13	-
Mesa de Estrategias	-	-	-	-	6.28	-	-	-
Mex-Factor	-	-	-	-	-	-	-	7.23
Micro Credit	-	7.90	-	-	-	-	-	-
Microfinanciera Más Por Ti	-	-	7.13	-	-	-	-	-
Mipymex	-	-	-	-	7.58	-	-	-
Mizrafin	-	-	-	-	-	-	-	7.63
Nadolph	-	9.30	-	-	-	-	-	-
Navistar Financial	-	-	-	-	-	-	7.40	-
Negocios y Proyectos	-	-	-	-	-	-	7.03	6.35
Net Financial	-	-	-	-	-	-	-	6.25
NR Finance México	-	-	-	-	5.19	-	-	-
Omnia Capital	-	4.45	-	-	-	-	-	-
Omnifinanciera	-	-	-	6.15	7.03	-	-	-
Pacada	-	9.18	-	-	-	-	7.85	-
Paratodo	-	-	-	-	7.60	-	-	-
Patrimonio y Beneficio Familiar	-	8.05	-	-	-	-	-	-
Podemos Progresar	-	-	-	-	-	5.93	-	-
Presyser de México	-	-	5.88	-	-	-	-	-
Pretmex	-	4.65	-	-	-	-	-	-
Promotora Noble	-	-	6.93	-	-	-	-	-
Promotora NSCW Cardenal	-	-	-	-	-	-	-	6.30
Publiseg	-	-	5.57	-	-	-	-	-
Quality Financial Services	-	8.63	-	-	-	-	-	-
Quiero Confianza	-	-	-	6.02	-	-	-	-
Quincena Express	-	-	2.95	-	-	-	-	-
R. Pardo y Asociados	-	7.98	-	-	-	-	-	-
Refácil Servicios Integrales	-	-	5.30	-	-	-	-	-
Regio Cash	-	9.00	-	-	-	-	-	-
Regiofinanciera	-	8.20	-	-	-	-	-	-
Regional del Centro	-	-	-	-	7.60	-	-	-
Resoluciones Integrales Olfer	-	-	-	-	-	-	-	7.28
Serfirmex Capital	-	-	-	-	4.82	-	-	-
Servicios a la Microempresa ANDAR	-	-	6.30	-	-	-	-	-
Servicios Financieros ANEC	-	-	-	-	-	-	-	6.78
Servicios Financieros Projecta	-	-	-	-	6.13	-	-	-
Servicios Pacto	-	-	6.15	-	-	-	-	-
Sip Capital	-	-	6.57	-	-	-	-	-
Sipresto	-	-	3.10	-	-	-	-	-
Sofimas Consultores del Noroeste	-	-	-	-	-	-	-	8.43
Sofinmex	-	-	-	-	-	-	6.38	-
Sofoplus	-	-	-	-	-	-	-	6.45
Solución PMOS	-	-	7.18	-	-	-	-	-
Soluciones Especializadas Confianza	-	8.48	-	-	-	-	-	-
Soluciones Financieras CCK	5.78	-	-	-	-	-	-	-
Soluciones Financieras para Crecer	-	-	-	-	-	6.13	-	-
Soluciones Múltiples Empresariales	-	-	6.73	-	-	-	-	-
Soluciones y Oportunidades	-	-	-	-	-	6.31	-	-
Solufex	-	-	4.18	-	-	-	-	-
Solventa Solfinac	-	8.15	-	-	-	-	-	-
Soporte Corporativo de Occidente	-	8.98	-	-	-	-	-	-
Su Servicio Financiero	-	-	-	-	5.91	-	-	-

## Buró de Entidades Financieras

### SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de crédito	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito hipotecario	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Arrendamiento financiero	Factoraje financiero
Telefónica Factoring México	-	-	-	-	-	-	-	7.20
Toka Investment	2.55	-	-	-	-	-	-	-
Tu Solución Efectiva	-	9.13	-	-	-	-	-	-
Un Peso Más	-	8.60	-	-	-	-	-	-
Unifin Credit	-	-	-	-	4.52	-	-	-
Unimex Financiera	-	-	-	-	-	6.14	-	-
V Tu Fin	6.05	-	-	-	-	-	-	-
Valmex Soluciones Financieras	-	-	-	-	7.73	-	7.68	-
Value Arrendadora	-	-	-	-	6.88	-	7.15	6.23
Vendo Fácil	-	-	-	-	7.40	-	-	-
Veracruzana de Oportunidades	-	9.00	-	-	-	-	-	-
Vextor Activo	-	-	7.57	-	-	-	-	-
VFC Financial Capital	-	-	-	-	-	-	7.40	-
VFS México	-	-	-	-	-	-	6.95	-
Wac de México	-	5.00	-	-	-	-	-	-
Zurita Consultores Financieros	-	8.73	-	-	-	-	-	-

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

## Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al Sector corresponde a 84.
- De estas, 63 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (75%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 29,315, con un porcentaje de respuesta favorable del 38.6% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.58.
- 40 Aseguradoras registraron al menos una sanción (48%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 607, con un monto de 12.9 millones de pesos.
- 71 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 13 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 5 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (6%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Seguro de Automóvil Residentes, Seguro Básico Estandarizado de Automóvil, Seguro de Casa Habitación, Seguro de Desempleo, Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro Básico Estandarizado de Vida, Seguro Educativo y Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario, como producto nuevo.
- 51 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (61%); por lo que se muestran 154 calificaciones diferentes, 68 reprobatorias (44%) y 86 aprobatorias (56%).
- 1,040 observaciones de Condusef.

### Aseguradoras: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Automóvil Residentes	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	Seguro de Casa Habitación	Seguro de Desempleo	Seguro de Gastos Médicos Mayores	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario
Seguros BBVA Bancomer	5.28	5.34	6.94	7.49	-	5.98	-	-
Metlife México	-	-	-	6.89	3.00	3.44	9.12	4.30
Grupo Nacional Provincial	7.88	8.52	9.17	-	7.62	8.66	7.93	4.59
Zurich Santander Seguros México	-	-	7.88	3.51	-	-	-	-
Quálitas Compañía de Seguros	5.74	5.39	-	-	-	-	-	-
AXA Seguros	8.05	7.30	9.56	-	4.70	6.68	6.76	4.34
Seguros Banamex	-	3.35	7.16	8.35	-	5.10	-	-
Seguros Banorte	5.49	9.39	9.01	5.50	7.21	5.00	8.03	4.83
Mapfre Tepeyac	8.08	-	8.72	-	6.85	5.66	9.29	6.72
Seguros Inbursa	5.75	7.27	9.33	9.76	5.29	4.82	8.05	4.07
Ace Seguros	4.59	3.26	-	7.99	-	6.82	-	-
Seguros Monterrey New York Life	-	-	-	-	5.11	6.54	4.58	-
ABA Seguros	5.64	-	9.19	-	-	-	-	-
La Latinoamericana, Seguros	7.59	6.28	7.00	-	4.44	2.75	-	-
Seguros Argos	-	-	-	-	-	3.92	-	-
HSBC Seguros	-	-	7.00	8.93	-	5.61	8.79	-
HDI Seguros	5.24	-	8.53	-	-	-	-	-
Zurich, Compañía de Seguros	5.21	7.15	9.22	-	-	-	-	-
Seguros Atlas	7.37	7.06	9.38	-	6.98	6.48	9.45	-
AIG Seguros México	4.94	7.00	9.65	-	-	-	-	-
Patrimonial Inbursa	-	-	-	-	-	5.45	-	-
Seguros Afirme	5.95	6.42	9.02	-	-	6.93	-	-

## Buró de Entidades Financieras

### Aseguradoras: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Automóvil Residentes	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	Seguro de Casa Habitación	Seguro de Desempleo	Seguro de Gastos Médicos Mayores	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario
HIR Compañía de Seguros	-	-	-	6.61	-	5.39	-	-
Allianz México	-	-	4.64	-	4.83	-	5.65	-
Royal & Sunalliance Seguros (México)	4.76	4.98	9.66	7.69	5.91	5.48	-	-
Zurich Vida, Compañía de Seguros	-	-	-	8.33	-	4.91	-	-
Aseguradora Interacciones	-	-	9.56	-	-	4.33	-	-
General de Seguros	6.89	9.46	8.54	-	-	5.99	8.13	-
Metlife Más	-	-	-	-	-	2.48	-	-
Cardif México Seguros de Vida	-	-	-	9.87	-	5.00	-	-
Seguros Azteca Daños	4.70	-	-	-	-	-	-	-
A.N.A. Compañía de Seguros	5.77	6.11	-	-	-	-	-	-
Seguros Multiva	4.39	5.61	9.73	-	5.60	3.73	-	-
El Águila Compañía de Seguros	6.80	5.27	-	-	-	-	-	-
CHUBB de México, Compañía de Seguros	-	-	-	8.54	-	5.33	-	-
Seguros El Potosí	5.16	6.44	8.41	7.00	-	5.95	-	-
Primero Seguros	6.71	5.98	-	9.88	-	-	-	-
Grupo Mexicano de Seguros	-	-	8.41	-	-	-	-	-
QBE de México Compañía de Seguros	-	-	9.04	-	-	-	-	-
Bupa México Compañía de Seguros	-	-	-	-	5.70	-	-	-
Deco Seguros	-	-	-	-	-	5.03	-	-
Mapfre Seguros de Crédito	-	7.97	-	-	-	-	-	-
Tokio Marine Compañía de Seguros	-	6.86	9.52	7.90	-	7.25	-	-
Old Mutual Life	-	-	-	-	-	5.18	-	-
Insignia Life	-	-	-	-	-	5.33	7.12	-
Aseguradora Patrimonial Vida	-	-	-	-	-	5.15	-	-
Aseguradora Patrimonial Daños	-	6.36	-	-	-	-	-	-
Genworth Seguros Vida	-	-	-	-	-	5.03	-	-
Prudential Seguros México	-	-	-	-	-	5.54	-	6.82
Prevem Seguros	-	-	-	-	7.10	-	-	-
Pan-American México, Compañía de Seguros	-	-	-	-	7.25	-	-	-

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

## Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el Sector corresponde a 135.
- De estas, 46 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (34%).
- El total de reclamaciones ascendió a 380, con un porcentaje de respuesta favorable del 36.2% y un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.42.
- 25 Cooperativas registraron al menos una sanción (19%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 29, con un monto de 786,621 pesos.
- 120 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 15 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, UNE).
- Sólo 7 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (5%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la vista.
- 74 Cooperativas fueron calificadas en al menos un producto (55%); por lo que se muestran 119 calificaciones diferentes, 23 reprobatorias (19%) y 96 aprobatorias (81%).
- Se detectaron 60 cláusulas abusivas.
- 950 observaciones de Condusef.

### SOCAPS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Depósito a la vista
Caja Popular Mexicana	-	-	6.65	-	-	-
Caja Real del Potosí	-	-	6.68	-	-	-
Caja Morelia Valladolid	5.48	-	6.74	5.50	-	-
Caja Popular La Providencia	5.48	6.50	6.50	-	-	-
Caja Popular 15 de Mayo	-	-	-	-	-	6.53
Caja Inmaculada	3.14	5.81	6.44	3.38	-	-
Cooperativa Acreimex	8.93	6.44	-	-	-	-
CoopDesarrollo	6.59	-	-	-	-	-
Caja Hipódromo	5.55	-	7.01	-	-	-

## Buró de Entidades Financieras

### SOCAPS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Depósito a la vista
Caja San Nicolás	-	9.76	9.85	-	-	-
Caja de Ahorro de los Telefonistas	-	-	6.47	-	-	-
Caja Popular Pío XII	-	-	-	-	-	7.73
Caja Popular Oblatos	6.07	5.99	6.59	6.20	-	-
Caja La Sagrada Familia	-	-	9.94	-	-	-
Caja Solidaria La Huerta	-	-	-	5.83	6.55	-
Caja Popular San Pablo	5.76	-	6.17	-	-	-
Jesús María Montaña	-	-	-	-	-	6.41
Caja Popular San Rafael	7.20	-	6.71	-	-	-
Caja Popular Cortazar	6.10	-	6.47	-	-	-
Caja Popular Apaseo el Alto	7.31	6.38	6.41	3.89	-	-
Caja SMG	-	-	6.50	6.16	-	-
Fesolidaridad	-	-	-	-	6.46	7.16
Caja Popular Agustín de Iturbide	-	-	-	-	7.03	7.07
Caja Popular Cristóbal Colón	7.74	-	9.97	9.88	-	-
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	-	-	-	-	-	5.72
Caja Solidaria Chiquilztlí	-	-	-	-	-	9.88
Caja Mitras	-	-	9.88	-	-	-
Caja Solidaria Bahía	-	-	-	-	-	6.14
Caja Solidaria Elota	-	-	-	-	-	7.46
Caja Solidaria Sierra de San Juan	-	-	-	-	6.96	-
Caja Buenos Aires	-	-	9.94	-	-	-
Caja Cihualpilli de Tonalá	7.28	-	6.83	-	-	-
Caja Popular Cerano	6.98	-	6.20	6.88	-	-
Caja Popular Los Reyes	6.62	6.17	6.17	-	-	-
Caja Popular Purépero	-	-	-	-	6.39	6.59
Caja Solidaria San Gabriel	-	-	-	-	-	5.99
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	-	-	-	-	-	6.98
Caja Solidaria Epatacio Huerta	-	-	-	-	-	7.55
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	-	-	-	-	-	6.71
Caja Popular Manzanillo	-	-	-	6.11	-	7.31
Caja Solidaria Tecuala	-	-	-	-	-	7.31
Caja Popular Fray Juan Calero	6.41	-	-	-	-	-
Caja Popular Río Presidio	-	-	-	-	-	7.61
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	-	-	-	-	-	7.43
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río, Qro.	-	-	-	-	9.17	7.34
Caja Solidaria Huejuquilla	-	-	-	-	-	6.23
Caja Cristo Rey	-	-	-	-	5.20	-
Caja Popular San José de Casimiro	-	-	-	-	-	7.40
Red Eco de la Montaña	-	-	-	-	-	6.11
Cooperativa Lachao	-	-	-	5.61	5.86	-
Caja Santa Rosa	-	-	-	-	-	5.63
Caja Popular José Ma. Mercado	6.65	-	-	-	-	-
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	-	-	-	-	-	6.41
Caja Solidaria Guachinango	-	-	-	5.60	-	6.38
Caja Popular Las Huastecas	-	6.38	6.77	5.87	-	-
Caja Santa María de Guadalupe	-	-	-	-	5.81	9.76
Seficroc	-	-	-	-	6.46	7.04
Caja Popular Comonfort	-	-	-	-	6.40	-
Caja Popular Santiago Apóstol	-	-	-	-	5.47	-
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	-	-	-	-	6.69	-
Caja Popular José Ma. Velasco	-	-	-	-	-	7.49
Caja Popular San José de Tlajomulco	-	-	-	-	8.48	9.88
Caja Popular Tomatlán	-	-	-	-	-	7.52
Caja de Ahorros UNIFAM	-	-	-	-	6.04	-
Caja Cerro de la Silla	-	-	-	-	-	6.38
Caja Depac Poblana	-	-	-	-	7.57	6.59
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	-	-	-	-	-	7.49
Caja Popular León Franco de Rioverde, SLP.	-	-	-	-	9.20	6.92
Caja Santa María	-	-	-	-	6.88	7.10
Caja Zongolica	-	-	-	5.70	-	-
Caja San Isidro	-	-	-	-	6.54	6.35
Caja Tepic	-	-	-	-	-	6.98
Caja de Ahorros Tepeyac	-	-	-	-	6.42	7.13
Caja Popular Yuriria	-	-	-	-	5.96	-

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

## Buró de Entidades Financieras

### Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el Sector corresponde a 46.
- De estas, 19 Sociedades Financieras Populares cuentan con al menos una reclamación (41%).
- El total de reclamaciones ascendió a 731, con un porcentaje de respuesta favorable del 46.2% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.97.
- 8 SOFIPOS registraron al menos una sanción (17%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 13, con un monto de 354,067 pesos.
- 36 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, UNE).
- 4 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera (9%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la vista.
- 31 Financieras fueron calificadas en al menos un producto (67%); por lo que se muestran 51 calificaciones diferentes, 21 reprobatorias (41%) y 30 aprobatorias (59%).
- Se detectaron 28 cláusulas abusivas.
- 824 observaciones de Condusef.

### SOFIPOS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito personal	Crédito de nómina	Crédito automotriz	Crédito simple (PyMES)	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Depósito a la vista
Administradora de Caja Bienestar	4.01	6.62	7.31	8.85	-	-
Akala	-	-	-	-	-	6.11
Alta Servicios Financieros	-	-	-	-	6.52	-
BATOAMIGO	-	-	-	2.24	-	-
Caja de la Sierra Gorda	-	-	-	-	6.92	7.01
Caja Progressa	-	-	-	4.58	6.47	7.22
Capital Activo	-	-	-	-	6.16	5.84
Capital de Inversión Oportuno en México	-	-	-	5.72	-	-
Consejo de Asistencia al Microempresedor	3.95	-	-	2.79	-	-
Financiera del Sector Social	-	-	-	-	-	7.13
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	-	-	-	-	-	5.96
Financiera Planfa	-	-	-	-	3.48	5.84
Financiera Sofitab	-	-	-	-	-	6.11
Financiera Súmate	-	-	-	4.83	-	-
Financiera Tamazula	-	-	-	5.72	6.38	6.53
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	-	6.05	-	-	-	-
La Perseverancia del Valle de Tehuacán	-	-	-	5.42	5.51	5.99
Libertad Servicios Financieros	6.63	7.04	6.98	-	-	-
Mascaja	-	-	-	-	6.66	6.74
Multiplica México	-	-	-	-	-	9.76
Opciones Empresariales del Noreste	-	-	-	-	6.25	5.99
Operadora de Recursos Reforma	6.08	-	-	-	-	-
Proyecto Coincidir	-	-	-	-	6.31	6.32
Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz	-	-	-	-	-	7.52
Sociedad de Alternativas Económicas	-	-	-	-	-	5.87
Sociedad Financiera Agropecuaria de Ahorro y Crédito Rural	-	-	-	-	-	5.63
Solución Asea	-	-	-	5.40	-	6.29
Te Creemos	-	-	-	-	-	6.68
TEPADI	-	-	-	5.36	-	-
UNAGRA	5.81	-	6.56	-	-	-
Únete Financiera de Allende	-	-	-	-	-	7.43

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.



## Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el Sector corresponde a 103.
- De estas, sólo 7 Uniones cuentan con al menos una reclamación (7%).
- El total de reclamaciones ascendió a 15, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.5% y un tiempo de respuesta de 17 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 3.55.
- 16 Uniones registraron al menos una sanción (16%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 22, con un monto de 500,929 pesos.
- 89 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 14 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito simple (PyMES) y Crédito simple con garantía hipotecaria.
- 19 Uniones fueron calificadas en al menos un producto (18%); por lo que se muestran 20 calificaciones diferentes, las cuales fueron calificaciones aprobatorias.
- Se detectaron 15 cláusulas abusivas.
- No se identificaron observaciones de Condusef.

**Uniones de Crédito: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014)  
Calificación (0-10)**

Instituciones	Crédito simple (PyMES)	Crédito simple con garantía hipotecaria
Unión de Crédito Credipyme	-	8.56
Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán	-	8.61
Unión de Crédito El Aguila	-	8.93
Unión de Crédito Progreso	-	7.95
Unión de Crédito Alpura	-	7.72
UCB Impulsa Unión de Crédito	-	8.23
Unión de Crédito Mixta del Estado de Veracruz	-	8.02
Unión de Crédito de Hidalgo	-	8.02
Unión de Crédito Allende	-	7.75
Unión de Crédito Mixta de Coahuila	-	8.43
Crédit Unión Empresarial Unión de Crédito	-	7.84
Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México	-	8.58
Unión de Crédito para la Contaduría Pública	8.47	-
Unión de Crédito General	-	9.04
Unión de Crédito DEFINE	8.35	8.08
Cyma Unión de Crédito	-	8.69
Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales	-	8.39
CrediRed Uno Unión de Crédito	-	8.36
Unión de Crédito Esphera	8.22	-

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

**Sectores sin evaluación de productos**

**SOFOM E.R.**

- El total de SOFOM E.R. que conforman el Sector corresponde a 23.
- De estas, 18 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (78%).
- El total de reclamaciones ascendió a 2,312, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.8% y un tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.74.
- 4 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (17%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 121, con un monto de 2.8 millones de pesos.
- 19 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- 2 Instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera.

## Buró de Entidades Financieras

### Banca de Desarrollo

- El total de Instituciones de Banca de Desarrollo que conforman el Sector corresponde a 6.
- De estas, 5 cuentan con al menos una reclamación (83%).
- El total de reclamaciones ascendió a 17,664; de las cuales 443 fueron recibidas en la Condusef y 17,221 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 75.5% y el tiempo de respuesta de 12 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 5.58.
- 2 Entidades registraron al menos una sanción (33%),
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 183,591 pesos.
- 4 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- Sólo 2 Instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera (Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, y Sociedad Hipotecaria Federal) 33% del total.

### Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)

- El total de Burós que conforman el Sector corresponde a 3.
- El 100% de Instituciones cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones presentadas en Condusef ascendió a 1,875.
- El 100% de Instituciones registraron al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 8, con un monto de 184,742 pesos.
- Los 3 Burós cumplieron con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- 2 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera.

### Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo

- El total de Instituciones que conforman el Sector corresponde a 2.
- Ambas cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones ascendió a 457, con un porcentaje de respuesta favorable del 32.8% y un tiempo de respuesta de 14 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 3.52.
- Las 2 Entidades registraron al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 5 sanciones, con un monto de 116,496 pesos.
- Sólo 1 Institución cumplió con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 1 Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

### Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES)

- El total de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) que conforman al Sector corresponde a 11.
- Las 11 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 21,216, de las cuales 12,015 fueron recibidas en la Condusef y 9,201 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 72.0% y el tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 7.94.
- 8 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 73% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 82 sanciones, con un monto de 2.2 millones de pesos.
- 10 AFORES cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- 10 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera.

### Aseguradoras Especializadas en Salud

- El total de Aseguradoras Especializadas en Salud que conforman al Sector son 9.
- De estas, 6 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (67%).
- El total de reclamaciones ascendió a 189; con un porcentaje de respuesta favorable del 28.7% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 6.0.
- 2 Instituciones registraron al menos una sanción (22%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 12 sanciones, con un monto de 305,446 pesos.
- Las 9 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 1 Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

## Buró de Entidades Financieras

### Aseguradoras de Pensiones

- El total de Aseguradoras de Pensiones que conforman al Sector corresponde a 9.
- De estas, 8 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (89%).
- El total de reclamaciones ascendió a 158, con un porcentaje de respuesta favorable del 42.1% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.75.
- 4 Instituciones registraron al menos una sanción, el 44% del total del Sector.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 198,962 pesos.
- 8 Aseguradoras de Pensiones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera.

### Afianzadoras

- El total de Afianzadoras que conforman al Sector son 15.
- De estas, 13 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (87%).
- El total de reclamaciones ascendió a 188; con un porcentaje de respuesta favorable del 14.9% y un tiempo de respuesta de 26 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.10.
- 6 Instituciones registraron al menos una sanción (40%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 25 sanciones, con un monto de 710,899 pesos.
- 14 Afianzadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

### Casas de Bolsa

- El total de Casas de Bolsas que conforman al Sector corresponde a 35.
- De estas, 15 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (43%).
- El total de reclamaciones ascendió a 154, con un porcentaje de respuesta favorable del 9.3% y un tiempo de respuesta de 28 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.16.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 3 sanciones, con un monto de 54,634 pesos.
- 2 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (6%) del total.
- 31 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera.

### Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades Operadoras que conforman al Sector corresponde a 39.
- De estas, 5 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (13%).
- El total de reclamaciones ascendió a 12; con un porcentaje de respuesta favorable del 0% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.10.
- 4 Instituciones registraron al menos una sanción (10%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 7 sanciones, con un monto de 218,181 pesos.
- 29 Sociedades Operadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (8%).

### Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al Sector corresponde a 9.
- De estas, 2 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (22%).
- El total de reclamaciones ascendió a 2, con un porcentaje de respuesta favorable del 50% y un tiempo de respuesta de 2 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.24.
- Sólo 1 Casa de Cambio registró una sanción, con un monto de 32,380 pesos.
- 7 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

## Otros Sectores

En el caso de los Sectores que no cuentan con información relevante a Reclamaciones y Sanciones, el Buró da a conocer datos relativos a la oferta de productos financieros, cumplimiento a los registros de Condusef y Educación Financiera. Los Sectores que conforman esta sección son:

### Sociedades de Ahorro y Préstamo

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 2.
- Ambas Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución perteneciente a este Sector reportó Programas de Educación Financiera.

### Sociedades Financieras Comunitarias

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 1.
- La Institución dio cumplimiento a los registros.
- La Institución no reportó Programas de Educación Financiera.

### Operadores del Mercado de Derivados

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 9.
- Sólo 1 Institución dio cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución reportó Programas de Educación Financiera.

### Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades de Inversión que conforman al Sector, corresponde a 585.
- 74 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 96 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

### Almacenes Generales de Depósito

- El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al Sector, corresponde a 19.
- 6 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución reportó Programas de Educación Financiera.

### Sociedades Controladoras

- El total de Sociedades Controladoras que conforman al Sector, corresponde a 24.
- 2 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 2 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

### Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

- El total de SIEFORES que conforman al Sector, corresponde a 77.
- 13 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 12 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

## Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

El objetivo es verificar el cumplimiento de las Instituciones financieras a las leyes y disposiciones generales aplicables en la materia y que son competencia de esta Comisión Nacional, a través de los procesos de: Evaluación, en donde se analiza y ordenan cambios a los contratos, publicidad y estados de cuenta que utilizan las Instituciones financieras; Vigilancia, en donde se verifica que las Instituciones permean en sus sucursales los contratos y estados de cuenta que fueron analizados previamente en la etapa de Evaluación; e Inspección, en donde se verifican procesos y temas específicos.



Información Relevante  
Visitas de Inspección (Sectores)

Página

197

198

## Evaluación y Vigilancia

A fin de verificar que las Instituciones permearan en sus sucursales los documentos revisados en la etapa de Evaluación y fueran entregados a los clientes al momento de contratar un producto o servicio, se realizó el ejercicio de supervisión que consistió en revisar expedientes reales de clientes, de los productos siguientes:

### Resultados de Evaluación y Vigilancia

Producto	Sector	Calificación Promedio	No. Documentos Evaluados	Fecha de Publicación (2014)
Tarjeta de crédito	• 3 Bancos • 5 SOFOM E.R.	• 6.0 • 6.9	360	28 de enero
Cuenta de Depósito a la vista	• 6 Bancos	• 4.3	90	26 de febrero
Crédito de nómina	• 5 Bancos • 1 SOFOM E.R. • 9 SOFOM E.N.R.	• 6.0 • 3.7 • 5.9	390	10 de junio

Por lo anterior, para el Programa Anual de Supervisión 2014, se determinó realizar un cambio en la metodología, la cual considera una Supervisión Integral de los productos.

- **40%:** La calificación obtenida en la primera evaluación de los formatos.
- **60%:** El promedio de las calificaciones de los expedientes reales. Se evaluaron documentos firmados por los clientes (casos reales).
- **100% calificación Total**

Los productos evaluados bajo esta metodología son los siguientes:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Formatos (40%)	Calificación Promedio Expedientes (60%)	Calificación Promedio Final (100%)	No. Documentos Evaluados
Crédito PyME	• 11 Bancos <sup>(1)</sup>	• 3.7	• 5.1	• 4.5	• 118
	• 24 EACP <sup>(2)</sup>	• 2.9	• 3.5	• 3.3	• 248
	• 21 SOFOM E.N.R. <sup>(3)</sup>	• 1.7	• 4.6	• --	• 247
	• 3 Uniones de Crédito	• 3.6	• --	• --	• 18
Inversión a plazo	• 32 EACP	• 3.8	• 5.4	• 4.9	• 346
Crédito simple con garantía hipotecaria	• 17 Uniones de Crédito <sup>(4)</sup>	• 3.3	• 6.5	-	• 120
Seguro Básico Estandarizado de Vida	• 33 Instituciones de Seguros <sup>(5)</sup>	• 2.7	• 6.5	• 6.2	• 313
Tarjeta de crédito	• 13 Bancos <sup>(6)</sup>	• 8.0	• 7.1	• 7.4	• 466
	• 6 SOFOM E.R.	• 9.2	• 7.3	• 8.0	• 209
	• 7 SOFOM E.N.R. <sup>(7)</sup>	• 3.4	• 3.0	• --	• 97
Seguro de Vida Ordinario con Beneficio Adicional de Gastos Funerarios	• 7 Instituciones de Seguros <sup>(8)</sup>	• 7.3	• 7.8	• 7.7	• 101
Crédito hipotecario garantizado a la vivienda	• 12 Bancos <sup>(9)</sup>	• 7.7	• 8.2	• 8.0	• 283
	• 1 SOFOM E.R.	• 4.3	• 3.5	• 3.8	• 22
	• 2 SOFOM E.N.R. <sup>(10)</sup>	• 2.8	• 1.7	• --	• 32
Seguro de Gastos Médicos Mayores	• 15 Instituciones de Seguros	• 7.2	• 7.8	• 7.5	• 75

(1) Incluye Banco Bicentenario que fue revocado el 23 de Julio del 2014.

(2) Proyecto Coincidir, S.A. de C.V., S.F.P., fue considerada para la primera revisión, sin embargo con posterioridad informó a esta Comisión Nacional que dejaría de ofrecer el producto al público, por lo que se dio de baja del RECA y dejó de ofrecerse en la página web de la Institución.

(3) Se evaluaron expedientes reales de 16 SOFOM E.N.R.

(4) Se evaluaron expedientes reales de 9 Uniones de Crédito.

(5) Seguros HSBC Vida se fusionó con HSCB Seguros, HDI Seguros vendió su cartera a Insignia Life y Seguros de Vida SURA no pudo ser notificada.

(6) Banco Ahorro Famsa, manifestó que la Tarjeta Famsa, no se considera una Tarjeta de crédito. Derivado de lo anterior, la Institución no realizó los cambios ordenados en el oficio de Dictaminación por lo que se turnó el caso al Área Jurídica para que realice las acciones que en Derecho procedan y no se solicitaron ejemplos reales.

(7) La evaluación correspondiente a SOFOM, E.N.R., se refiere a la Tarjeta de crédito Clásica o Tradicional. Se evaluó un expediente real de 1 SOFOM E.N.R.

(8) Metlife Más fue considerada para la primera revisión, sin embargo derivado del oficio de Dictaminación, informó que no ofrece el producto.

(9) Se supervisaron 12 Bancos, de los cuales 8 completaron el ejercicio de supervisión, mientras que 4 Bancos no tuvieron contrataciones en el periodo.

(10) Se evaluó un expediente real de una SOFOM E.N.R.

### Resultados de Inspección

Durante el periodo se enviaron 27 Programas de Cumplimiento Forzoso, derivado de las irregularidades detectadas en las etapas de Vigilancia e Inspección realizadas en el **Programa Anual 2013**, teniendo los siguientes resultados:

No.	Institución	Observaciones	Solventadas	No Solventadas*
1	Banco Ahorro Famsa	1	1	0
2	Banco Interacciones	1	1	0
3	Tarjetas Banamex	1	0	1
4	Banco Nacional de México	5	0	5
5	ABC Capital	1	1	0
6	Banco del Bajío	4	4	0
7	Banco Invex	2	2	0
8	Banco Ve por Más	4	4	0
9	Banca Afirme	5	2	3
10	Banco Compartamos	3	0	3
11	Banco Mercantil del Norte	4	2	2
12	Banco Multiva	1	1	0
13	Banco Santander	6	4	2
14	BBVA Bancomer	9	3	6
15	Crédito Familiar	1	1	0
16	HSBC	6	3	3
17	Santander Consumo	3	1	2
18	Scotiabank Inverlat	3	3	0
19	Banca Mifel	5	3	2
20	Banco Inbursa	5	5	0
21	Cibanco	6	6	0
22	Banco Azteca	16	2	14
23	Banco Wal-Mart	4	2	2
24	Banorte-Ixe Tarjetas	4	3	1
25	BanCoppel	5	1	4
26	Banco Actinver	2	1	1
27	Banregio	3	3	0

\*Se enviarán a la Dirección General de Servicios Legales para que determine lo que en Derecho proceda.

Los resultados de **Inspección** (visitas en sitio) son los siguientes:

### Visitas de Inspección a Bancos, SOFOM E.R. y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Periodo de Visita (2014)	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Banco Ahorro Famsa	Del 20 al 27 de enero	7	3.1
Caja Inmaculada	Del 17 al 21 de febrero	6	4.0
Banco del Bajío	Del 17 al 21 de febrero	7	3.7
Banco Wal-Mart	Del 24 al 28 de febrero	7	5.2
BBVA Bancomer	Del 18 al 31 de marzo	9	5.1
Banamex	Del 14 al 30 de abril	10	1.8
Tarjetas Banamex	Del 14 al 30 de abril	6	5.6
Fincomún	Del 12 al 16 de mayo	6	2.8
Banca Mifel	Del 12 al 16 de mayo	9	3.2

## Evaluación y Vigilancia

### Visitas de Inspección a Bancos, SOFOM E.R. y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Periodo de Visita (2014)	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Banorte	Del 19 al 30 de mayo	10	6.6
Banorte-Ixe Tarjetas	Del 19 al 30 de mayo	8	5.5
Banco Santander	Del 9 al 20 de junio	9	6.3
Santander Consumo	Del 9 al 20 de junio	6	0.7
Santander Hipotecario	Del 9 al 20 de junio	3	10
BanCoppel	Del 15 al 22 de julio	8	6.7
Fundación Dondé Banco	Del 4 al 8 de agosto	4	1.1
Bansí	Del 18 al 22 de agosto	9	5.5
Banco Multiva	Del 8 al 12 de septiembre	7	3.7
Scotiabank Inverlat	Del 17 al 26 de septiembre	9	8.2
Banco Azteca	Del 6 al 17 de octubre	9	0.5
Banco Interacciones	Del 20 al 24 de octubre	8	2.6

Nota: Libertad Servicios financieros, Caja Morelia Valladolid, Banco Inbursa, Sociedad Financiera Inbursa y HSBC, están en proceso de análisis.

Se envió a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de la Visita de Inspección. Por otra parte, se enviaron los Programas de Cumplimiento Forzoso a cada una de las Instituciones a fin de que subsanaran los incumplimientos detectados en la etapa de Inspección.

### Visitas de Inspección a Uniones de Crédito

Institución	Periodo de Visita (2014)	No. Temas Inspeccionados	Resultados
Unión de Crédito Industrial y Comercial de Oaxaca	6 de febrero	1	Los dos avisos de la UNE no incluyen el dato de ubicación de la misma, ni número de teléfono y correo electrónico.
Unión de Crédito Chihuahuense	4 de marzo	1	Los dos avisos de la UNE no incluyen el dato del código postal de la UNE.
Unión de Crédito Industrial, Comercial y de Servicios de Cancún	25 de marzo	1	No cuenta con aviso de la UNE.
Unión de Crédito Alpura	13 de mayo	1	Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos.
Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales	3 de junio	1	Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos.
Unión de Crédito Empresarial	10 de junio	1	El aviso de la UNE no informa el nombre completo de su titular ni la delegación política de su ubicación.
Unión de Crédito de Hidalgo	5 de agosto	1	Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos.
UCB Impulsa, Unión de Crédito	2 de septiembre	1	Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos.
Unión de Crédito El Águila	2 de diciembre	1	Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos.
Unión de Crédito del Transporte Público	Cancelada en virtud de la revocación de la autorización para operar como Unión de Crédito emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 21 de Octubre de 2014.		



**Anuario Estadístico 2014**  
se terminó de imprimir en mayo de 2015  
La edición consta de 1,500 ejemplares