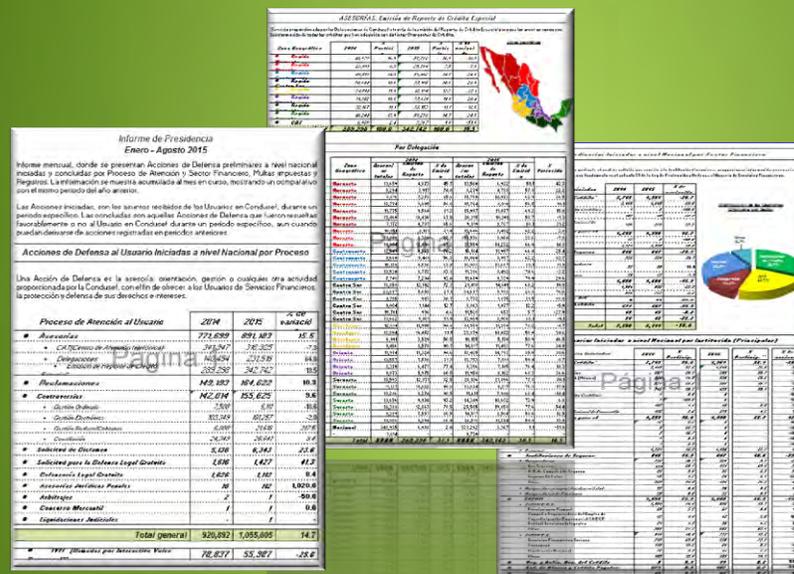


# Informe de Presidencia Acumulado al mes de Septiembre 2015



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

**VICEPRESIDENCIA TÉCNICA**  
Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo  
Dirección de Información y Desarrollo Estadístico

**DIDE**



2015

## Informe de Presidencia Enero - Septiembre 2015

Informe mensual, donde se presentan Acciones de Defensa preliminares a nivel nacional iniciadas y concluidas por Proceso de Atención y Sector Financiero, Multas impuestas y Registros. La información se presenta de forma acumulada al mes en curso, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

Las Acciones iniciadas, son los asuntos recibidos de los Usuarios en Condusef, durante un periodo específico. Las concluidas son aquellas Acciones de Defensa que fueron resueltas favorablemente o no al Usuario en Condusef durante un periodo específico, aun cuando puedan derivarse de acciones registradas en periodos anteriores.

### Acciones de Defensa al Usuario Iniciadas a nivel Nacional por Proceso

Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad proporcionada por la Condusef, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros, la protección y defensa de sus derechos e intereses.

<b>Proceso de Atención al Usuario</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>% de variación</b>
● <b>Asesorías</b>	<b>874,710</b>	<b>1,011,777</b>	<b>15.7</b>
♦ CAT(Centro de Atención telefónica)	385,719	363,591	-5.7
♦ Delegaciones	158,386	259,987	64.1
♦ Emisión de Reporte de Crédito Especial*	330,605	388,199	17.4
● <b>Reclamaciones</b>	<b>168,039</b>	<b>184,445</b>	<b>9.8</b>
● <b>Controversias</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>8.9</b>
♦ Gestión Ordinaria	8,458	6,767	-20.0
♦ Gestión Electrónica	116,025	113,603	-2.1
♦ Gestión Redeco/Cobranza	7,862	24,107	206.6
♦ Conciliación	27,688	29,832	7.7
● <b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24.1</b>
● <b>Solicitud para la Defensa Legal Gratuita</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45.2</b>
● <b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12.5</b>
● <b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>16</b>	<b>119</b>	<b>643.8</b>
● <b>Arbitrajes</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0</b>
● <b>Concurso Mercantil</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.0</b>
● <b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Total general</b>	<b>1,042,749</b>	<b>1,196,222</b>	<b>14.7</b>
● <b>IVR (llamadas por Interactive Voice Response)**</b>	<b>87,366</b>	<b>58,790</b>	<b>-32.7</b>

\* Para 2015, 3,802 Asuntos corresponden al CAT (Centro de Atención Telefónica) y 384,397 a las Delegaciones de Condusef.

\*\* FUENTE: Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

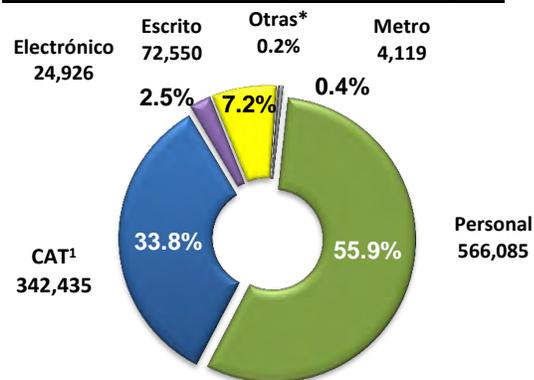
## Asesorías otorgadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Asesorías se refieren a orientaciones sobre productos y servicios financieros, mediante las cuales se le resuelven a los Usuarios sus dudas.

A través de las Asesorías Técnico-Jurídicas, le ayudan 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 pueden otorgar Consultas Jurídicas para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes.

Las Asesorías se pueden recibir y atender vía Centro de Atención Telefónica (CAT), Electrónico (E-Mail e Internet), por escrito, personales, telefónicas y SCT Metro.

**Distribución de las Asesorías por medio de recepción**



\*Vía telefónica se recibieron 1,662 asuntos

Sector Financiero	2014	% Particip.	2015	% Particip.	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>559,397</b>	<b>64.0</b>	<b>660,431</b>	<b>65.27</b>	<b>18.1</b>
◆ Banca Múltiple <sup>2</sup>	210,457	24.06	233,415	23.07	10.9
◆ Sociedades de Información Crediticia (SICs)	347,512	39.73	424,346	41.94	22.1
◆ Banca de Desarrollo	1,062	0.12	2,047	0.20	92.7
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	269	0.03	623	0.06	131.6
◆ SOFOL	97	0.01	0	0.00	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)</b>	<b>99,092</b>	<b>11.33</b>	<b>95,560</b>	<b>9.44</b>	<b>-3.6</b>
◆ AFORE <sup>3</sup>	30,411	3.48	35,286	3.49	16.0
◆ Procesar	68,681	7.85	60,274	5.96	-12.2
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>24,107</b>	<b>2.76</b>	<b>46,564</b>	<b>4.60</b>	<b>93.2</b>
◆ Aseguradoras	23,176	2.65	45,233	4.47	95.2
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	323	0.04	879	0.09	172.1
◆ Aseguradoras de Pensiones	608	0.07	452	0.04	-25.7
● <b>SOFOM</b>	<b>21,214</b>	<b>2.43</b>	<b>22,497</b>	<b>2.22</b>	<b>6.0</b>
◆ SOFOM E.N.R.	13,127	1.50	13,720	1.36	4.5
◆ SOFOM E.R.	8,087	0.92	8,777	0.87	8.5
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>220</b>	<b>0.03</b>	<b>126</b>	<b>0.01</b>	<b>-42.7</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular (EACP)</b>	<b>3,175</b>	<b>0.36</b>	<b>3,896</b>	<b>0.39</b>	<b>22.7</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>324</b>	<b>0.04</b>	<b>220</b>	<b>0.02</b>	<b>-32.1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>247</b>	<b>0.03</b>	<b>217</b>	<b>0.02</b>	<b>-12.1</b>
● <b>No Financieras<sup>4</sup></b>	<b>45,353</b>	<b>5.18</b>	<b>46,797</b>	<b>4.63</b>	<b>3.2</b>
● <b>Condusef</b>	<b>121,581</b>	<b>13.90</b>	<b>135,469</b>	<b>13.39</b>	<b>11.4</b>
◆ REUS (Acción de Atención)	12,684	1.45	30,822	3.05	143.0
◆ CURP (Acción de Atención)	9,345	1.07	2,973	0.29	-68.2
◆ Otras acciones	99,552	11.38	101,674	10.05	2.1
<b>Total general</b>	<b>874,710</b>	<b>100.00</b>	<b>1,011,777</b>	<b>100.00</b>	<b>15.7</b>

<sup>1</sup> Centro de Atención Telefónica (CAT).

<sup>2</sup> Incluye información de cuatro SOFOM E.R. (Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Banorte IXE Tarjetas y Sociedad Financiera Inbursa), mismas que ya no se contemplan en SOFOM E.R.

<sup>3</sup> Incluye asuntos de SAR 92-97 y asuntos que para su solución compete directamente a CONSAR.

<sup>4</sup> Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

ASESORÍAS: Emisión de Reporte de Crédito Especial

Servicio proporcionado por las Delegaciones de Condusef, a través de la emisión del Reporte de Crédito Especial para que los usuarios conozcan la información de sus créditos adquiridos con distintos Otorgantes de Crédito.

Zona Geográfica	2014	% Particip.	2015	% Particip.	% de variación
● Región Noroeste	55,691	16.8	65,465	16.9	17.6
● Región Noreste	27,780	8.4	29,531	7.6	6.3
● Región Centronorte	45,674	13.8	57,432	14.8	25.7
● Región Centro Sur	33,790	10.2	44,894	11.6	32.9
● Región Occidente	40,724	12.3	46,770	12.0	14.8
● Región Oriente	34,728	10.5	42,172	10.9	21.4
● Región Suroeste	38,095	11.5	42,475	10.9	11.5
● Región Sureste	46,164	14.0	55,658	14.3	20.6
● CAT	7,959	2.4	3,802	1.0	-52.2
<b>Total</b>	<b>330,605</b>	<b>100.0</b>	<b>388,199</b>	<b>100.0</b>	<b>17.4</b>



Por Delegación

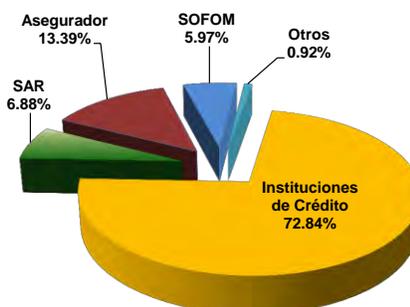
Delegación	Zona Geográfica	2014			2015			% Variación
		Asesorías totales	Emisión de Reporte de Crédito	% de Emisión	Asesorías totales	Emisión de Reporte de Crédito	% de Emisión	
Baja California	Región Noroeste	11,897	5,457	45.9	15,098	7,710	51.1	41.3
Baja California Sur	Región Noroeste	6,044	4,383	72.5	9,592	5,485	57.2	25.1
Chihuahua	Región Noroeste	9,773	8,314	85.1	17,896	11,511	64.3	38.5
Ciudad Juárez	Región Noroeste	15,366	9,074	59.1	17,781	10,065	56.6	10.9
Durango	Región Noroeste	13,600	11,136	81.9	17,985	12,495	69.5	12.2
Sinaloa	Región Noroeste	17,620	11,803	67.0	23,035	11,814	51.3	0.1
Sonora	Región Noroeste	8,194	5,524	67.4	10,999	6,385	58.1	15.6
Coahuila	Región Noreste	11,559	9,209	79.7	15,372	9,574	62.3	4.0
Nuevo León	Región Noreste	17,644	4,833	27.4	15,212	3,531	23.2	-26.9
Tamaulipas	Región Noreste	16,858	13,738	81.5	25,044	16,426	65.6	19.6
Aguascalientes	Región Centronorte	13,750	10,425	75.8	20,448	13,552	66.3	30.0
Guanajuato	Región Centronorte	10,772	6,272	58.2	17,941	11,236	62.6	79.1
Querétaro	Región Centronorte	16,842	10,729	63.7	19,142	12,068	63.0	12.5
San Luis Potosí	Región Centronorte	12,008	10,064	83.8	13,577	10,291	75.8	2.3
Zacatecas	Región Centronorte	8,777	8,184	93.2	12,906	10,285	79.7	25.7
Estado de México	Región Centro Sur	18,317	13,085	71.4	25,972	18,601	71.6	42.2
Metropolitana Central	Región Centro Sur	23,438	6,437	27.5	36,235	10,215	28.2	58.7
Metropolitana Norte	Región Centro Sur	5,352	1,117	20.9	10,635	2,256	21.2	102.0
Metropolitana Oriente	Región Centro Sur	11,016	1,262	11.5	13,040	2,859	21.9	126.5
Metropolitana Sur	Región Centro Sur	21,470	908	4.2	12,489	796	6.4	-12.3
Morelos	Región Centro Sur	12,008	10,981	91.4	14,747	10,167	68.9	-7.4
Colima	Región Occidente	14,485	13,733	94.8	16,045	12,536	78.1	-8.7
Jalisco	Región Occidente	15,570	12,676	81.4	26,745	15,557	58.2	22.7
Michoacán	Región Occidente	7,996	4,135	51.7	11,217	5,698	50.8	37.8
Nayarit	Región Occidente	11,201	10,180	90.9	16,760	12,979	77.4	27.5
Hidalgo	Región Oriente	13,050	12,319	94.4	19,414	16,570	85.4	34.5
Puebla	Región Oriente	11,681	8,450	72.3	14,192	8,457	59.6	0.1
Tlaxcala	Región Oriente	9,465	7,296	77.1	10,473	7,978	76.2	9.3
Veracruz	Región Oriente	11,155	6,663	59.7	13,491	9,167	67.9	37.6
Chiapas	Región Suroeste	18,937	15,720	83.0	31,189	24,242	77.7	54.2
Guerrero	Región Suroeste	12,858	11,607	90.3	12,121	9,283	76.6	-20.0
Oaxaca	Región Suroeste	11,834	10,768	91.0	13,006	8,950	68.8	-16.9
Campeche	Región Sureste	12,090	11,234	92.9	15,794	11,639	73.7	3.6
Quintana Roo	Región Sureste	19,053	15,062	79.1	28,474	22,093	77.6	46.7
Tabasco	Región Sureste	10,531	8,475	80.5	16,338	9,446	57.8	11.5
Yucatán	Región Sureste	16,973	11,393	67.1	22,804	12,480	54.7	9.5
Centro Atención Telefónica	Nacional	393,678	7,959	2.0	367,393	3,802	1.0	-52.2
Vicepresidencia Jurídica	-	1,848	-	-	11,175	-	-	-
<b>Total</b>		<b>874,710</b>	<b>330,605</b>	<b>37.8</b>	<b>1,011,777</b>	<b>388,199</b>	<b>38.4</b>	<b>17.4</b>

### Reclamaciones Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Reclamaciones son la suma de las Controversias (GO, GE, CO, Gestión Cobranza REDECO) más otros Procesos Legales; Solicitud de Dictamen, Solicitud para la Defensa Legal Gratuita, Defensa Legal Gratuita, Asesorías Jurídicas Penales, Arbitraje, Concursos Mercantiles y Liquidaciones Judiciales.

Reclamaciones Iniciadas	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>126,445</b>	<b>134,352</b>	<b>6.3</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	106,137	112,519	6.0
♦ Sociedades de Información Crediticia	19,679	20,878	6.1
♦ Banca de Desarrollo	328	484	47.6
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	294	470	59.9
♦ SOFOL	7	1	-85.7
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,767</b>	<b>12,684</b>	<b>17.8</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,373	11,062	18.0
♦ Procesar	1,394	1,622	16.4
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>22,615</b>	<b>24,706</b>	<b>9.2</b>
♦ Aseguradoras	22,363	24,461	9.4
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	139	113	-18.7
♦ Aseguradoras de Pensiones	113	132	16.8
● <b>SOFOM</b>	<b>7,102</b>	<b>11,013</b>	<b>55.1</b>
♦ SOFOM E.N.R.	5,412	7,009	29.5
♦ SOFOM E.R.	1,690	4,004	136.9
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>120.0</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>831</b>	<b>1,378</b>	<b>65.8</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>132</b>	<b>148</b>	<b>12.1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>132</b>	<b>131</b>	<b>-0.8</b>
<b>Total</b>	<b>168,039</b>	<b>184,445</b>	<b>9.8</b>

Distribución de las Reclamaciones por Sector



### Reclamaciones Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Reclamaciones Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>126,445</b>	<b>75.25</b>	<b>134,352</b>	<b>72.84</b>	<b>6.3</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	106,137	63.16	112,519	61.00	6.0
Banco Nacional de México	34,934	32.91	33,928	30.15	-2.9
BBVA Bancomer	31,205	29.40	28,910	25.69	-7.4
Banco Santander (México)	9,542	8.99	12,306	10.94	29.0
Otros	30,456	28.69	37,375	33.22	22.7
♦ Sociedades de Información Crediticia	19,679	11.71	20,878	11.32	6.1
Trans Unión de México	14,160	71.95	15,438	73.94	9.0
Círculo de Crédito	4,926	25.03	4,850	23.23	-1.5
Dun & Bradstreet	593	3.01	590	2.83	-0.5
♦ Banca de Desarrollo	328	0.20	484	0.26	47.6
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	294	0.17	470	0.25	59.9
♦ SOFOL	7	0.004	1	0.00	-85.7
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,767</b>	<b>6.41</b>	<b>12,684</b>	<b>6.88</b>	<b>17.8</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,373	5.58	11,062	6.00	18.0
Afore XXI Banorte	2,813	30.01	2,767	25.01	-1.6
Afore Banamex	971	10.36	1,567	14.17	61.4
Principal Afore	1,155	12.32	1,445	13.06	25.1
Otras	4,434	47.31	5,283	47.76	19.1
♦ Procesar	1,394	0.83	1,622	0.88	16.4
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>22,615</b>	<b>13.46</b>	<b>24,706</b>	<b>13.39</b>	<b>9.2</b>
♦ Aseguradoras	22,363	13.31	24,461	13.26	9.4
Metlife México	2,198	9.83	3,137	12.82	42.7
Grupo Nacional Provincial	2,198	9.83	2,694	11.01	22.6
Seguros BBVA Bancomer	2,996	13.40	2,596	10.61	-13.4
Otras	14,971	66.95	16,034	65.55	7.1
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	139	0.08	113	0.06	-18.7
♦ Aseguradoras de Pensiones	113	0.07	132	0.07	16.8
● <b>SOFOM</b>	<b>7,102</b>	<b>4.23</b>	<b>11,013</b>	<b>5.97</b>	<b>55.1</b>
♦ SOFOM E.N.R.	5,412	3.22	7,009	3.80	29.5
Financiera Independencia	1,127	20.82	1,537	21.93	36.4
Apoyo Económico Familiar	161	2.97	629	8.97	290.7
NR Finance México	467	8.63	510	7.28	9.2
Otras	3,657	67.57	4,333	61.82	18.5
♦ SOFOM E.R.	1,690	1.01	4,004	2.17	136.9
Servicios Financieros Soriana	689	40.77	892	22.28	29.5
Crédito Familiar	349	20.65	691	17.26	98.0
Arrendadora Banamex	1	0.06	290	7.24	28,900.0
Otras	651	38.52	2,131	53.22	227.3
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>15</b>	<b>0.01</b>	<b>33</b>	<b>0.02</b>	<b>120.0</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>831</b>	<b>0.49</b>	<b>1,378</b>	<b>0.75</b>	<b>65.8</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>132</b>	<b>0.08</b>	<b>148</b>	<b>0.08</b>	<b>12.1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>132</b>	<b>0.08</b>	<b>131</b>	<b>0.07</b>	<b>-0.8</b>
<b>Total</b>	<b>168,039</b>	<b>100.00</b>	<b>184,445</b>	<b>100.00</b>	<b>9.8</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Reclamaciones. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de CONSAR y SAR 92-97

## Reclamaciones Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las reclamaciones concluidas muestran el porcentaje general de resolución a favor del usuario, es decir, la suma de los asuntos favorables de todos los procesos (excepto gestión cobranza/REDECO), entre la suma de todos los asuntos concluidos<sup>4</sup>

Resultado de las Reclamaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos <sup>3</sup>		A favor del Usuario		% Favorable <sup>4</sup>		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>115,525</b>	<b>116,167</b>	<b>63,043</b>	<b>59,829</b>	<b>55.8</b>	<b>53.4</b>	<b>2,550</b>	<b>4,027</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	93,421	94,785	46,175	43,720	50.7	48.1	2,283	3,805
◆ Sociedades de Información Crediticia	21,546	20,553	16,673	15,776	78.2	77.4	235	182
◆ Banca de Desarrollo	286	432	110	158	40.6	38.4	15	21
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	257	387	80	167	32.7	45.1	12	17
◆ SOFOL	15	10	5	8	50.0	100.0	5	2
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,568</b>	<b>12,436</b>	<b>7,414</b>	<b>8,622</b>	<b>71.9</b>	<b>71.4</b>	<b>260</b>	<b>358</b>
◆ AFORE <sup>2</sup>	9,261	10,822	6,538	7,544	72.6	72.0	252	343
◆ Procesar	1,307	1,614	876	1,078	67.4	67.4	8	15
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>21,849</b>	<b>24,147</b>	<b>8,716</b>	<b>8,455</b>	<b>41.9</b>	<b>36.9</b>	<b>1,043</b>	<b>1,226</b>
◆ Aseguradoras	21,610	23,897	8,624	8,377	41.9	36.9	1,028	1,214
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	127	117	41	29	34.5	26.6	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	112	133	51	49	48.6	38.0	7	4
● <b>SOFOM</b>	<b>6,275</b>	<b>6,696</b>	<b>2,629</b>	<b>2,927</b>	<b>43.5</b>	<b>46.4</b>	<b>230</b>	<b>389</b>
◆ SOFOM E.N.R.	4,781	4,456	1,812	1,763	39.4	42.3	184	293
◆ SOFOM E.R.	1,494	2,240	817	1,164	56.4	54.3	46	96
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>21.4</b>	<b>31.3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>809</b>	<b>822</b>	<b>315</b>	<b>333</b>	<b>40.8</b>	<b>43.5</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>121</b>	<b>138</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>15.8</b>	<b>18.3</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>98</b>	<b>139</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>13.8</b>	<b>22.9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>155,260</b>	<b>160,563</b>	<b>82,151</b>	<b>80,224</b>	<b>54.4</b>	<b>51.9</b>	<b>4,132</b>	<b>6,079</b>

## Reclamaciones Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Reclamaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos <sup>3</sup>		A favor del Usuario		% Favorable <sup>4</sup>		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>115,525</b>	<b>116,167</b>	<b>63,043</b>	<b>59,829</b>	<b>55.8</b>	<b>53.4</b>	<b>2,550</b>	<b>4,027</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	93,421	94,785	46,175	43,720	50.7	48.1	2,283	3,805
Banco Nacional de México	29,800	31,299	14,067	14,901	48.6	50.8	845	1,939
BBVA Bancomer	29,218	25,646	16,463	12,444	57.5	49.8	598	674
Banco Santander (México)	8,194	8,609	4,110	4,299	51.4	51.4	197	245
Otros	26,209	29,231	11,535	12,076	45.1	42.7	643	947
◆ Sociedades de Información Crediticia	21,546	20,553	16,673	15,776	78.2	77.4	235	182
Trans Unión de México	15,375	15,273	11,908	12,257	78.2	81.0	155	139
Círculo de Crédito	5,565	4,703	4,213	2,987	76.8	64.1	80	42
Dun & Bradstreet	606	577	552	532	91.1	92.4	0	1
◆ Banca de Desarrollo	286	432	110	158	40.6	38.4	15	21
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	257	387	80	167	32.7	45.1	12	17
◆ SOFOL	15	10	5	8	50.0	100.0	5	2
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,568</b>	<b>12,436</b>	<b>7,414</b>	<b>8,622</b>	<b>71.9</b>	<b>71.4</b>	<b>260</b>	<b>358</b>
◆ AFORE <sup>2</sup>	9,261	10,822	6,538	7,544	72.6	72.0	252	343
Afore XXI Banorte	2,779	2,675	1,864	2,050	68.6	79.2	62	86
Afore Banamex	994	1,526	779	1,235	81.9	83.8	43	53
Principal Afore	1,134	1,358	994	805	88.8	60.5	15	27
Otras	4,354	5,263	2,901	3,454	68.7	67.9	132	177
◆ Procesar	1,307	1,614	876	1,078	67.4	67.4	8	15
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>21,849</b>	<b>24,147</b>	<b>8,716</b>	<b>8,455</b>	<b>41.9</b>	<b>36.9</b>	<b>1,043</b>	<b>1,226</b>
◆ Aseguradoras	21,610	23,897	8,624	8,377	41.9	36.9	1,028	1,214
Metlife México	2,055	2,954	879	1,286	45.2	45.5	112	126
Grupo Nacional Provincial	2,127	2,584	855	1,153	42.2	46.4	101	99
Seguros BBVA Bancomer	2,954	2,541	1,666	1,208	58.7	49.9	115	118
Otras	14,474	15,818	5,224	4,730	37.9	31.6	700	871
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	127	117	41	29	34.5	26.6	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	112	133	51	49	48.6	38.0	7	4
● <b>SOFOM</b>	<b>6,275</b>	<b>6,696</b>	<b>2,629</b>	<b>2,927</b>	<b>43.5</b>	<b>46.4</b>	<b>230</b>	<b>389</b>
◆ SOFOM E.N.R.	4,781	4,456	1,812	1,763	39.4	42.3	184	293
Financiera Independencia	971	764	353	352	37.4	47.8	28	28
NR Finance México	458	406	115	166	25.9	43.3	14	23
Tertius	510	380	123	97	25.3	29.5	24	51
Otras	2,842	2,906	1,221	1,148	44.8	42.3	118	191
◆ SOFOM E.R.	1,494	2,240	817	1,164	56.4	54.3	46	96
Servicios Financieros Soriana	645	751	491	564	78.2	77.6	17	24
Crédito Familiar	300	286	125	112	42.8	40.6	8	10
Consupago	144	197	57	100	39.6	52.9	0	8
Otras	405	1,006	144	388	37.5	40.8	21	54
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>21.4</b>	<b>31.3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>809</b>	<b>822</b>	<b>315</b>	<b>333</b>	<b>40.8</b>	<b>43.5</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>121</b>	<b>138</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>15.8</b>	<b>18.3</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>98</b>	<b>139</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>13.8</b>	<b>22.9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>155,260</b>	<b>160,563</b>	<b>82,151</b>	<b>80,224</b>	<b>54.4</b>	<b>51.9</b>	<b>4,132</b>	<b>6,079</b>

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de CONSAR y SAR 92-97

<sup>3</sup>A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable

<sup>4</sup>Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM), calculándose de la siguiente manera:

$$\% \text{Favorable} = \text{Asuntos a Favor del Usuario} / (\text{Asuntos Concluidos} - \text{COM})$$

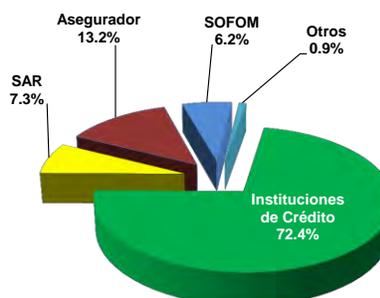
## Controversias Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Controversias son inconformidades presentadas por el Usuario ante una Institución financiera. Las Controversias están integradas por cuatro subprocesos: **Gestión Ordinaria**, **Gestión Electrónica**, **Gestión Redeco** y **Conciliación**.

En el Proceso de Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica, el asunto se gestiona, para encontrar una solución rápida, sin tener que involucrar abogados; se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable antes de elegir la Conciliación.

Controversias Iniciadas	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>119,896</b>	<b>126,239</b>	<b>5.3</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	99,620	104,487	4.9
♦ Sociedades de Información Crediticia	19,660	20,854	6.1
♦ Banca de Desarrollo	321	440	37.1
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	290	458	57.9
♦ SOFOL	5	0	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,725</b>	<b>12,610</b>	<b>17.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,331	10,990	17.8
♦ Procesar	1,394	1,620	16.2
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>21,380</b>	<b>23,019</b>	<b>7.7</b>
♦ Aseguradoras	21,141	22,795	7.8
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	129	99	-23.3
♦ Aseguradoras de Pensiones	110	125	13.6
● <b>SOFOM</b>	<b>6,969</b>	<b>10,822</b>	<b>55.3</b>
♦ SOFOM E.N.R.	5,301	6,863	29.5
♦ SOFOM E.R.	1,668	3,959	137.4
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>146.2</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>825</b>	<b>1,366</b>	<b>65.6</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>116</b>	<b>123</b>	<b>6.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>109</b>	<b>98</b>	<b>-10.1</b>
<b>Total</b>	<b>160,033</b>	<b>174,309</b>	<b>8.9</b>

**Distribución de las Controversias por Sector**



## Controversias Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Controversias Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>119,896</b>	<b>74.9</b>	<b>126,239</b>	<b>72.4</b>	<b>5.3</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	99,620	62.2	104,487	59.9	4.9
Banco Nacional de México	32,831	33.0	32,034	30.7	-2.4
BBVA Bancomer	29,122	29.2	25,910	24.8	-11.0
Banco Santander (México)	9,115	9.1	11,687	11.2	28.2
Otros	28,552	28.7	34,856	33.4	22.1
♦ Sociedades de Información Crediticia	19,660	12.3	20,854	12.0	6.1
Trans Unión de México	14,149	72.0	15,420	73.9	9.0
Círculo de Crédito	4,920	25.0	4,844	23.2	-1.5
Dun & Bradstreet	591	3.0	590	2.8	-0.2
♦ Banca de Desarrollo	321	0.2	440	0.3	37.1
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	290	0.2	458	0.3	57.9
♦ SOFOL	5	0.0	0	0.0	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,725</b>	<b>6.7</b>	<b>12,610</b>	<b>7.2</b>	<b>17.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,331	5.8	10,990	6.3	17.8
Afore XXI Banorte	2,794	29.9	2,742	24.9	-1.9
Afore Banamex	966	10.4	1,561	14.2	61.6
Principal Afore	1,150	12.3	1,441	13.1	25.3
Otras	4,421	47.4	5,246	47.7	18.7
♦ Procesar	1,394	0.9	1,620	0.9	16.2
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>21,380</b>	<b>13.4</b>	<b>23,019</b>	<b>13.2</b>	<b>7.7</b>
♦ Aseguradoras	21,141	13.2	22,795	13.1	7.8
Metlife México	2,106	10.0	2,979	13.1	41.5
Grupo Nacional Provincial	2,065	9.8	2,524	11.1	22.2
Seguros BBVA Bancomer	2,890	13.7	2,419	10.6	-16.3
Otras	14,080	66.6	14,873	65.2	5.6
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	129	0.1	99	0.1	-23.3
♦ Aseguradoras de Pensiones	110	0.1	125	0.1	13.6
● <b>SOFOM</b>	<b>6,969</b>	<b>4.4</b>	<b>10,822</b>	<b>6.2</b>	<b>55.3</b>
♦ SOFOM E.N.R.	5,301	3.3	6,863	3.9	29.5
Financiera Independencia	1,124	21.2	1,531	22.3	36.2
Apoyo Económico Familiar	157	3.0	622	9.1	296.2
NR Finance México	444	8.4	482	7.0	8.6
Otras	3,576	67.5	4,228	61.6	18.2
♦ SOFOM E.R.	1,668	1.0	3,959	2.3	137.4
Servicios Financieros Soriana	686	41.1	883	22.3	28.7
Crédito Familiar	348	20.9	686	17.3	97.1
Arrendadora Banamex	1	0.1	290	7.3	28,900.0
Otras	633	37.9	2,100	53.0	231.8
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>13</b>	<b>0.01</b>	<b>32</b>	<b>0.02</b>	<b>146.2</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>825</b>	<b>0.5</b>	<b>1,366</b>	<b>0.8</b>	<b>65.6</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>116</b>	<b>0.1</b>	<b>123</b>	<b>0.1</b>	<b>6.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>109</b>	<b>0.1</b>	<b>98</b>	<b>0.1</b>	<b>-10.1</b>
<b>Total</b>	<b>160,033</b>	<b>100.0</b>	<b>174,309</b>	<b>100.0</b>	<b>8.9</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con base en el total de Controversias registradas. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de CONSAR y SAR 92-97

### Controversias Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las controversias concluidas muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario de 3 subprocesos (Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación), es decir, la suma de los asuntos favorables de éstos, entre la suma de los asuntos concluidos<sup>4</sup>

Resultado de las Controversias (Concluidas)	Asuntos Concluidos <sup>3</sup>		A favor del Usuario		% Favorable <sup>4</sup>		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>112,103</b>	<b>107,759</b>	<b>60,380</b>	<b>53,981</b>	<b>55.1</b>	<b>52.0</b>	<b>2,483</b>	<b>3,909</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	90,020	86,454	43,519	37,923	49.6	45.8	2,217	3,689
♦ Sociedades de Información Crediticia	21,536	20,530	16,673	15,765	78.3	77.5	234	182
♦ Banca de Desarrollo	283	391	107	125	39.9	33.6	15	19
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	253	376	78	162	32.4	45.1	12	17
♦ SOFOL	11	8	3	6	50.0	100.0	5	2
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,545</b>	<b>12,381</b>	<b>7,409</b>	<b>8,612</b>	<b>72.0</b>	<b>71.6</b>	<b>259</b>	<b>358</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,238	10,769	6,533	7,534	72.7	72.3	251	343
♦ Procesar	1,307	1,612	876	1,078	67.4	67.5	8	15
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>21,052</b>	<b>22,395</b>	<b>8,618</b>	<b>8,312</b>	<b>43.1</b>	<b>39.3</b>	<b>1,038</b>	<b>1,220</b>
♦ Aseguradoras	20,819	22,169	8,527	8,236	43.1	39.3	1,023	1,208
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	123	102	41	28	35.7	29.8	8	8
♦ Aseguradoras de Pensiones	110	124	50	48	48.5	40.0	7	4
<b>● SOFOM</b>	<b>6,212</b>	<b>6,494</b>	<b>2,612</b>	<b>2,866</b>	<b>43.7</b>	<b>46.9</b>	<b>230</b>	<b>388</b>
♦ SOFOM E.N.R.	4,730	4,292	1,798	1,710	39.6	42.8	184	292
♦ SOFOM E.R.	1,482	2,202	814	1,156	56.7	54.9	46	96
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15.4</b>	<b>33.3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>804</b>	<b>806</b>	<b>312</b>	<b>329</b>	<b>40.7</b>	<b>43.9</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>111</b>	<b>107</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>17.3</b>	<b>24.2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>14.0</b>	<b>19.3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>150,937</b>	<b>150,054</b>	<b>79,364</b>	<b>74,145</b>	<b>54.0</b>	<b>51.5</b>	<b>4,058</b>	<b>5,953</b>

### Controversias Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Controversias (Concluidas)	Asuntos Concluidos <sup>3</sup>		A favor del Usuario		% Favorable <sup>4</sup>		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>112,103</b>	<b>107,759</b>	<b>60,380</b>	<b>53,981</b>	<b>55.1</b>	<b>52.0</b>	<b>2,483</b>	<b>3,909</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	90,020	86,454	43,519	37,923	49.6	45.8	2,217	3,689
Banco Nacional de México	28,691	29,213	13,220	13,660	47.4	50.0	819	1,905
BBVA Bancomer	28,195	22,703	15,652	10,214	56.7	46.3	582	641
Banco Santander (México)	7,933	7,976	3,921	3,905	50.6	50.4	191	232
Otros	25,201	26,562	10,726	10,144	43.6	39.5	625	911
♦ Sociedades de Información Crediticia	21,536	20,530	16,673	15,765	78.3	77.5	234	182
Trans Unión de México	15,368	15,256	11,908	12,248	78.3	81.0	154	139
Círculo de Crédito	5,564	4,697	4,213	2,985	76.8	64.1	80	42
Dun & Bradstreet	604	577	552	532	91.4	92.4	0	1
♦ Banca de Desarrollo	283	391	107	125	39.9	33.6	15	19
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	253	376	78	162	32.4	45.1	12	17
♦ SOFOL	11	8	3	6	50.0	100.0	5	2
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>10,545</b>	<b>12,381</b>	<b>7,409</b>	<b>8,612</b>	<b>72.0</b>	<b>71.6</b>	<b>259</b>	<b>358</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	9,238	10,769	6,533	7,534	72.7	72.3	251	343
Afore XXI Banorte	2,769	2,656	1,861	2,050	68.7	79.8	62	86
Afore Banamex	993	1,525	779	1,235	82.0	83.9	43	53
Principal Afore	1,132	1,353	994	805	89.0	60.7	15	27
Otras	4,344	5,235	2,899	3,444	68.8	68.1	131	177
♦ Procesar	1,307	1,612	876	1,078	67.4	67.5	8	15
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>21,052</b>	<b>22,395</b>	<b>8,618</b>	<b>8,312</b>	<b>43.1</b>	<b>39.3</b>	<b>1,038</b>	<b>1,220</b>
♦ Aseguradoras	20,819	22,169	8,527	8,236	43.1	39.3	1,023	1,208
Metlife México	1,990	2,788	872	1,270	46.4	47.7	111	126
Grupo Nacional Provincial	2,050	2,408	841	1,148	43.1	49.7	100	99
Seguros BBVA Bancomer	2,879	2,370	1,653	1,178	59.8	52.2	115	114
Otras	13,900	14,603	5,161	4,640	39.1	33.8	697	869
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	123	102	41	28	35.7	29.8	8	8
♦ Aseguradoras de Pensiones	110	124	50	48	48.5	40.0	7	4
<b>● SOFOM</b>	<b>6,212</b>	<b>6,494</b>	<b>2,612</b>	<b>2,866</b>	<b>43.7</b>	<b>46.9</b>	<b>230</b>	<b>388</b>
♦ SOFOM E.N.R.	4,730	4,292	1,798	1,710	39.6	42.8	184	292
Financiera Independencia	968	758	353	351	37.6	48.1	28	28
NR Finance México	443	378	110	159	25.6	44.8	14	23
Tertius	504	357	122	90	25.4	29.4	24	51
Otras	2,815	2,799	1,213	1,110	45.0	42.5	118	190
♦ SOFOM E.R.	1,482	2,202	814	1,156	56.7	54.9	46	96
Servicios Financieros Soriana	644	746	491	560	78.3	77.6	17	24
Crédito Familiar	299	278	124	112	42.6	41.8	8	10
Consumopago	144	107	57	100	39.6	62.9	0	8
Otras	395	981	142	384	38.0	41.4	21	54
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15.4</b>	<b>33.3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>804</b>	<b>806</b>	<b>312</b>	<b>329</b>	<b>40.7</b>	<b>43.9</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>111</b>	<b>107</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>17.3</b>	<b>24.2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>14.0</b>	<b>19.3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>150,937</b>	<b>150,054</b>	<b>79,364</b>	<b>74,145</b>	<b>54.0</b>	<b>51.5</b>	<b>4,058</b>	<b>5,953</b>

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de CONSAR y SAR 92-97

<sup>3</sup>A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable

<sup>4</sup>Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM), calculándose de la siguiente manera:

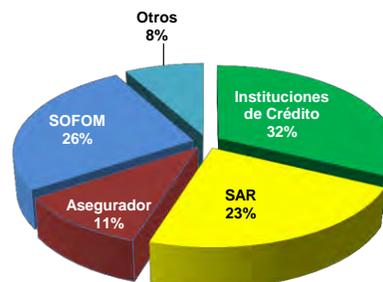
%Favorable = Asuntos a Favor del Usuario / (Asuntos Concluidos - COM)

## Gestiones Ordinarias Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

La Gestión Ordinaria es el Proceso mediante el cual se solicita por escrito a la Institución financiera, proporcionar información necesaria que coadyuve a la resolución del asunto, con fundamento en el artículo 53 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Gestiones Ordinarias Iniciadas	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>3,153</b>	<b>2,177</b>	<b>-31.0</b>
● <i>Banca Múltiple</i> <sup>1</sup>	2,792	1,821	-34.8
● <i>Sociedades de Información Crediticia</i>	1	0	-100.0
● <i>Banca de Desarrollo</i>	112	57	-49.1
● <i>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</i>	246	299	21.5
● <i>SOFOL</i>	2	0	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1,370</b>	<b>1,543</b>	<b>12.6</b>
● <i>AFORE</i> <sup>2</sup>	13	0	-100.0
● <i>Procesar</i>	1,357	1,543	13.7
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>955</b>	<b>724</b>	<b>-24.2</b>
● <i>Aseguradoras</i>	857	621	-27.5
● <i>Aseguradoras especializadas en Salud</i>	35	41	17.1
● <i>Aseguradoras de Pensiones</i>	63	62	-1.6
● <b>SOFOM</b>	<b>2,119</b>	<b>1,770</b>	<b>-16.5</b>
● <i>SOFOM E.N.R.</i>	1,207	902	-25.3
● <i>SOFOM E.R.</i>	912	868	-4.8
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>33.3</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>735</b>	<b>449</b>	<b>-38.9</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>56</b>	<b>47</b>	<b>-16.1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>-26.2</b>
<b>Total</b>	<b>8,458</b>	<b>6,767</b>	<b>-20.0</b>

**Distribución de las Gestiones Ordinarias por Sector**



## Gestiones Ordinarias Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Gestiones Ordinarias Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>3,153</b>	<b>37.3</b>	<b>2,177</b>	<b>32.2</b>	<b>-31.0</b>
● <i>Banca Múltiple</i> <sup>1</sup>	2,792	33.0	1,821	26.9	-34.8
Banco Nacional de México	792	28.4	546	30.0	-31.1
American Express Bank (México)	414	14.8	383	21.0	-7.5
BBVA Bancomer	732	26.2	341	18.7	-53.4
Otros	854	30.6	551	30.3	-35.5
● <i>Sociedades de Información Crediticia</i>	1	0.0	0	-	-100.0
Dun & Bradstreet	1	100.0	0	-	-100.0
● <i>Banca de Desarrollo</i>	112	1.3	57	0.8	-49.1
● <i>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</i>	246	2.9	299	4.4	21.5
● <i>SOFOL</i>	2	0.0	0	-	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1,370</b>	<b>16.2</b>	<b>1,543</b>	<b>22.8</b>	<b>12.6</b>
● <i>AFORE</i> <sup>2</sup>	13	0.2	0	-	-100.0
Profuturo G.N.P.	9	69.2	0	-	-100.0
Afore XXI Banorte	2	15.4	0	-	-100.0
Afore Coppel	1	7.7	0	-	-100.0
Otras	1	7.7	0	-	-100.0
● <i>Procesar</i>	1,357	16.0	1,543	22.8	13.7
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>955</b>	<b>11.3</b>	<b>724</b>	<b>10.7</b>	<b>-24.2</b>
● <i>Aseguradoras</i>	857	10.1	621	9.2	-27.5
Ace Seguros	512	59.7	399	64.3	-22.1
CHUBB de México	31	3.6	37	6.0	19.4
Seguros El Potosí	15	1.8	36	5.8	140.0
Otras	299	34.9	149	24.0	-50.2
● <i>Aseguradoras especializadas en Salud</i>	35	0.4	41	0.6	17.1
● <i>Aseguradoras de Pensiones</i>	63	0.7	62	0.9	-1.6
● <b>SOFOM</b>	<b>2,119</b>	<b>25.1</b>	<b>1,770</b>	<b>26.2</b>	<b>-16.5</b>
● <i>SOFOM E.N.R.</i>	1,207	14.3	902	13.3	-25.3
Prestaciones Finmart	62	5.1	68	7.5	9.7
Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE	21	1.7	45	5.0	114.3
Refácil Servicios Integrales	24	2.0	42	4.7	75.0
Otras	1,100	91.1	747	82.8	-32.1
● <i>SOFOM E.R.</i>	912	10.8	868	12.8	-4.8
Servicios Financieros Soriana	576	63.2	639	73.6	10.9
Consumo	123	13.5	64	7.4	-48.0
Hipotecaria Nacional	83	9.1	50	5.8	-39.8
Otras	130	14.3	115	13.2	-11.5
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>9</b>	<b>0.1</b>	<b>12</b>	<b>0.2</b>	<b>33.3</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>735</b>	<b>8.7</b>	<b>449</b>	<b>6.6</b>	<b>-38.9</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>56</b>	<b>0.7</b>	<b>47</b>	<b>0.7</b>	<b>-16.1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>61</b>	<b>0.7</b>	<b>45</b>	<b>0.7</b>	<b>-26.2</b>
<b>Total</b>	<b>8,458</b>	<b>100.0</b>	<b>6,767</b>	<b>100.0</b>	<b>-20.0</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Gestiones Ordinarias. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos SAR 92-97

## Gestiones Ordinarias Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Gestiones Ordinarias concluidas muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario específicamente de este proceso, es decir, los asuntos de gestión ordinaria favorables, entre la suma de sus asuntos concluidos.

Resultado de la Gestión Ordinaria (Concluidas) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
	<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>2,902</b>	<b>2,260</b>	<b>1,783</b>	<b>1,368</b>	<b>61.4</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	2,575	1,904	1,673	1,216	65.0	63.9
◆ Sociedades de Información Crediticia	0	0	0	0	-	-
◆ Banca de Desarrollo	111	57	39	23	35.1	40.4
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	214	299	70	129	32.7	43.1
◆ SOFOL	2	0	1	0	50.0	-
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1,300</b>	<b>1,553</b>	<b>876</b>	<b>1,056</b>	<b>67.4</b>	<b>68.0</b>
◆ AFORE <sup>2</sup>	13	0	8	0	61.5	-
◆ Procesar	1,287	1,553	868	1,056	67.4	68.0
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>908</b>	<b>719</b>	<b>409</b>	<b>292</b>	<b>45.0</b>	<b>40.6</b>
◆ Aseguradoras	813	616	368	244	45.3	39.6
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	35	40	11	13	31.4	32.5
◆ Aseguradoras de Pensiones	60	63	30	35	50.0	55.6
<b>● SOFOM</b>	<b>2,035</b>	<b>1,775</b>	<b>1,107</b>	<b>1,021</b>	<b>54.4</b>	<b>57.5</b>
◆ SOFOM E.N.R.	1,160	898	538	398	46.4	44.3
◆ SOFOM E.R.	875	877	569	623	65.0	71.0
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14.3</b>	<b>41.7</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>714</b>	<b>457</b>	<b>286</b>	<b>207</b>	<b>40.1</b>	<b>45.3</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>21.8</b>	<b>24.4</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>22.6</b>	<b>26.0</b>
<b>Total</b>	<b>7,974</b>	<b>6,871</b>	<b>4,486</b>	<b>3,973</b>	<b>56.3</b>	<b>57.8</b>

## Gestiones Ordinarias Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de la Gestión Ordinaria (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
	<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>2,902</b>	<b>2,260</b>	<b>1,783</b>	<b>1,368</b>	<b>61.4</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	2,575	1,904	1,673	1,216	65.0	63.9
Banco Nacional de México	698	632	451	457	64.6	72.3
American Express Bank (México)	403	380	239	194	59.3	51.1
BBVA Bancomer	694	336	565	257	81.4	76.5
Otros	780	556	418	308	53.6	55.4
◆ Sociedades de Información Crediticia	0	0	0	0	-	-
◆ Banca de Desarrollo	111	57	39	23	35.1	40.4
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	214	299	70	129	32.7	43.1
◆ SOFOL	2	0	1	0	50.0	-
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1,300</b>	<b>1,553</b>	<b>876</b>	<b>1,056</b>	<b>67.4</b>	<b>68.0</b>
◆ AFORE <sup>2</sup>	13	0	8	0	61.5	-
Afore Afirme Bajío	9	0	8	0	88.9	-
Afore XXI Banorte	2	0	0	0	0.0	-
Afore Coppel	1	0	0	0	0.0	-
Otras	1	0	0	0	0.0	-
◆ Procesar	1,287	1,553	868	1,056	67.4	68.0
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>908</b>	<b>719</b>	<b>409</b>	<b>292</b>	<b>45.0</b>	<b>40.6</b>
◆ Aseguradoras	813	616	368	244	45.3	39.6
Ace Seguros	489	393	279	173	57.1	44.0
Seguros El Potosí	12	37	0	18	0.0	48.6
A.N.A. Compañía de Seguros	27	34	6	11	22.2	32.4
Otras	285	152	83	42	29.1	27.6
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	35	40	11	13	31.4	32.5
◆ Aseguradoras de Pensiones	60	63	30	35	50.0	55.6
<b>● SOFOM</b>	<b>2,035</b>	<b>1,775</b>	<b>1,107</b>	<b>1,021</b>	<b>54.4</b>	<b>57.5</b>
◆ SOFOM E.N.R.	1,160	898	538	398	46.4	44.3
◆ SOFOM E.R.	875	877	569	623	65.0	71.0
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14.3</b>	<b>41.7</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>714</b>	<b>457</b>	<b>286</b>	<b>207</b>	<b>40.1</b>	<b>45.3</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>21.8</b>	<b>24.4</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>22.6</b>	<b>26.0</b>
<b>Total</b>	<b>7,974</b>	<b>6,871</b>	<b>4,486</b>	<b>3,973</b>	<b>56.3</b>	<b>57.8</b>

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

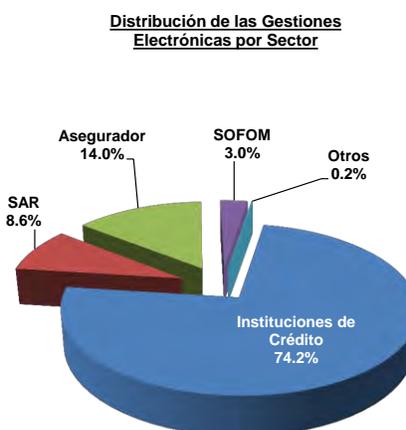
<sup>2</sup>Incluye asuntos CONSAR Y SAR 92-97

## Gestiones Electrónicas Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

La Gestión Electrónica es el Proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las Instituciones financieras vía electrónica (con las cuales se tiene firmado un Convenio de Colaboración), a través del Sistema de Gestión Electrónica (SIGE).

Al mes de Septiembre de 2015, se encuentran incorporadas 226 Instituciones de las cuales; 31 son de Banca Múltiple, 2 de Banca de Desarrollo, 3 Sociedades de Información Crediticia, 49 Aseguradoras, 3 Aseguradoras de Pensiones, 1 de Fianzas, 11 Instituciones de AFORE, 1 de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, 2 de Sociedades Financieras Populares, 4 de Casas de Bolsa y 117 SOFOM de las cuales 91 son No reguladas, 1 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión; así como la CONSAR para asuntos cuya solución le competen

Gestiones Electrónicas Iniciadas	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>89,619</b>	<b>84,315</b>	<b>-5.9</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	70,482	63,770	-9.5
♦ Sociedades de Información Crediticia	18,996	20,311	6.9
♦ Banca de Desarrollo	141	234	66.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>8,426</b>	<b>9,835</b>	<b>16.7</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	8,296	9,776	17.8
♦ CONSAR	130	59	-54.6
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>14,873</b>	<b>15,875</b>	<b>6.7</b>
♦ Aseguradoras	14,796	15,818	6.9
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	46	19	-58.7
♦ Aseguradoras de Pensiones	31	38	22.6
● <b>SOFOM</b>	<b>3,107</b>	<b>3,394</b>	<b>9.2</b>
♦ SOFOM E.N.R.	2,723	2,397	-12.0
♦ SOFOM E.R.	384	997	159.6
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	-	<b>180</b>	-
● <b>Fianzas</b>	-	<b>2</b>	-
● <b>Bursátil</b>	-	<b>2</b>	-
<b>Total</b>	<b>116,025</b>	<b>113,603</b>	<b>-2.1</b>



## Gestiones Electrónicas Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Gestiones Electrónicas Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>89,619</b>	<b>77.2</b>	<b>84,315</b>	<b>74.2</b>	<b>-5.9</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	70,482	60.7	63,770	56.1	-9.5
Banco Nacional de México	22,532	32.0	19,781	31.0	-12.2
BBVA Bancomer	21,875	31.0	17,238	27.0	-21.2
Banco Santander (México)	6,451	9.2	6,289	9.9	-2.5
Otros	19,624	27.8	20,462	32.1	4.3
♦ Sociedades de Información Crediticia	18,996	16.4	20,311	17.9	6.9
Trans Unión de México	13,716	72.2	15,025	74.0	9.5
Círculo de Crédito	4,698	24.7	4,705	23.2	0.1
Dun & Bradstreet	582	3.1	581	2.9	-0.2
♦ Banca de Desarrollo	141	0.1	234	0.2	66.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>8,426</b>	<b>7.3</b>	<b>9,835</b>	<b>8.7</b>	<b>16.7</b>
♦ AFORE	8,296	7.2	9,776	8.6	17.8
Afore XXI Banorte	2,510	30.3	2,438	24.9	-2.9
Afore Banamex	852	10.3	1,406	14.4	65.0
Principal Afore	1,075	13.0	1,325	13.6	23.3
Otras	3,859	46.5	4,607	47.1	19.4
♦ CONSAR	130	0.1	59	0.1	-54.6
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>14,873</b>	<b>12.8</b>	<b>15,875</b>	<b>14.0</b>	<b>6.7</b>
♦ Aseguradoras	14,796	12.8	15,818	13.9	6.9
Metlife México	1,560	10.5	2,157	13.6	38.3
Seguros BBVA Bancomer	2,329	15.7	1,841	11.6	-21.0
Grupo Nacional Provincial	1,458	9.9	1,813	11.5	24.3
Otras	9,449	63.9	10,007	63.3	5.9
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	46	0.0	19	0.0	-58.7
♦ Aseguradoras de Pensiones	31	0.0	38	0.0	22.6
● <b>SOFOM</b>	<b>3,107</b>	<b>2.7</b>	<b>3,394</b>	<b>3.0</b>	<b>9.2</b>
♦ SOFOM E.N.R.	2,723	2.3	2,397	2.1	-12.0
Financiera Independencia	855	31.4	676	28.2	-20.9
NR Finance México	323	11.9	235	9.8	-27.2
Tertius	358	13.1	194	8.1	-45.8
Otras	1,187	43.6	1,292	53.9	8.8
♦ SOFOM E.R.	384	0.3	997	0.9	159.6
Crédito Familiar	275	71.6	232	23.3	-15.6
NR Finance México	0	0.0	148	14.8	-
Consumo	0	0.0	114	11.4	-
Otras	109	28.4	503	50.5	361.5
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	-	-	<b>180</b>	<b>0.16</b>	-
● <b>Fianzas</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0.002</b>	-
● <b>Bursátil</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0.002</b>	-
<b>Total</b>	<b>116,025</b>	<b>100.0</b>	<b>113,603</b>	<b>100.0</b>	<b>-2.1</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Gestiones Electrónicas. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Gestiones Electrónicas Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Gestiones Electrónicas concluidas muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario específicamente de este proceso, es decir, los asuntos de gestión electrónica favorables, entre la suma de sus asuntos concluidos.

Resultado de la Gestión Electrónica (Concluidas) De acuerdo al Sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>91,777</b>	<b>84,526</b>	<b>53,345</b>	<b>46,255</b>	<b>58.1</b>	<b>54.7</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	70,773	64,235	36,901	30,566	52.1	47.6
♦ Sociedades de Información Crediticia	20,891	20,053	16,391	15,606	78.5	77.8
♦ Banca de Desarrollo	113	238	53	83	46.9	34.9
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>8,420</b>	<b>9,664</b>	<b>6,248</b>	<b>7,212</b>	<b>74.2</b>	<b>74.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	8,302	9,606	6,162	7,169	74.2	74.6
♦ CONSAR	118	58	86	43	72.9	74.1
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>14,986</b>	<b>15,602</b>	<b>6,897</b>	<b>6,653</b>	<b>46.0</b>	<b>42.6</b>
♦ Aseguradoras	14,907	15,544	6,855	6,637	46.0	42.7
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	47	19	24	7	51.1	36.8
♦ Aseguradoras de Pensiones	32	39	18	9	56.3	23.1
● <b>SOFOM</b>	<b>3,109</b>	<b>3,354</b>	<b>1,115</b>	<b>1,402</b>	<b>35.9</b>	<b>41.8</b>
♦ SOFOM E.N.R.	2,740	2,417	957	1,004	34.9	41.5
♦ SOFOM E.R.	369	937	158	398	42.8	42.5
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	<b>-</b>	<b>48.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0.0</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>100.0</b>
<b>Total</b>	<b>118,292</b>	<b>113,322</b>	<b>67,605</b>	<b>61,606</b>	<b>57.2</b>	<b>54.4</b>

## Gestiones Electrónicas Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de la Gestión Electrónica (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>91,777</b>	<b>84,526</b>	<b>53,345</b>	<b>46,255</b>	<b>58.1</b>	<b>54.7</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	70,773	64,235	36,901	30,566	52.1	47.6
Banco Nacional de México	21,905	20,221	10,529	9,674	48.1	47.8
BBVA Bancomer	22,827	17,482	13,834	8,912	60.6	51.0
Banco Santander (México)	6,307	6,315	3,391	3,442	53.8	54.5
Otros	19,734	20,217	9,147	8,538	46.4	42.2
♦ Sociedades de Información Crediticia	20,891	20,053	16,391	15,606	78.5	77.8
Trans Unión de México	14,970	14,909	11,728	12,139	78.3	81.4
Círculo de Crédito	5,327	4,574	4,117	2,939	77.3	64.3
Dun & Bradstreet	594	570	546	528	91.9	92.6
♦ Banca de Desarrollo	113	238	53	83	46.9	34.9
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>8,420</b>	<b>9,664</b>	<b>6,248</b>	<b>7,212</b>	<b>74.2</b>	<b>74.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	8,302	9,606	6,162	7,169	74.2	74.6
Afore XXI Banorte	2,516	2,359	1,784	1,971	70.9	83.6
Afore Banamex	877	1,381	743	1,198	84.7	86.7
Principal Afore	1,067	1,257	970	763	90.9	60.7
Otras	3,842	4,609	2,665	3,237	69.4	70.2
♦ CONSAR	118	58	86	43	72.9	74.1
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>14,986</b>	<b>15,602</b>	<b>6,897</b>	<b>6,653</b>	<b>46.0</b>	<b>42.6</b>
♦ Aseguradoras	14,907	15,544	6,855	6,637	46.0	42.7
Metlife México	1,501	2,040	699	974	46.6	47.7
Seguros BBVA Bancomer	2,337	1,796	1,493	1,054	63.9	58.7
Grupo Nacional Provincial	1,476	1,768	647	977	43.8	55.3
Otras	9,593	9,940	4,016	3,632	41.9	36.5
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	47	19	24	7	51.1	36.8
♦ Aseguradoras de Pensiones	32	39	18	9	56.3	23.1
● <b>SOFOM</b>	<b>3,109</b>	<b>3,354</b>	<b>1,115</b>	<b>1,402</b>	<b>35.9</b>	<b>41.8</b>
♦ SOFOM E.N.R.	2,740	2,417	957	1,004	34.9	41.5
♦ SOFOM E.R.	369	937	158	398	42.8	42.5
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	<b>-</b>	<b>48.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0.0</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>100.0</b>
<b>Total</b>	<b>118,292</b>	<b>113,322</b>	<b>67,605</b>	<b>61,606</b>	<b>57.2</b>	<b>54.4</b>

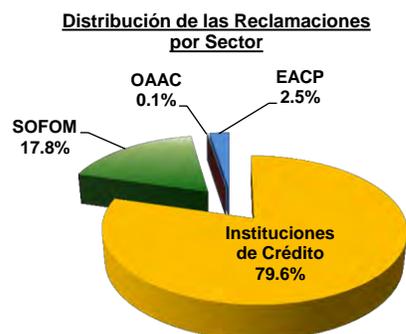
<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de SAR 92-97

## Gestión Redeco/Cobranza Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Redeco (Registro de Despachos de Cobranza): Es un Sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades financieras a través del Redeco y recibir respuesta por el mismo sistema.

Gestiones Cobranza Redeco Iniciadas	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>7,378</b>	<b>19,182</b>	<b>160.0</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	7,376	19,059	158.4
◆ Banca de Desarrollo	0	52	-
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	2	71	3,450.0
● <b>SOFOM</b>	<b>478</b>	<b>4,306</b>	<b>800.8</b>
◆ SOFOM E.N.R.	399	2,649	563.9
◆ SOFOM E.R.	79	1,657	1,997.5
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>1,400.0</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>5</b>	<b>604</b>	<b>11,980.0</b>
<b>Total</b>	<b>7,862</b>	<b>24,107</b>	<b>206.6</b>



## Gestión Redeco/Cobranza Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Gestiones Cobranza Redeco Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>7,378</b>	<b>93.8</b>	<b>19,182</b>	<b>79.6</b>	<b>160.0</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	7,376	93.8	19,059	79.1	158.4
Banco Nacional de México	2,273	30.8	4,300	22.6	89.2
Banco Santander (México)	865	11.7	3,576	18.8	313.4
BBVA Bancomer	1,502	20.4	3,393	17.8	125.9
Banco Mercantil del Norte	594	8.1	2,184	11.5	267.7
Scotiabank Inverlat	239	3.2	1,035	5.4	333.1
Banco Azteca	524	7.1	988	5.2	88.5
HSBC México	559	7.6	982	5.2	75.7
Banco Inbursa	125	1.7	743	3.9	494.4
Banco Ahorro Famsa	188	2.5	573	3.0	204.8
American Express Bank (México)	16	0.2	413	2.2	2,481.3
Otros	491	6.7	872	4.6	77.6
◆ Banca de Desarrollo	0	0.0	52	0.2	-
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	2	0.0	71	0.3	3,450.0
● <b>SOFOM</b>	<b>478</b>	<b>6.1</b>	<b>4,306</b>	<b>17.9</b>	<b>800.8</b>
◆ SOFOM E.N.R.	399	5.1	2,649	11.0	563.9
Financiera Independencia	173	43.4	768	29.0	343.9
Apoyo Económico Familiar	36	9.0	495	18.7	1,275.0
NR Finance México	14	3.5	138	5.2	885.7
Sociedad Financiera Equípate	4	1.0	94	3.5	2,250.0
Red de Servicios Financieros	13	3.3	93	3.5	615.4
BMW Financial Services de México	0	0.0	59	2.2	-
Financiera Finsol	10	2.5	56	2.1	460.0
GM Financial de México	6	1.5	49	1.8	716.7
Otras	143	35.8	897	33.9	527.3
◆ SOFOM E.R.	79	1.0	1,657	6.9	1,997.5
Crédito Familiar	32	40.5	408	24.6	1,175.0
Arrendadora Banamex	0	0.0	289	17.4	-
Servicios Financieros Soriana	9	11.4	146	8.8	1,522.2
Sólida Administradora de Portafolios	4	5.1	132	8.0	3,200.0
Santander Hipotecario	6	7.6	101	6.1	1,583.3
Santander Vivienda	0	0.0	87	5.3	-
CF Credit Services	0	0.0	80	4.8	-
Arrendadora y Factor Banorte	0	0.0	75	4.5	-
Financiera Ayudamos	5	6.3	71	4.3	1,320.0
Otras	23	29.1	268	16.2	1,065.2
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>1</b>	<b>0.0</b>	<b>15</b>	<b>0.1</b>	<b>1,400.0</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>5</b>	<b>0.1</b>	<b>604</b>	<b>2.5</b>	<b>11,980.0</b>
◆ Soc. Coop. de Ahorro y Préstamo	3	0.0	206	0.9	6,766.7
◆ Soc. Financieras Comunitarias	0	0.0	4	0.0	-
◆ Soc. Financieras Populares	2	0.0	394	1.6	19,600.0
<b>Total</b>	<b>7,862</b>	<b>100.0</b>	<b>24,107</b>	<b>100.0</b>	<b>206.6</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Gestión Redeco-Cobranza. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Gestión Redeco concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Gestiones Redeco concluidas muestran el número de asuntos atendidos y no atendidos por las instituciones financieras a través del Redeco (Registro de Despachos de Cobranza), así como los asuntos que se encuentran en trámite.

Cabe señalar que éstos no son contemplados para obtener el porcentaje de resolución a favor del usuario de las reclamaciones concluidas.

Resultado de la Gestión de Cobranza/Redeco (Concluidas) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	2014			2015		
	Asuntos Concluidos	A favor del usuario	% Favorable <sup>2</sup>	Atendido por la I.F.	No Atendido por la I.F.	En Trámite
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>7,240</b>	<b>3,450</b>	<b>47.8</b>	<b>16,842</b>	<b>845</b>	<b>1,172</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	7,236	3,448	47.8	16,842	756	1,158
◆ Banca de Desarrollo	0	0	-	0	46	5
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	-	0	43	9
◆ SOFOLES	4	2	100.0	0	0	0
● <b>SOFOM</b>	<b>462</b>	<b>144</b>	<b>32.1</b>	<b>3,116</b>	<b>839</b>	<b>240</b>
◆ SOFOM E.N.R.	393	113	29.5	1,939	489	131
◆ SOFOM E.R.	69	31	47.0	1,177	350	109
● <b>Entidades de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>413</b>	<b>141</b>	<b>24</b>
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7,702</b>	<b>3,594</b>	<b>46.9</b>	<b>20,372</b>	<b>1,838</b>	<b>1,437</b>

Resultado de la Gestión de Cobranza/Redeco (Concluidas) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	2014			2015		
	Asuntos Concluidos	A favor del usuario	% Favorable <sup>2</sup>	Atendido por la I.F.	No Atendido por la I.F.	En Trámite
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>7,240</b>	<b>3,450</b>	<b>47.8</b>	<b>16,842</b>	<b>845</b>	<b>1,172</b>
◆ Banca Múltiple <sup>1</sup>	7,236	3,448	47.8	16,842	756	1,158
Banco Nacional de México	2,131	1,249	58.8	4,060	9	139
Banco Santander (México)	876	467	53.4	3,410	0	124
BBVA Bancomer	1,526	710	46.6	3,103	0	226
Banco Mercantil del Norte	587	220	37.6	1,716	7	440
Scotiabank Inverlat	213	204	96.2	976	1	45
HSBC México	568	138	24.4	954	0	13
Banco Azteca	542	300	56.0	243	644	68
Banco Ahorro Famsa	178	80	44.9	535	5	23
Banco Wal-Mart de México Adelante	120	28	23.3	414	1	0
American Express Bank (México)	13	5	38.5	402	0	9
Otros	482	47	9.8	1,029	89	71
◆ Banca de Desarrollo	0	0	-	0	46	5
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	-	0	43	9
◆ SOFOLES	4	2	100.0	0	0	0
● <b>SOFOM</b>	<b>462</b>	<b>144</b>	<b>32.1</b>	<b>3,116</b>	<b>839</b>	<b>240</b>
◆ SOFOM E.N.R.	393	113	29.5	1,939	489	131
Financiera Independencia	171	19	11.2	734	0	3
Apoyo Económico Familiar	36	9	25.7	492	0	1
NR Finance México	14	4	28.6	86	44	0
Sociedad Financiera Equípate	4	4	100.0	54	28	12
Red de Servicios Financieros	12	3	27.3	73	1	13
BMW Financial Services de México	0	0	-	27	28	4
Financiera Finsol	9	4	44.4	55	0	0
GM Financiera de México	6	5	83.3	46	0	0
Dimex Capital	7	2	28.6	40	0	6
Financiera Maestra	0	0	-	8	37	0
Otros	134	63	49.2	324	351	92
◆ SOFOM E.R.	69	31	47.0	1,177	350	109
Crédito Familiar	26	13	50.0	360	0	42
Arrendadora Banamex	0	0	-	0	278	11
Servicios Financieros Soriana	7	7	100.0	137	0	3
Sólida Administradora de Portafolios	3	0	0.0	113	3	15
Santander Hipotecario	6	1	16.7	95	0	5
Santander Vivienda	0	0	-	85	0	0
CF Credit Services	0	0	-	80	0	0
Arrendadora y Factor Banorte	0	0	-	67	1	7
Otros	27	10	41.7	240	68	26
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>413</b>	<b>141</b>	<b>24</b>
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAC)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7,702</b>	<b>3,594</b>	<b>46.9</b>	<b>20,372</b>	<b>1,838</b>	<b>1,437</b>

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otro Motivo

NOTA. A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable

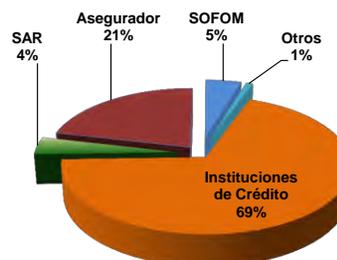
## Conciliaciones Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Una Conciliación es cuando se presenta formalmente una reclamación ante alguna Institución financiera para que ésta rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considera:

- Incorrecto
- No se apega a lo contratado
- Si el Usuario resulta afectado por alguna acción que presuntamente realizó la Institución

Conciliaciones Iniciadas	2014	2015	% de variación
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>19,746</b>	<b>20,565</b>	<b>4.1</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	18,970	19,837	4.6
♦ Sociedades de Información Crediticia	663	543	-18.1
♦ Banca de Desarrollo	68	97	42.6
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	42	88	109.5
♦ SOFOL	3	0	-100.0
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>929</b>	<b>1,232</b>	<b>32.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	892	1,155	29.5
♦ Procesar	37	77	108.1
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>5,552</b>	<b>6,420</b>	<b>15.6</b>
♦ Aseguradoras	5,488	6,356	15.8
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	48	39	-18.8
♦ Aseguradoras de Pensiones	16	25	56.3
<b>● SOFOM</b>	<b>1,265</b>	<b>1,352</b>	<b>6.9</b>
♦ SOFOM E.N.R.	972	915	-5.9
♦ SOFOM E.R.	293	437	49.1
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>66.7</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>85</b>	<b>133</b>	<b>56.5</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>60</b>	<b>74</b>	<b>23.3</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>6.3</b>
<b>Total</b>	<b>27,688</b>	<b>29,832</b>	<b>7.7</b>

Distribución de las Reclamaciones por



## Conciliaciones Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Conciliaciones Iniciadas	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>19,746</b>	<b>71.3</b>	<b>20,565</b>	<b>68.9</b>	<b>4.1</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	18,970	68.5	19,837	66.5	4.6
Banco Nacional de México	7,234	38.1	7,407	37.3	2.4
BBVA Bancomer	5,013	26.4	4,938	24.9	-1.5
Banco Mercantil del Norte	1,820	9.6	1,940	9.8	6.6
Otros	4,903	25.8	5,552	28.0	13.2
♦ Sociedades de Información Crediticia	663	2.4	543	1.8	-18.1
Trans Unión de México	433	65.3	395	72.7	-8.8
Círculo de Crédito	222	33.5	139	25.6	-37.4
Dun & Bradstreet	8	1.2	9	1.7	12.5
♦ Banca de Desarrollo	68	0.2	97	0.3	42.6
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	42	0.2	88	0.3	109.5
♦ SOFOL	3	0.0	0	0.0	-100.0
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>929</b>	<b>3.4</b>	<b>1,232</b>	<b>4.1</b>	<b>32.6</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	892	3.2	1,155	3.9	29.5
Afore XXI Banorte	282	31.6	304	26.3	7.8
Afore Banamex	114	12.8	155	13.4	36.0
Afore Invercap	76	8.5	133	11.5	75.0
Otras	420	47.1	563	48.7	34.0
♦ Procesar	37	0.1	77	0.3	108.1
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>5,552</b>	<b>20.1</b>	<b>6,420</b>	<b>21.5</b>	<b>15.6</b>
♦ Aseguradoras	5,488	19.8	6,356	21.3	15.8
Metlife México	546	9.9	822	12.9	50.5
Grupo Nacional Provincial	607	11.1	711	11.2	17.1
Seguros BBVA Bancomer	561	10.2	578	9.1	3.0
Otras	3,774	68.8	4,245	66.8	12.5
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	48	0.2	39	0.1	-18.8
♦ Aseguradoras de Pensiones	16	0.1	25	0.1	56.3
<b>● SOFOM</b>	<b>1,265</b>	<b>4.6</b>	<b>1,352</b>	<b>4.5</b>	<b>6.9</b>
♦ SOFOM E.N.R.	972	3.5	915	3.1	-5.9
Tertius	190	19.5	123	13.4	-35.3
NR Finance México	107	11.0	109	11.9	1.9
Financiera Independencia	95	9.8	85	9.3	-10.5
Otras	580	59.7	598	65.4	3.1
♦ SOFOM E.R.	293	1.1	437	1.5	49.1
Servicios Financieros Soriana	101	34.5	98	22.4	-3.0
Crédito Familiar	40	13.7	46	10.5	15.0
NR Finance México	0	0.0	36	8.2	-
Otras	152	51.9	257	58.8	69.1
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>3</b>	<b>0.0</b>	<b>5</b>	<b>0.0</b>	<b>66.7</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>85</b>	<b>0.3</b>	<b>133</b>	<b>0.4</b>	<b>56.5</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>60</b>	<b>0.2</b>	<b>74</b>	<b>0.2</b>	<b>23.3</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>48</b>	<b>0.2</b>	<b>51</b>	<b>0.2</b>	<b>6.3</b>
<b>Total</b>	<b>27,688</b>	<b>100.0</b>	<b>29,832</b>	<b>100.0</b>	<b>7.7</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Conciliaciones. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Incluye asuntos de CONSAR y SAR 92-97

### Conciliaciones Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Conciliaciones concluidas muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario (asunto conciliado: cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) llegan a un acuerdo durante la audiencia de conciliación), es decir, los asuntos conciliados entre la suma de sus asuntos concluidos (conciliados + no conciliados).

Resultado de las Conciliaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Co**		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>17,424</b>	<b>20,973</b>	<b>5,252</b>	<b>6,358</b>	<b>35.2</b>	<b>37.3</b>	<b>2,483</b>	<b>3,909</b>
♦ Banca Múltiple*	16,672	20,315	4,945	6,141	34.2	36.9	2,217	3,689
♦ Sociedades de Información Crediticia	645	477	282	159	68.6	53.9	234	182
♦ Banca de Desarrollo	59	96	15	19	34.1	24.7	15	19
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	39	77	8	33	29.6	55.0	12	17
♦ SOFOL	9	8	2	6	50.0	100.0	5	2
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>825</b>	<b>1,164</b>	<b>285</b>	<b>344</b>	<b>50.4</b>	<b>42.7</b>	<b>259</b>	<b>358</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	805	1,105	277	322	50.0	42.3	251	343
♦ Procesar	20	59	8	22	66.7	50.0	8	15
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>5,158</b>	<b>6,074</b>	<b>1,312</b>	<b>1,367</b>	<b>31.8</b>	<b>28.2</b>	<b>1,038</b>	<b>1,220</b>
♦ Aseguradoras	5,099	6,009	1,304	1,355	32.0	28.2	1,023	1,208
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	41	43	6	8	18.2	22.9	8	8
♦ Aseguradoras de Pensiones	18	22	2	4	18.2	22.2	7	4
<b>● SOFOM</b>	<b>1,068</b>	<b>1,365</b>	<b>390</b>	<b>443</b>	<b>46.5</b>	<b>45.3</b>	<b>230</b>	<b>388</b>
♦ SOFOM E.N.R.	830	977	303	308	46.9	45.0	184	292
♦ SOFOM E.R.	238	388	87	135	45.3	46.2	46	96
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16.7</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>90</b>	<b>176</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>49.1</b>	<b>32.8</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12.2</b>	<b>22.4</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2.5</b>	<b>11.1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>24,671</b>	<b>29,861</b>	<b>7,273</b>	<b>8,566</b>	<b>35.3</b>	<b>35.8</b>	<b>4,058</b>	<b>5,953</b>

### Conciliaciones Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Conciliaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Co**		COM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>17,424</b>	<b>20,973</b>	<b>5,252</b>	<b>6,358</b>	<b>35.2</b>	<b>37.3</b>	<b>2,483</b>	<b>3,909</b>
♦ Banca Múltiple*	16,672	20,315	4,945	6,141	34.2	36.9	2,217	3,689
Banco Nacional de México	6,088	8,360	2,240	3,529	42.5	54.7	819	1,905
BBVA Bancomer	4,674	4,885	1,253	1,045	30.6	24.6	582	641
Banco Mercantil del Norte	1,494	1,808	314	300	24.1	19.8	191	290
Otros	4,416	5,262	1,138	1,267	30.0	28.7	625	853
♦ Sociedades de Información Crediticia	645	477	282	159	68.6	53.9	234	182
Trans Unión de México	398	347	180	109	73.8	52.4	154	139
Círculo de Crédito	237	123	96	46	61.1	56.8	80	42
Dun & Bradstreet	10	7	6	4	60.0	66.7	0	1
♦ Banca de Desarrollo	59	96	15	19	34.1	24.7	15	19
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	39	77	8	33	29.6	55.0	12	17
♦ SOFOL	9	8	2	6	50.0	100.0	5	2
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>825</b>	<b>1,164</b>	<b>285</b>	<b>344</b>	<b>50.4</b>	<b>42.7</b>	<b>259</b>	<b>358</b>
♦ AFORE <sup>2</sup>	805	1,105	277	322	50.0	42.3	251	343
Afore XXI Banorte	251	297	77	79	40.7	37.4	62	86
Afore Banamex	116	144	36	37	49.3	40.7	43	53
Afore Invercap	64	124	25	45	64.1	51.7	25	37
Otras	374	540	139	161	54.9	43.2	121	167
♦ Procesar	20	59	8	22	66.7	50.0	8	15
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>5,158</b>	<b>6,074</b>	<b>1,312</b>	<b>1,367</b>	<b>31.8</b>	<b>28.2</b>	<b>1,038</b>	<b>1,220</b>
♦ Aseguradoras	5,099	6,009	1,304	1,355	32.0	28.2	1,023	1,208
Metlife México	489	748	173	296	45.8	47.6	111	126
Grupo Nacional Provincial	574	639	194	171	40.9	31.7	100	99
Seguros BBVA Bancomer	542	574	160	124	37.5	27.0	115	114
Otras	3,494	4,048	777	764	27.8	24.0	697	869
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	41	43	6	8	18.2	22.9	8	8
♦ Aseguradoras de Pensiones	18	22	2	4	18.2	22.2	7	4
<b>● SOFOM</b>	<b>1,068</b>	<b>1,365</b>	<b>390</b>	<b>443</b>	<b>46.5</b>	<b>45.3</b>	<b>230</b>	<b>388</b>
♦ SOFOM E.N.R.	830	977	303	308	46.9	45.0	184	292
♦ SOFOM E.R.	238	388	87	135	45.3	46.2	46	96
<b>● Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16.7</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>● Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>90</b>	<b>176</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>49.1</b>	<b>32.8</b>	<b>37</b>	<b>57</b>
<b>● Fianzas</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12.2</b>	<b>22.4</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2.5</b>	<b>11.1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>24,671</b>	<b>29,861</b>	<b>7,273</b>	<b>8,566</b>	<b>35.3</b>	<b>35.8</b>	<b>4,058</b>	<b>5,953</b>

\*Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

\*\*Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM), calculándose de la siguiente manera:

%Favorable = Asuntos a Favor del Usuario / (Asuntos Concluidos - COM)

## **No Conciliadas a nivel Nacional por Delegación**

Los asuntos no conciliados son cuando el Usuario y la Institución Financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la audiencia de conciliación.

<b>No Conciliadas por Delegación</b>	<b>2014</b>	<b>% Participación</b>	<b>2015</b>	<b>% Participación</b>
Metropolitana Central	2,504	18.8	2,885	18.8
Jalisco	1,014	7.6	1,333	8.7
Metropolitana Norte	758	5.7	829	5.4
Chihuahua	573	4.3	727	4.7
Nuevo León	731	5.5	685	4.5
Veracruz	615	4.6	663	4.3
Guanajuato	316	2.4	589	3.8
Puebla	590	4.4	538	3.5
Metropolitana Sur	391	2.9	522	3.4
Metropolitana Oriente	552	4.1	413	2.7
Sinaloa	349	2.6	410	2.7
Yucatán	362	2.7	392	2.6
Morelos	254	1.9	380	2.5
Guerrero	275	2.1	376	2.5
Estado de México	310	2.3	359	2.3
San Luis Potosí	355	2.7	335	2.2
Aguascalientes	233	1.7	334	2.2
Querétaro	253	1.9	312	2.0
Chiapas	253	1.9	303	2.0
Sonora	225	1.7	274	1.8
Tamaulipas	289	2.2	264	1.7
Oaxaca	98	0.7	252	1.6
Michoacán	289	2.2	246	1.6
Coahuila	261	2.0	233	1.5
Baja California	201	1.5	228	1.5
Quintana Roo	165	1.2	189	1.2
Nayarit	166	1.2	185	1.2
Colima	142	1.1	181	1.2
Durango	152	1.1	158	1.0
Hidalgo	91	0.7	145	0.9
Tabasco	126	0.9	141	0.9
Campeche	85	0.6	127	0.8
Baja California Sur	91	0.7	119	0.8
Zacatecas	86	0.6	89	0.6
Ciudad Juárez	125	0.9	79	0.5
Tlaxcala	60	0.4	47	0.3
<b>Total</b>	<b>13,340</b>	<b>100.0</b>	<b>15,342</b>	<b>100.0</b>

## Solicitudes de Dictámenes Iniciados por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

Cuando la Institución financiera rechaza el Arbitraje, el Usuario puede solicitar la emisión de un Dictamen por parte de la Condusef, el cual es una opinión especializada, de acuerdo a una valoración técnico-jurídica del asunto, que pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo.

<i>Dictámenes Iniciados</i>	2014	2015	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>4,482</b>	<b>5,264</b>	<b>17.4</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	4,454	5,200	16.7
♦ Sociedades de Información Crediticia	19	24	26.3
♦ Banca de Desarrollo	5	28	460.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	11	266.7
♦ SOFOLES	1	1	0.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>91.7</b>
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,095</b>	<b>1,586</b>	<b>44.8</b>
♦ Aseguradoras	1,082	1,566	44.7
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	10	14	40.0
♦ Aseguradoras de Pensiones	3	6	100.0
● <b>SOFOM</b>	<b>106</b>	<b>163</b>	<b>53.8</b>
♦ SOFOM E.N.R.	85	122	43.5
♦ SOFOM E.R.	21	41	95.2
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>150.0</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>56.3</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>39.1</b>
<b>Total</b>	<b>5,762</b>	<b>7,150</b>	<b>24.1</b>

<i>Delegación Origen</i>	Asuntos	<i>Delegación Origen</i>	Asuntos
Aguascalientes	25	Metropolitana Sur	408
Baja California	106	Michoacán	182
Baja California Sur	23	Morelos	66
Campeche	82	Nayarit	67
Ciudad Juárez	28	Nuevo León	80
Coahuila	63	Oaxaca	37
Colima	52	Puebla	102
Chiapas	66	Querétaro	224
Chihuahua	105	Quintana Roo	36
Durango	57	San Luis Potosí	140
Estado de México	134	Sinaloa	42
Guanajuato	81	Sonora	44
Guerrero	145	Tabasco	17
Hidalgo	38	Tamaulipas	93
Jalisco	380	Tlaxcala	14
Metropolitana Central	2,741	Veracruz	372
Metropolitana Norte	535	Yucatán	119
Metropolitana Oriente	416	Zacatecas	30
<b>Total</b>			<b>7,150</b>

## Solicitudes de Dictámenes Iniciados por la Vicepresidencia Jurídica por Institución (Principales)

<i>Dictámenes Iniciados</i>	2014	% Particip.*	2015	% Particip.*	% de variación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>4,482</b>	<b>77.8</b>	<b>5,264</b>	<b>73.6</b>	<b>17.4</b>
♦ Banca Múltiple <sup>1</sup>	4,454	77.3	5,200	72.7	16.7
BBVA Bancomer	1,377	30.9	1,790	34.4	30.0
Banco Nacional de México	1,419	31.9	1,228	23.6	-13.5
Banco Mercantil del Norte	466	10.5	702	13.5	50.6
Otros	1,192	26.8	1,480	28.5	24.2
♦ Sociedades de Información Crediticia	19	0.3	24	0.3	26.3
♦ Banca de Desarrollo	5	0.1	28	0.4	460.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	0.1	11	0.2	266.7
♦ SOFOLES	1	0.0	1	0.0	0.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>36</b>	<b>0.6</b>	<b>69</b>	<b>1.0</b>	<b>91.7</b>
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,095</b>	<b>19.0</b>	<b>1,586</b>	<b>22.2</b>	<b>44.8</b>
♦ Aseguradoras	1,082	18.8	1,566	21.9	44.7
Grupo Nacional Provincial	116	10.7	165	10.5	42.2
Seguros BBVA Bancomer	93	8.6	156	10.0	67.7
Metlife México	80	7.4	147	9.4	83.8
Otras	793	73.3	1,098	70.1	38.5
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	10	0.2	14	0.2	40.0
♦ Aseguradoras de Pensiones	3	0.1	6	0.1	100.0
● <b>SOFOM</b>	<b>106</b>	<b>1.8</b>	<b>163</b>	<b>2.3</b>	<b>53.8</b>
♦ SOFOM E.N.R.	85	1.5	122	1.7	43.5
♦ SOFOM E.R.	21	0.4	41	0.6	95.2
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>4</b>	<b>0.1</b>	<b>10</b>	<b>0.1</b>	<b>150.0</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>16</b>	<b>0.3</b>	<b>25</b>	<b>0.3</b>	<b>56.3</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>23</b>	<b>0.4</b>	<b>32</b>	<b>0.4</b>	<b>39.1</b>
<b>Total</b>	<b>5,762</b>	<b>100.0</b>	<b>7,150</b>	<b>100.0</b>	<b>24.1</b>

\* El porcentaje de participación de los Sectores y Clases es con respecto al total de Solicitudes de Dictámen. El porcentaje de participación de las Instituciones es con respecto a su Clase.

<sup>1</sup> Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Solicitudes de Dictámenes Concluidos por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

Los Dictámenes concluidos muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario (asuntos con opinión técnico-jurídica más títulos ejecutivos emitidos), es decir, los asuntos con dictamen entre la suma de sus asuntos concluidos.

De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos concluidos		Dictámenes Emitidos				Oficios de Improcedencia		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015			2014	2015	2014	2015
			Total de Dictámenes Emitidos	Opinión Técnica-Jurídica	Título Ejecutivo	Total de Dictámenes Emitidos				
● Instituciones de Crédito*	1,708	5,884	1,250	3,219	511	3,730	458	2,154	73.2	63.4
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15	51	3	9	0	9	12	42	20.0	17.6
● Instituciones de Seguros	644	1,622	28	77	0	77	616	1,545	4.3	4.7
● SOFOM	49	183	8	49	0	49	41	134	16.3	26.8
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	0	1	0	0	0	0	0	1	-	0.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	3	14	1	3	0	3	2	11	33.3	21.4
● Fianzas	10	30	0	0	0	0	10	30	0.0	0.0
● Bursátil	1	41	0	13	0	13	1	28	0.0	31.7
<b>Total</b>	<b>2,430</b>	<b>7,826</b>	<b>1,290</b>	<b>3,370</b>	<b>511</b>	<b>3,881</b>	<b>1,140</b>	<b>3,945</b>	<b>53.1</b>	<b>49.6</b>

## Solicitudes de Dictámenes Concluidos por la Vicepresidencia Jurídica por Institución (Principales)

De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos concluidos		Dictámenes Emitidos				Oficios de Improcedencia		% Favorable	
	2014	2015	2014	2015			2014	2015	2014	2015
			Total de Dictámenes Emitidos	Opinión Técnica-Jurídica	Título Ejecutivo	Total de Dictámenes Emitidos				
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>1,708</b>	<b>5,884</b>	<b>1,250</b>	<b>3,219</b>	<b>511</b>	<b>3,730</b>	<b>458</b>	<b>2,154</b>	<b>73.2</b>	<b>63.4</b>
♦ Banca Múltiple*	1,693	5,824	1,246	3,182	511	3,693	447	2,131	73.6	63.4
BBVA Bancomer	481	1,976	361	1,241	151	1,392	120	584	75.1	70.4
Banco Nacional de México	533	1,482	373	627	117	744	160	738	70.0	50.2
Banco Mercantil del Norte	190	751	155	411	128	539	35	212	81.6	71.8
Otros	489	1,615	357	903	115	1,018	132	597	73.0	63.0
♦ Sociedades de Información Crediticia	9	23	0	11	0	11	9	12	0.0	47.8
♦ Banca de Desarrollo	2	28	2	22	0	22	0	6	100.0	78.6
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	9	2	4	0	4	1	5	66.7	44.4
♦ Sofoles	1	0	0	0	0	0	1	0	0.0	-
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>20.0</b>	<b>17.6</b>
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>644</b>	<b>1,622</b>	<b>28</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>616</b>	<b>1,545</b>	<b>4.3</b>	<b>4.7</b>
♦ Aseguradoras	638	1,600	27	75	0	75	611	1,525	4.2	4.7
Grupo Nacional Provincial	56	166	2	0	0	0	54	166	3.6	0.0
Metlife México	52	153	1	9	0	9	51	144	1.9	5.9
Seguros BBVA Bancomer	57	152	3	21	0	21	54	131	5.3	13.8
Otras	473	1,129	21	45	0	45	452	1,084	4.4	4.0
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	4	14	0	1	0	1	4	13	0.0	7.1
♦ Aseguradoras de Pensiones	2	8	1	1	0	1	1	7	50.0	12.5
● <b>SOFOM</b>	<b>49</b>	<b>183</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>134</b>	<b>16.3</b>	<b>26.8</b>
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>0.0</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>33.3</b>	<b>21.4</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>0.0</b>	<b>31.7</b>
<b>Total</b>	<b>2,430</b>	<b>7,826</b>	<b>1,290</b>	<b>3,370</b>	<b>511</b>	<b>3,881</b>	<b>1,140</b>	<b>3,945</b>	<b>53.1</b>	<b>49.6</b>

\* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Oficios de Improcedencia Concluidos por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

Los oficios de improcedencia se emiten cuando no se cuenta con la premisa para presumir la procedencia de lo reclamado por el Usuario, lo que no representa un obstáculo para que el interesado pueda acudir a tribunales para hacer valer sus derechos y pretender una resolución favorable a sus intereses.

<i>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	2015	
	Oficios de Improcedencia	% Participación
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>2,154</b>	<b>54.60</b>
♦ Banca Múltiple*	2,131	54.02
♦ Sociedades de Información Crediticia	12	0.30
♦ Banca de Desarrollo	6	0.15
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	0.13
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>42</b>	<b>1.06</b>
♦ AFORE	40	1.01
♦ PROCESAR	2	0.05
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,545</b>	<b>39.16</b>
● <b>SOFOM</b>	<b>134</b>	<b>3.40</b>
♦ SOFOM E.N.R.	104	2.64
♦ SOFOM E.R.	30	0.76
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>1</b>	<b>0.03</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Créd. Popular</b>	<b>11</b>	<b>0.28</b>
● <b>Fianzas</b>	<b>30</b>	<b>0.76</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>28</b>	<b>0.71</b>
<b>Total</b>	<b>3,945</b>	<b>100.0</b>

### Principales causas

Sector - Causa	2015	% Participación
● <b>Banca Múltiple*</b>	<b>2,131</b>	
Consumos no reconocidos	257	12.1
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	238	11.2
Cheque pagado no reconocido por el titular	183	8.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	118	5.5
Transferencia electrónica no reconocida	118	5.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	107	5.0
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	68	3.2
Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	58	2.7
Depósito no aplicado total o parcialmente	55	2.6
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	50	2.3
Otras	879	41.2
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,545</b>	
Incumplimiento con los términos del contrato y/o póliza	631	40.8
Negativa en el pago de la indemnización	175	11.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	160	10.4
Aclaración del pago del contrato y/o póliza no atendida	94	6.1
Inconformidad con la reparación del bien afectado	78	5.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	72	4.7
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	35	2.3
Inconformidad con el estatus que guarda el contrato y/o póliza	28	1.8
Cancelación no atendida del contrato y/o póliza no contratada	28	1.8
Rechazo por siniestro excluido o no cubierto	26	1.7
Otras	218	14.1

\* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Arbitrajes Iniciados y Concluidos a nivel Nacional por Sector Financiero

Si durante una Audiencia de Conciliación, el Usuario e Institución no llegan a un acuerdo o hay inconformidad por cualquiera de uno de ellos, se invita a las partes involucradas (Usuario e Institución) a que se sometan o inicien el Proceso de Arbitraje y a elegir a la Condusef, o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia.

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.

El resultado de conclusión de los Arbitrajes puede ser de tres tipos: Favorable, si fueron a favor del Usuario, Concluidas por otros motivos y No favorables.

<i>Arbitrajes Iniciados</i>	2014	2015	% de variación
● Banca Múltiple	2	1	-50.0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0</b>

<i>Resultado de los Arbitrajes (Concluidos) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	Favorable		No Favorables		Concluidos por Otros Motivos	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
● Banca Múltiple	0	0	0	0	3	1
● Asegurador	0	0	0	0	2	0
● Fianzas	0	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

## Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita Iniciadas y Concluidas por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

Es la acción mediante la cual, la Condusef analiza las solicitudes de los Usuarios que desean obtener el servicio de Defensa Legal Gratuita. Para que los Usuarios puedan obtener este servicio, deberán demostrar que no cuentan con los recursos económicos suficientes para contratar a un abogado particular y que cuentan con los elementos legales suficientes para llevar una adecuada defensa.

<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita Iniciadas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>% de variación</b>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>999</b>	<b>1,505</b>	<b>50.7</b>
♦ Banca Múltiple**	996	1,495	50.1
♦ Banca de Desarrollo	1	10	900.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	1	0	-100.0
♦ SOFOLES	1	0	-100.0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-40.0</b>
♦ AFORE	5	3	-40.0
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>88</b>	<b>79</b>	<b>-10.2</b>
♦ Aseguradoras	88	78	-11.4
♦ Aseguradoras de Pensiones	0	1	-
● <b>SOFOM</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>40.0</b>
♦ SOFOM E.N.R.	10	12	20.0
♦ SOFOM E.R.	0	2	-
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>1,104</b>	<b>1,603</b>	<b>45.2</b>

<b>Delegación Origen</b>	<b>Asuntos</b>
Chiapas	1
Chihuahua	1
Estado de México	4
Guanajuato	2
Guerrero	8
Jalisco	6
Metropolitana Central	949
Metropolitana Norte	261
Metropolitana Oriente	167
Metropolitana Sur	168
Michoacán	15
Morelos	1
Puebla	1
Tlaxcala	1
Vicepresidencia Jurídica	18

<b>Total</b>	<b>1,603</b>
--------------	--------------

<b>Resultado de las Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita (Concluidas)</b> <i>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>Orientación Jurídica</b>		<b>% Favorable</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>791</b>	<b>1,258</b>	<b>221</b>	<b>285</b>	<b>78.2</b>	<b>81.5</b>
♦ Banca Múltiple*	790	1,249	219	285	78.3	81.4
♦ Banca de Desarrollo	1	9	0	0	100.0	100.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	1	0	0.0	-
♦ SOFOLES	0	0	1	0	0.0	-
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16.7</b>	<b>25.0</b>
♦ AFORE	1	1	5	3	16.7	25.0
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>32.6</b>	<b>28.6</b>
♦ Aseguradoras	29	22	60	53	32.6	29.3
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	0	0	0	1	-	0.0
♦ Aseguradoras de Pensiones	0	0	0	1	-	0.0
● <b>Sociedades Financieras de Objeto Múltiple</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>55.6</b>	<b>61.5</b>
♦ SOFOM E.N.R.	5	7	3	5	62.5	58.3
♦ SOFOM E.R.	0	1	1	0	0.0	100.0
● <b>Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.0</b>	<b>-</b>
● <b>Entidades de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>0.0</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>0.0</b>
<b>Total</b>	<b>829</b>	<b>1,289</b>	<b>290</b>	<b>351</b>	<b>74.1</b>	<b>78.6</b>

\*\* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

## Defensas Legales Gratuitas Iniciadas y Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

La Defensa Legal Gratuita se refiere a la actividad de la Comisión encaminada a la asistencia legal del Usuario en la defensa de sus intereses ante los tribunales competentes. Para este fin, la Condusef cuenta con un cuerpo de defensores especializados en materia financiera que están obligados a llevar a cabo todas las acciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los Usuarios.

<b>Defensas Legales Gratuitas Iniciadas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>% de variación</b>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>1,062</b>	<b>1,230</b>	<b>15.8</b>
◆ Banca Múltiple*	1,061	1,224	15.4
◆ Banca de Desarrollo	1	5	400.0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	1	-
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>
◆ AFORE	1	2	100.0
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>-57.7</b>
◆ Aseguradoras	52	22	-57.7
● <b>SOFOM</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>16.7</b>
◆ SOFOM E.N.R.	5	6	20.0
◆ SOFOM E.R.	1	1	0.0
● <b>Org. y Activ. Aux. del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
● <b>Ent. de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>1,121</b>	<b>1,261</b>	<b>12.5</b>

<b>Delegación Origen</b>	<b>Asuntos</b>
Estado de México	1
Guerrero	2
Jalisco	11
Metropolitana Central	736
Metropolitana Norte	240
Metropolitana Oriente	129
Metropolitana Sur	129
Vicepresidencia Jurídica	13
<b>Total</b>	<b>1,261</b>

Nota: De los asuntos Iniciados, corresponden a adultos mayores 812 (56.66%) y Otros a 621 (43.34%)

● <b>Asesorías Jurídicas penales</b>	<b>16</b>	<b>119</b>	<b>643.8</b>
--------------------------------------	-----------	------------	--------------

<b>Resultado de las Defensas Legales Gratuitas (Concluidas)</b> <b>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</b>	<b>Favorables</b>		<b>No Favorable</b>		<b>% Favorable<sup>1</sup></b>		<b>COM</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>622</b>	<b>860</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>98.4</b>	<b>99.8</b>	<b>67</b>	<b>118</b>
◆ Banca Múltiple*	620	855	10	1	98.4	99.9	66	116
◆ Sociedades de Información Crediticia	0	0	0	0	-	-	1	0
◆ Banca de Desarrollo	0	2	0	0	-	100.0	0	2
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	1	0	1	-	50.0	0	0
◆ SOFOL	2	2	0	0	100.0	100.0	0	0
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
◆ AFORE	1	0	0	0	100.0	-	1	0
● <b>Instituciones de Seguros</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>71.9</b>	<b>93.6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
◆ Aseguradoras	41	44	16	3	71.9	93.6	5	6
● <b>Sociedades Financieras de Objeto Múltiple</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>80.0</b>	<b>80.0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
◆ SOFOM E.N.R.	3	4	1	1	75.0	80.0	0	1
◆ SOFOM E.R.	1	0	0	0	100.0	-	0	0
● <b>Entidades de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
● <b>Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
● <b>Bursátil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>668</b>	<b>909</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>96.1</b>	<b>99.3</b>	<b>74</b>	<b>126</b>

Nota: De los asuntos Concluidos, corresponden a adultos mayores 588 (49.21%) y Otros a 607 (50.79%)

\* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>1</sup>Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otro Motivo (COM), calculándose de la siguiente manera:

$$\% \text{Favorable} = \text{Asuntos Favorables} / (\text{Asuntos favorables} + \text{No favorables})$$

---

## Concursos Mercantiles y Liquidación Judicial

---

---

### Concursos Mercantiles a nivel Nacional por Sector Financiero

---

Es el juicio que se lleva a cabo cuando se da incumplimiento generalizado en el pago de las obligaciones de un comerciante (Institución financiera). La función de esta Comisión Nacional es la de representar y proteger los derechos e intereses de los acreedores en general, vigilando la función del Síndico y del propio comerciante en la administración de la fallida.

Estatus que guardan los Concursos Mercantiles		Iniciados	En trámite*	Concluidos
	2015	1	12	0

---

### Liquidación Judicial

---

Son los juicios que se llevan a cabo cuando se da la insolvencia de una Institución de Banca Múltiple. La función de esta Comisión es la de representar los intereses colectivos de los acreedores de la Institución Bancaria, vigilando la función del Liquidador Judicial.

Estatus que guardan las Liquidaciones Judiciales		Iniciados	En trámite*	Concluidos
	2015	1	1	0

Se inició en Febrero y se reportó hasta el mes de marzo, en virtud de que se está desarrollando el proceso en el Sistema de Información Operativa.

---

\*Los asuntos en trámite consideran tanto los asuntos iniciados en 2015 como los de otros años.

**Multas Impuestas\* acumuladas a Septiembre 2014 y 2015 por Sector Financiero**

Sector Financiero	Total de multas				% de variación	
	Número		Monto (\$)		Número	Monto
	2014	2015	2014	2015		
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>1,108</b>	<b>1,263</b>	<b>23,050,133.37</b>	<b>33,765,196.32</b>	<b>14.0</b>	<b>46.5</b>
♦ Banca Múltiple**	1,089	1,241	22,651,494.37	33,238,084.12	14.0	46.7
♦ SICs	5	8	98,552.00	195,250.00	60.0	98.1
♦ Banca de Desarrollo	9	1	183,591.00	5,000.00	-88.9	-97.3
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	13	116,496.00	326,862.20	160.0	180.6
<b>● Sociedades Controladoras</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12,952.00</b>	<b>40,374.00</b>	<b>200.0</b>	<b>211.7</b>
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>1,910,325.44</b>	<b>1,012,188.50</b>	<b>-50.0</b>	<b>-47.0</b>
♦ AFORE	55	32	1,484,219.44	911,916.50	-41.8	-38.6
♦ PROCESAR	19	4	348,394.00	46,440.00	-78.9	-86.7
♦ SIEFORE	6	4	77,712.00	53,832.00	-33.3	-30.7
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>566</b>	<b>258</b>	<b>11,843,020.07</b>	<b>6,592,055.98</b>	<b>-54.4</b>	<b>-44.3</b>
♦ Aseguradoras	548	251	11,387,723.59	6,415,589.98	-54.2	-43.7
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	11	6	287,499.48	163,008.00	-45.5	-43.3
♦ Aseguradoras de Pensiones	7	1	167,797.00	13,458.00	-85.7	-92.0
<b>● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple</b>	<b>992</b>	<b>1,881</b>	<b>28,190,115.95</b>	<b>55,371,039.17</b>	<b>89.6</b>	<b>96.4</b>
♦ SOFOM E.N.R.	906	1,764	26,364,639.85	52,418,327.28	94.7	98.8
♦ SOFOM E.R.	86	117	1,825,476.10	2,952,711.89	36.0	61.8
<b>● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>586,896.00</b>	<b>351,722.00</b>	<b>-30.4</b>	<b>-40.1</b>
♦ Almacenes Generales de Depósito	5	4	158,215.00	89,291.00	-20.0	-43.6
♦ Casas de cambio	1	2	32,380.00	26,916.00	100.0	-16.9
♦ Uniones de Crédito	17	10	396,301.00	235,515.00	-41.2	-40.6
<b>● Entidades de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>795,461.64</b>	<b>1,464,956.16</b>	<b>103.6</b>	<b>84.2</b>
♦ Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	16	30	475,040.00	840,133.16	87.5	76.9
♦ Sociedades Financieras Comunitarias	0	1	0.00	33,645.00	-	-
♦ Sociedades Financieras Populares	12	26	320,421.64	591,178.00	116.7	84.5
<b>● Instituciones de Fianzas</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>621,030.07</b>	<b>208,806.13</b>	<b>-71.4</b>	<b>-66.4</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>7</b>	<b>64</b>	<b>146,563.00</b>	<b>976,460.00</b>	<b>814.3</b>	<b>566.2</b>
♦ Sociedades Operadoras de Inversión	3	8	78,977.00	208,599.00	166.7	164.1
♦ Sociedades de Inversión	1	50	12,952.00	672,394.00	4,900.0	5,091.4
♦ Casa de Bolsa	3	6	54,634.00	95,467.00	100.0	74.7
<b>Total</b>	<b>2,826</b>	<b>3,588</b>	<b>67,156,497.54</b>	<b>99,782,798.26</b>	<b>27.0</b>	<b>48.6</b>

**Multas Impuestas\* acumuladas a Septiembre 2015 por Sector Financiero y Ley**

Sector Financiero	De Protección		De Defensa				Total de multas	
	LPDUSF		LTOSF		LIC		Número	Monto (\$)
	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)		
<b>● Instituciones de Crédito</b>	<b>637</b>	<b>18,343,801.90</b>	<b>626</b>	<b>15,421,394.42</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>1,263</b>	<b>33,765,196.32</b>
♦ Banca Múltiple**	615	17,816,689.70	626	15,421,394.42	0	0.00	1,241	33,238,084.12
♦ SICs	8	195,250.00	0	0.00	0	0.00	8	195,250.00
♦ Banca de Desarrollo	1	5,000.00	0	0.00	0	0.00	1	5,000.00
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	326,862.20	0	0.00	0	0.00	13	326,862.20
<b>● Sociedades Controladoras</b>	<b>3</b>	<b>40,374.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>3</b>	<b>40,374.00</b>
<b>● Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>40</b>	<b>1,012,188.50</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>40</b>	<b>1,012,188.50</b>
♦ AFORE	32	911,916.50	0	0.00	0	0.00	32	911,916.50
♦ PROCESAR	4	46,440.00	0	0.00	0	0.00	4	46,440.00
♦ SIEFORE	4	53,832.00	0	0.00	0	0.00	4	53,832.00
<b>● Instituciones de Seguros</b>	<b>258</b>	<b>6,592,055.98</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>258</b>	<b>6,592,055.98</b>
♦ Aseguradoras	251	6,415,589.98	0	0.00	0	0.00	251	6,415,589.98
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	6	163,008.00	0	0.00	0	0.00	6	163,008.00
♦ Aseguradoras de Pensiones	1	13,458.00	0	0.00	0	0.00	1	13,458.00
<b>● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple</b>	<b>1,453</b>	<b>37,834,939.17</b>	<b>428</b>	<b>17,536,100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>1,881</b>	<b>55,371,039.17</b>
♦ SOFOM E.N.R.	1,356	35,131,957.28	408	17,286,370.00	0	0.00	1,764	52,418,327.28
♦ SOFOM E.R.	97	2,702,981.89	20	249,730.00	0	0.00	117	2,952,711.89
<b>● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito</b>	<b>16</b>	<b>351,722.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>16</b>	<b>351,722.00</b>
♦ Almacenes Generales de Depósito	4	89,291.00	0	0.00	0	0.00	4	89,291.00
♦ Casas de cambio	2	26,916.00	0	0.00	0	0.00	2	26,916.00
♦ Uniones de Crédito	10	235,515.00	0	0.00	0	0.00	10	235,515.00
<b>● Entidades de Ahorro y Crédito Popular</b>	<b>36</b>	<b>957,234.16</b>	<b>21</b>	<b>507,722.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>57</b>	<b>1,464,956.16</b>
♦ Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	23	631,869.16	7	208,264.00	0	0.00	30	840,133.16
♦ Sociedades Financieras Comunitarias	1	33,645.00	0	0.00	0	0.00	1	33,645.00
♦ Sociedades Financieras Populares	12	291,720.00	14	299,458.00	0	0.00	26	591,178.00
<b>● Instituciones de Fianzas</b>	<b>6</b>	<b>208,806.13</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>6</b>	<b>208,806.13</b>
<b>● Bursátil</b>	<b>64</b>	<b>976,460.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>64</b>	<b>976,460.00</b>
♦ Casa de Bolsa	6	95,467.00	0	0.00	0	0.00	6	95,467.00
♦ Sociedades de Inversión	50	672,394.00	0	0.00	0	0.00	50	672,394.00
♦ Sociedades Operadoras de Inversión	8	208,599.00	0	0.00	0	0.00	8	208,599.00
<b>Total</b>	<b>2,513</b>	<b>66,317,581.84</b>	<b>1,075</b>	<b>33,465,216.42</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>3,588</b>	<b>99,782,798.26</b>

\* Son impuestas derivadas al incumplimiento de: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, LPDUSF (Ley Condusef), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

\*\* Incluye información de la cartera de cuatro SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo; Banorte con Banorte-Ixe Tarjetas y Banco Inbursa con Sociedad Financiera Inbursa.

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

**Principales motivos de Sanción por Ley y Sector Financiero**

Sector - Ley - Causa	Total de multas				% de variación	
	Número		Monto (\$)		Número	Monto
	2014	2015	2014	2015		
<b>● Banca Múltiple</b>	<b>1,089</b>	<b>1,241</b>	<b>22,651,494.37</b>	<b>33,238,084.12</b>	<b>14.0</b>	<b>46.7</b>
♦ LPDUSF	<b>522</b>	<b>615</b>	<b>14,567,768.37</b>	<b>17,816,689.70</b>	<b>17.8</b>	<b>22.3</b>
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	237	245	7,063,120.00	7,780,325.00	3.4	10.2
Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	76	117	2,286,380.00	3,711,805.00	53.9	62.3
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	112	107	3,335,790.00	3,349,640.00	-4.5	0.4
Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	42	47	660,505.37	991,747.70	11.9	50.1
Art. 94 f. XII. La IF envía publicidad a usuarios inscritos en el REUS (Art. 8).	-	34	-	532,145.00	-	-
Otras	55	65	1,221,973.00	1,451,027.00	18.2	18.7
♦ LTOSF	<b>567</b>	<b>626</b>	<b>8,083,726.00</b>	<b>15,421,394.42</b>	<b>10.4</b>	<b>90.8</b>
Art. 41.- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario	554	559	6,873,088.00	6,978,752.00	0.9	1.5
Art. 42, f. III.- Emplear modelos de Contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DU (Art. 11)	1	27	119,640.00	3,572,460.00	2,600.0	2,886.0
Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o de la DU (Art. 13)	-	24	-	3,089,020.00	-	-
Art. 42, f. II.- No expresar en terminos anuales en el estado de cuenta las tasas de interés ordinarias y moratorias (Art. 9)	-	5	-	531,032.00	-	-
Art. 43, f. X.- No dar respuesta oportuna a la solicitud de aclaración del cliente (Art. 23)	2	5	518,080.00	1,061,682.42	150.0	104.9
Otras	10	6	572,918.00	188,448.00	-40.0	-67.1
<b>● Aseguradoras</b>	<b>548</b>	<b>251</b>	<b>11,387,723.59</b>	<b>6,415,589.98</b>	<b>-54.2</b>	<b>-43.7</b>
♦ LPDUSF	<b>548</b>	<b>251</b>	<b>11,387,723.59</b>	<b>6,415,589.98</b>	<b>-54.2</b>	<b>-43.7</b>
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	94	58	2,830,235.00	1,810,770.00	-38.3	-36.0
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	70	41	2,099,920.00	1,268,140.00	-41.4	-39.6
Art. 94 f. XII. La IF envía publicidad a usuarios inscritos en el REUS (Art. 8).	-	29	-	445,022.50	-	-
Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	47	26	1,018,599.59	909,124.79	-44.7	-10.7
Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	47	25	866,114.00	500,654.69	-46.8	-42.2
Otras	290	72	4,572,855.00	1,481,878.00	-75.2	-67.6
<b>● SOFOM ENR</b>	<b>906</b>	<b>1,764</b>	<b>26,364,639.85</b>	<b>52,418,327.28</b>	<b>94.7</b>	<b>98.8</b>
♦ LPDUSF	<b>872</b>	<b>1,356</b>	<b>23,949,073.85</b>	<b>35,131,957.28</b>	<b>55.5</b>	<b>46.7</b>
Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).	572	657	18,331,125.00	21,853,215.00	14.9	19.2
Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	123	226	1,585,736.00	3,021,798.00	83.7	90.6
Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Requerimiento)	-	89	-	1,168,414.00	-	-
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	15	89	452,565.00	2,733,880.00	493.3	504.1
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	9	68	275,465.00	2,032,630.00	655.6	637.9
Otras	153	227	3,304,182.85	4,322,020.28	48.4	30.8
♦ LTYOSF	<b>34</b>	<b>408</b>	<b>2,415,566.00</b>	<b>17,286,370.00</b>	<b>1,100.0</b>	<b>615.6</b>
Art. 40. LTYOSF No porporcionó la información y documentación requerida.	4	204	46,912.00	2,597,940.00	5,000.0	5,437.9
Art. 42, f. VI.- No enviar los modelos de contratos a Condusef para su inscripción en el RECA (Requerimiento) (Art. 11)	7	103	789,380.00	12,477,000.00	1,371.4	1,480.6
Art. 41.- No registrar comisiones ante Condusef (RECO) (Art. 6)	11	97	419,672.00	1,240,766.00	781.8	195.7
Art. 43, f. VI.- No modificar estados de cuenta (Art. 13)	2	1	478,560.00	239,280.00	-50.0	-50.0
Art. 43, f. II.- No modificar los Contratos (Art. 11)	1	1	239,280.00	239,280.00	0.0	0.0
Otras	9	2	441,762.00	492,104.00	-77.8	11.4
<b>● Otros Sectores</b>	<b>283</b>	<b>332</b>	<b>6,752,639.73</b>	<b>7,710,796.88</b>	<b>17.3</b>	<b>14.2</b>
<b>Total</b>	<b>2,826</b>	<b>3,588</b>	<b>67,156,497.54</b>	<b>99,782,798.26</b>	<b>27.0</b>	<b>48.6</b>

\* Son impuestos derivadas al incumplimiento de: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, LPDUSF (Ley Condusef), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

\*\* Incluye información de la cartera de cuatro SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo; Banorte con Banorte-lxe Tarjetas y Banco Inbursa con Sociedad Financiera Inbursa.

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

## Número de registros en la CONDUSEF

**REUS (Registro Público de usuarios que no desean información publicitaria de productos y servicios financieros).** Es un padrón que contiene información personal de los Usuarios del sistema financiero mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las Instituciones Financieras en sus practicas de mercadotecnia.

Registros recibidos a través de:	2015
● CAT	37,319
● Web	49,377
● Personal	175
<b>Total</b>	<b>86,871</b>

### SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros)

Instituciones SIPRES	2015
● Instituciones en operación*	4,105
● Altas en el mes	5

\*Son aquellas Instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación.

Nota: Las 5 Instituciones dadas de alta corresponden: 4 al Sector SOFOM E.N.R. y 1 de Sociedades operadoras de sociedades de inversión.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo

### Estatus de Renovación de SOFOMES

SOFOM	ENR	ER
Renovadas	1,378	43
En Trámite de Renovación	65	1
En Trámite de Cancelación	1,329	0
Posterior al cierre del periodo de renovación		
Disuelta	10	0
Liquidada	12	0
Transformada (No Financiera)	98	0

Información al 30 de Septiembre de 2015.

### Contratos de Adhesión Registrados (RECA)

Clase de Institución	Instituciones financieras con al menos 1 contrato registrado		Contratos registrados	
	En Septiembre 2015	Acumulado al 30 de Septiembre	En Septiembre 2015	Acumulado al 30 de Septiembre
SOFOM, E.N.R.	4	2,279	30	5,302
Banca Múltiple	0	40	0	1,531
SOFOL	0	9	0	181
SCAP	0	143	6	1,688
SOFIPO	0	45	6	369
SOFOM, E.R.	0	37	0	287
Banca de Desarrollo	0	4	3	111
Uniones de Crédito	1	73	12	384
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2,630</b>	<b>57</b>	<b>9,853</b>

Nota: Las cifras mostradas pueden sufrir variaciones a la baja con respecto al periodo anterior, derivado de la baja de registros por caducidad o por la cancelación que realicen las Instituciones financieras.

### Registro de Contratos de Adhesión (RECA) por sector y producto

Sector	Crédito simple	Crédito personal	Crédito hipotecario	Depósito	Créditos de habilitación o avío	Crédito en cuenta corriente	Créditos refaccionarios	Otros	Total
SOFOM E.N.R.	2,230	862	227	0	498	476	354	655	5,302
BANCA MÚLTIPLE	88	69	571	233	0	47	1	522	1531
SOFOL	0	0	175	0	1	0	3	2	181
SCAP	419	421	68	460	53	25	47	195	1688
SOFIPO	145	23	2	93	22	15	14	55	369
SOFOM E.R.	22	26	79	0	5	3	7	145	287
BANCA DE DESARROLLO	10	0	14	11	17	1	19	39	111
UNIONES DE CRÉDITO	103	0	0	0	87	71	74	49	384
<b>Total</b>	<b>3,017</b>	<b>1,401</b>	<b>1,136</b>	<b>797</b>	<b>683</b>	<b>638</b>	<b>519</b>	<b>1,662</b>	<b>9,853</b>

Fuente: Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

## Accesos Vía Internet (enero-septiembre)

Los sitios web desarrollados por Condusef son altamente consultados por diversos tipos de público, pues utilizan un lenguaje sencillo, claro, enfocado a las necesidades de la gente y permiten localizar información de manera rápida y eficiente. Muestra de ello son las secciones con mayor número de consultas, transacciones y descargas.

Simulador/Sesiones	2014	2015	% de Variación
Ahorro e Inversión	50,397	55,565	10.3
Automotriz	53,362	68,578	28.5
Seguro de Automóviles	24,765	27,094	9.4
Crédito Personal y de Nómina	65,650	90,592	38.0
Fondos de Inversión	11,061	12,822	15.9
Hipotecario	103,963	118,403	13.9
Hipotecario Infonavit	43,594	56,862	30.4
Pagos Mínimos	27,797	27,410	-1.4
Planificador Familiar	11,960	12,462	4.2
Tarjeta de crédito	98,764	93,880	-4.9
<b>TOTAL</b>	<b>491,313</b>	<b>563,668</b>	<b>14.7</b>

Registro/Sesiones	2014	2015	% de Variación
Registro de Comisiones (RECO)	17,368	21,525	23.9
Registro de Contratos de Adhesión (RECA)	51,569	64,696	25.5
Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	9,845	6,932	-29.6
<b>TOTAL</b>	<b>78,782</b>	<b>93,153</b>	<b>18.2</b>

Registro/Sesiones	2014	2015	% de Variación
Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	205,927	262,523	27.5

### Descargas de las Aplicaciones Móviles, 2015

Buro de Entidades Financieras	Semana Educación Financiera	Buzón Mexicanos en el Exterior	Calculadora Presupuesto Financiero	Cláusulas Abusivas
6,783	1,189	146	4,825	627

### Buró de Entidades Financieras (www.buro.gob.mx)

	2015
Sesiones del mes de Septiembre	45,824
*Acumulado del 9 de Julio de 2014 al 30 de Septiembre 2015	485,356

### Facebook

	2015
Nuevos "me gusta"	969
Acumulado del mes de septiembre 2013 al mes de Septiembre 2015	19,474

### Otros

	2014	2015
% de llamadas Abandonadas (CAT)	0.6%	4.7%

### Página Condusef Septiembre 2015



### Número de nuevos Seguidores en Twitter

Total de Seguidores a Septiembre:

95,902



\* A partir del mes de Abril 2014 cambió la nomenclatura en Google Analytics y las Visitas ahora se llaman Sesiones.

Las Sesiones son los accesos a la página y las páginas vistas es la navegación dentro de la página.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente, Dirección General de Educación Financiera.

# DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA

*Fecha de publicación:*

*7 de octubre de 2014*

*Entrada en vigor:*

*8 de octubre de 2014*

*Inicio de recepción de quejas:*

*6 de enero de 2015*

## *Información al 30 de Septiembre*

<b>Concepto</b>	<b>Totales</b>
No. de quejas	23,647
Quejas pendientes por atender	1,437

**No. de Instituciones que han recibido quejas: 343**

### **Principales Instituciones:**

BBVA Bancomer, S.A.

Banco Nacional de México, S. A.

Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

Banco Santander (México), S.A.

Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

**No. de Instituciones que registraron despachos: 371**

**No. de Despachos registrados que han recibido quejas: 310**

### **Principales Despachos:**

CONSORCIO JURIDICO DE COBRANZA ESPECIALIZADA, S.A DE C.V.

SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA S.A DE C.V.

MUÑOZ C. Y ASOCIADOS S.A DE C.V.

### **Principales causas:**

Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor

Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas

No se dirigió de manera educada y respetuosa

## Registro De Ofertas Públicas Del Sistema Arbitral

### Registro de Ofertas Públicas

Al mes de septiembre se han atendido **93 escritos** relacionados con el Registro de Ofertas Públicas (ROPSA) de conformidad con lo siguiente:

Sector Financiero	Escritos recibidos	Oficios aclaratorios	Oficios de prevención	Constancias
SOFOMES E.N.R.	75	24	22	29
Soc. Cooperativas	5	0	1	4
Uniones de Crédito	6	1	2	3
Casas de Cambio	1	0	0	1
Sofipos	1	0	0	1
Banca de Desarrollo	2	2	0	0
Seguros	1	1	0	0
Sociedades de Inversión	1	1	0	0
Soc. Operadoras de Soc. de Inversión	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>38</b>

### Constancias Emitidas a Productos y Servicios

Tipo de Producto	Registrados	% Participación
Crédito Simple	35	25.74
Crédito Personal	26	19.12
Crédito de Habilitación o Avío	24	17.65
Crédito Refaccionario	17	12.50
Créditos y Préstamos	11	8.09
Contrato de Arrendamiento	3	2.21
Venta de Divisas	3	2.21
Crédito Cuenta Corriente	7	5.15
Cuenta de Ahorro	3	2.21
Domiciliación	1	0.74
Factoraje Financiero	1	0.74
Servicio en Sucursal y/o UNE	1	0.74
Crédito de Nómina	2	1.47
Crédito al Auto	1	0.74
Crédito Hipotecario	1	0.74
<b>Total</b>	<b>136</b>	

## Micrositio de Cláusulas Abusivas

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pone en funcionamiento en su página de Internet, un micrositio denominado "Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas", a fin de que los Usuarios las conozcan y puedan denunciarlas.

### Septiembre 2015

Sector Financiero	Contratos revisados	Número de Instituciones que contienen cláusulas abusivas	Número de cláusulas abusivas	Número de cláusulas eliminadas
♦ Banca Múltiple	35	1	1	2
♦ SOFOM E.R.	0	0	0	0
♦ SOCAPS	0	0	0	0
♦ SOFIPOS	0	0	0	0
♦ SOFOM E.N.R.	5	4	4	13
♦ Uniones de Crédito	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

### ACUMULADO 2015

Sector Financiero	Contratos revisados	Número de Instituciones que contienen cláusulas abusivas	Número de cláusulas abusivas detectadas	Número de cláusulas eliminadas	Número de cláusulas abusivas vigentes
♦ Banca Múltiple	629	13	322	127	195
♦ SOFOM E.R.	128	1	3	3	0
♦ SOCAPS	88	26	93	26	67
♦ SOFIPOS	75	33	86	14	72
♦ SOFOM E.N.R.	117	31	45	13	32
♦ Uniones de Crédito	9	2	2	0	2
<b>Total</b>	<b>1046</b>	<b>106</b>	<b>551</b>	<b>183</b>	<b>368</b>

## Educación Financiera

La educación financiera es un valioso instrumento que puede contribuir a diferentes propósitos, entre ellos, ayudar a mantener la confianza en el sistema financiero, facilitar que la población conozca y utilice a su favor los productos y servicios financieros, impulsar una mejor administración de los recursos de los hogares, mitigar los riesgos de sobreendeudamiento y difundir sus derechos a los Usuarios de servicios financieros.

<i>Programa impartido</i>	Enero - Septiembre		% de Variación	Septiembre 2015
	2014	2015		
● <b>Revista Proteja su dinero</b>				
◆ Ejemplares impresos	480,000	580,000	20.83%	100,000
◆ Consultas vía Web	441,156	1,003,140	127.39%	158,055
● <b>Guías de Educación Financiera</b>				
◆ Ejemplares impresos	44,000	0	-100.00%	0
◆ Consultas vía Web	12,499	19,404	55.24%	2,571
● <b>Cuadernos educativos</b>				
◆ Ejemplares impresos	415,000	255,000	-38.55%	255,000
◆ Consultas vía Web	7,943	19,549	146.12%	2,116
● <b>Boletín electrónico Consejos para tu bolsillo</b>				
◆ Materiales elaborados	43	39	-9.30%	4
◆ Promedio de correos registrados*	177,336	191,198	7.82%	194,432
◆ Correos a los que se envió	6,916,102	7,264,354	5.04%	777,728
● <b>Educación Financiera en tu Institución</b>				
◆ Empresas participantes	43	79	83.72%	79
● <b>Conferencias y pláticas de Educación Financiera</b>				
◆ Instituciones visitadas	17	28	64.71%	1
◆ Actividades realizadas	55	107	94.55%	1
◆ Personas impactadas	3,362	3,536	5.18%	-
◆ Delegaciones visitadas	11	10	-9.09%	1

## PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL STC METRO

Este Programa se enmarca dentro de las acciones del Gobierno de la República sobre un "Gobierno cercano y moderno", llevando los servicios de la CONDUSEF a la ciudadanía en general. El Programa inició el 14 de julio con la instalación de módulos en las diferentes líneas del STC METRO más concurridas, donde se informa y brindan los servicios de: asesoría financiera, consultas, emisión del reporte especial de crédito y educación financiera, entre otras actividades. También incluye la distribución de la revista "Proteja su dinero", talleres, conferencias, así como la difusión de audios y videos cuyo propósito es promover la educación y cultura financiera.

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>Asesorías otorgadas</b> (Por asesores adscritos a la Delegación Metropolitana Oriente)	674	1,826	1,619	-	-	-	<b>4,119</b>

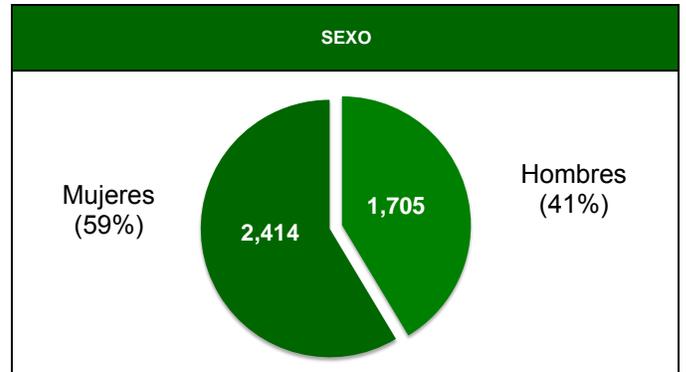
### Tipo de asesoría:

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Part.
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	87	848	842	-	-	-	1,777	43%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	266	459	359	-	-	-	1,084	26%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	68	134	141	-	-	-	343	8%
Orientación sobre los servicios que ofrece Conducef	53	63	130	-	-	-	246	6%
Consulta a través del NSS (¿Cuál es mi AFORE?)	12	65	17	-	-	-	94	2%
Actualización de historial crediticio no realizada	26	31	27	-	-	-	84	2%
Consumos no reconocidos	33	32	6	-	-	-	71	2%
Info. general sobre ubicación y horarios de servicio	7	27	28	-	-	-	62	2%
Negociación de créditos (Orientación)	28	19	7	-	-	-	54	1%
Crédito no reconocido en el historial crediticio	8	27	6	-	-	-	41	1%
Eliminación de historial crediticio no realizada	4	22	13	-	-	-	39	1%
Otras causas	82	99	43	-	-	-	224	5%
	<b>674</b>	<b>1,826</b>	<b>1,619</b>	-	-	-	<b>4,119</b>	<b>100%</b>

Nota: el martes 15 septiembre se suspendió el servicio.

### Rango de edad y sexo:

RANGO DE EDAD	ASESORÍAS	PART.
Entre 18 y 29 años	645	16%
Entre 30 y 39 años	932	23%
Entre 40 y 49 años	1,078	26%
Entre 50 y 59 años	873	21%
Entre 60 y 69 años	471	11%
Entre 70 y 79 años	110	3%
Más de 80 años	10	0%
<b>Total</b>	<b>4,119</b>	<b>100%</b>



### Lugar de origen (municipio):

