

# ANUARIO

## ESTADÍSTICO 2015

# **Anuario Estadístico 2015**

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

# Estructura y Equipo de Trabajo

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

### **Presidente**

Mario A. Di Costanzo Armenta

### **Vicepresidente Técnico**

Luis Fabre Pruneda

### **Vicepresidente Jurídico**

Edna Barba y Lara

### **Vicepresidente de Delegaciones**

Silvia Fernández Martínez

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

Daniel Quintero Peña

### **Junta de Gobierno**

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Desarrollo Financiero,  
Estadístico y Operativo:

**Aurelio Castro González**

Director General de Educación Financiera:

**Leonardo Jorge Torres Góngora**

Director de Información y Desarrollo Estadístico:

**Gerardo García Escobedo**

Agradecimientos especiales:

**Gerardo Francisco Calvillo Anaya**

**Elisa Herrejón Villarreal**

**Guiuliana Vera Martínez**

**Ana Alicia Cervera Uribe**

**Pedro Alejandro Gómez Peraza**

Elaboración e investigación: Marlene Hernández Ortega, María Antonia Saldaña Bernal, Nohemí Morales Ortega, Rolando Martínez Arteaga, René Arroyo Mora, Carlos Alberto Cuevas López, Bogar Pavel Bonilla Hernández, Edgar Hugo Guerrero Hernández.

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

Diseño y Formación: María Antonia Saldaña Bernal  
México, Ciudad de México, Abril 2016.

# Mensaje del Presidente

“Cerca de ti y tu familia”

Con la finalidad de darte más y mejores servicios y que cuentes con la protección de tus intereses cuando tengas alguna diferencia con una Institución Financiera, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) ha evolucionado, ampliando y creando nuevas formas para estar cerca de ti y de tu familia.

Durante el año 2015, la Comisión Nacional llevó a cabo 1,544,469 acciones de defensa a los Usuarios de servicios financieros, cifra que representó un incremento del 13.6% respecto al año 2014. Desde el año 2012, la Condusef no había crecido por arriba de los dos dígitos, el promedio de crecimiento en los últimos 5 años fue del 7%.

Se creó el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual mide la calidad en cuanto a la atención a las reclamaciones o quejas que sus propios clientes presentan ante la Condusef, además permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de las instituciones y compararla frente a otras.

Como parte de los esfuerzos por acercar sus servicios a la población, en el marco del Programa de un Gobierno Cercano y Moderno y con el apoyo del Sistema Colectivo Metro (STC) del Gobierno de la Ciudad de México, la Comisión Nacional inició en 2015, el programa de instalación de módulos de atención a Usuarios en diversas estaciones del Metro, otorgando un total de 14,504 asesorías.

En el tema de “El Gobierno y las Apss”, esta Comisión Nacional impulsó el desarrollo de herramientas que involucran la utilización de tecnología móvil, que permiten nuevas dinámicas de interacción entre Gobierno y ciudadanos en tiempo real y en cualquier lugar. En 2015, se desarrollaron aplicaciones móviles para denunciar Cláusulas Abusivas, para comparar créditos en materia automotriz, personal y de nómina, para asesorar a los mexicanos que residen en el extranjero (Buzón de Mexicanos en el Exterior), entre otros.

Asimismo, se crearon Multicompradores de diversos créditos, a fin de que los Usuarios puedan comparar antes de contratar las opciones que se encuentran disponibles en el mercado y elegir la opción más conveniente.

Se desarrollaron los micrositiros del Sector de Ahorro y Crédito Popular y el denominado “Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas” a fin de que los Usuarios las conozcan y puedan denunciarlas.

Se llevó a cabo el proceso de renovación de registro de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM) para poder operar. Las Entidades Financieras que no renovaron, perderán su registro por ministerio de ley y no serán consideradas en tal carácter.

Asimismo, entraron en vigor las nuevas Disposiciones en materia de Despachos de Cobranza, por lo que las Entidades Financieras deberán sujetarse a la nueva normatividad, respecto a las prácticas de cobranza realizadas por los despachos que gestionan su cartera de crédito. Para dar cumplimiento a estas disposiciones se creó el Registro de Despachos de Cobranza, en el cual se registraron más de 31 mil quejas, 183% más que en 2014 por el mismo concepto de malas prácticas de cobranza.

Se implementó la normatividad en materia de Cláusulas Abusivas de las Instituciones Financieras, la cual establece que dichas entidades deberán eliminar de sus contratos dichas cláusulas, en este sentido, se ordenó la eliminación de 232 Cláusulas Abusivas y se reportaron en el Buró de Entidades Financieras 445 Cláusulas Abusivas vigentes a diciembre de 2015.

La Condusef reitera su compromiso de seguir promoviendo y difundiendo la educación y la transparencia financiera para que los Usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las Instituciones Financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

Gracias a la Reforma Financiera, Condusef ha ampliado sus facultades para ofrecer una mayor protección a los Usuarios de servicios y productos financieros.

**Mario A. Di Costanzo**

# Índice Temático General



## **Acciones de Defensa en Condusef**

9

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Proceso de Atención a Usuarios            | 10 |
| Historia Estadística                      | 12 |
| Distribución de las Acciones de Defensa   | 14 |
| Cobertura demográfica                     | 16 |
| Comportamiento de las Acciones de Defensa | 17 |



## **Sistema Financiero Mexicano**

18

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Banca Múltiple                           | 19 |
| Sociedades de Información Crediticia     | 39 |
| Aseguradoras                             | 45 |
| SOFOM E.N.R.                             | 57 |
| SOFOM E.R.                               | 67 |
| Administradoras de Fondos para el Retiro | 77 |



## **Sanciones Impuestas**

91

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Instituciones de Banca Múltiple | 93 |
| Instituciones de Seguros        | 94 |
| SOFOM E.N.R y SOFOM E.R.        | 95 |
| AFORE y SOCAPs                  | 96 |



## **Detalle por Delegación de Condusef**

97

|                 |    |
|-----------------|----|
| 36 Delegaciones | 98 |
|-----------------|----|



## **Herramientas de Información**

176

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Herramientas de Información (Accesos) | 177 |
| Simuladores                           | 178 |
| Registro de Comisiones (RECO)         | 180 |
| SIPRES                                | 187 |

|                                                                                     |                                                                                                    |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    | <b>Reclamaciones con Impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México</b> | 189 |
|                                                                                     | Productos financieros reclamados                                                                   | 190 |
|                                                                                     | Canales transaccionales reclamados                                                                 | 191 |
|                                                                                     | Causas de reclamación                                                                              | 192 |
|                                                                                     | Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta                                      | 193 |
|                                                                                     | Monto reclamado y monto abonado al cliente                                                         | 194 |
|                                                                                     | Reclamaciones monetarias por Banco                                                                 | 195 |
|                                                                                     | Reclamaciones imputables a un posible fraude                                                       | 196 |
|    | <b>Posible Robo de Identidad</b>                                                                   | 198 |
|                                                                                     | Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad (2015)                         | 199 |
|                                                                                     | Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad (2015)                      | 202 |
|  | <b>Buró de Entidades Financieras</b>                                                               | 204 |
|                                                                                     | Banca Múltiple                                                                                     | 207 |
|                                                                                     | SOFOM E.N.R.                                                                                       | 208 |
|                                                                                     | Aseguradoras                                                                                       | 212 |
|                                                                                     | Otros Sectores                                                                                     | 213 |
|  | <b>Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección</b>                                         | 220 |
|                                                                                     | Resultado de Evaluación y Vigilancia                                                               | 221 |
|                                                                                     | Resultado de Verificación e Inspección                                                             | 222 |
|                                                                                     | Cláusulas Abusivas                                                                                 | 226 |

#### Código QR

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



## Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2015 las **Acciones de Defensa** a los Usuarios se incrementaron en **13.6%** con respecto a las registradas en 2014, resultado principalmente del crecimiento de las Asesorías.

Las **Asesorías** que son el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, mostraron un crecimiento de **14.5%** y representaron el **84.5%** del total de las Acciones de Defensa, lo que significó una mayor participación con relación a 2014 (**83.9%**).

Las **Reclamaciones** presentaron un incremento de **9.1%**, generado principalmente por los Procesos Gestión Redeco/Cobranza, Dictamen y Conciliación, que en conjunto representaron el **33.1%** del total de las Reclamaciones.



|                                           | Página |
|-------------------------------------------|--------|
| Proceso de Atención a Usuarios            | 10     |
| Historia Estadística                      | 12     |
| Distribución de las Acciones de Defensa   | 14     |
| Cobertura Demográfica                     | 16     |
| Comportamiento de las Acciones de Defensa | 17     |

## Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los Usuarios y las instituciones financieras”.

### Asesorías

#### A Asesorías

#### Orientación sobre productos y servicios financieros

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

Así mismo, se puede otorgar orientación de carácter legal mediante:

- **Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas** es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición del Usuario para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidas en las leyes, explicadas y desarrolladas a través de la figura profesional del abogado.

De igual manera, Condusef proporciona las siguientes asesorías:

- Consulta **Beneficiarios de Cuentas Bancarias**, tiene por objeto que el Usuario pueda tener conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de la misma.
- Consulta **SIAB VIDA**, es el sistema mediante el cual el Usuario, en su carácter de beneficiario, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.

### Reclamaciones

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

Controversias

CV

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

- **Gestión Ordinaria.** Es el procedimiento por el que la Consusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del Usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica.

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

#### CV Controversias

#### Gestión Cobranza REDECO

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.

#### Conciliación (CO)

Controversias

CV

Es la etapa del proceso de atención a Usuarios, a través de la cual la Condusef propone alternativas para dar solución a los conflictos, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas, y puede tener los siguientes resultados:

- **Conciliado:** Cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) llegan a un acuerdo entre las partes involucradas para la resolución de la reclamación.
- **No Conciliado:** El Usuario - Institución financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la Audiencia de Conciliación y dejan a salvo sus derechos.
- **Concluido por otros motivos:** Es cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) no continúan con el procedimiento de Conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del Usuario, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar su mediación en el asunto.

## Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

Desde entonces, realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los Usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del Sistema Financiero, contando para este fin con 36 Delegaciones, una en cada Estado de la República, salvo en Chihuahua que se encuentran 2 y en la Ciudad de México que cuenta con 4 oficinas de Atención, un Centro de Atención Telefónica (CAT) y la Vicepresidencia Jurídica.

### AR Arbitraje

#### Procedimiento Arbitral

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

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

#### Dictamen

### D Dictamen

Cuando la Institución Financiera rechaza el Arbitraje, el Usuario puede solicitar la emisión de un Dictamen por parte de la Condusef, y esta a su vez podrá emitir los siguientes dictámenes:

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

#### Defensa Legal Gratuita

### DLG Defensa Legal Gratuita

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

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

### DLG Defensa Legal Gratuita

#### Acciones Colectivas

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

### AJP Asesorías Jurídicas Penales

#### Asesorías Jurídicas Penales

A partir de abril de 2015 las AJP se integran al Proceso de Reclamaciones, y en este subproceso se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

#### Concurso Mercantil

### CM Concurso Mercantil

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

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

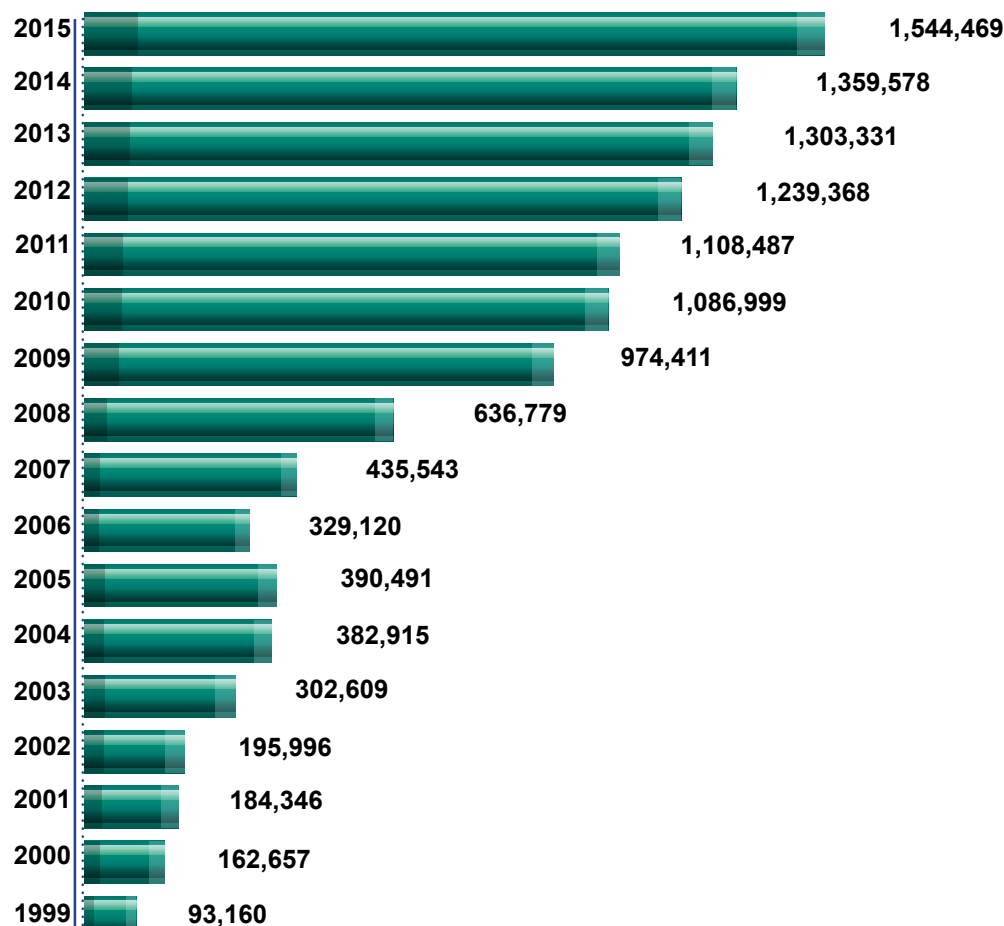
#### Liquidaciones Judiciales

### LJ Liquidaciones Judiciales

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, vigilando la función del liquidador judicial.

# 11,730,259 Acciones de Defensa<sup>1</sup> a Usuarios en Condusef

## Historia Estadística de Condusef 1999-2015



### • Clase de Institución

|                                      | 2015             | 2014             | 2013             | 2012             | 2011             | 2010             | 2009           | 2008           |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| Banca Múltiple <sup>2</sup>          | 449,173          | 408,033          | 406,258          | 420,124          | 441,094          | 456,763          | 482,332        | 269,673        |
| Sociedades de Información Crediticia | 573,483          | 484,643          | 451,162          | 362,497          | 234,956          | 138,632          | 79,360         | 65,076         |
| Instituciones de Seguros             | 94,499           | 60,676           | 61,192           | 63,069           | 68,123           | 61,939           | 60,404         | 57,424         |
| Procesar                             | 75,089           | 88,911           | 89,790           | 106,394          | 92,334           | 92,393           | 108,183        | 80,236         |
| AFORE <sup>3</sup>                   | 57,566           | 51,534           | 56,698           | 53,863           | 47,824           | 67,024           | 72,499         | 68,530         |
| SOFOM E.N.R. <sup>4</sup>            | 25,784           | 24,566           | 20,860           | 20,108           | 18,894           | 16,062           | 12,277         | 2,773          |
| SOFOM E.R. <sup>5</sup>              | 17,966           | 12,134           | 17,977           | 11,980           | 3,673            | 3,960            | 20,462         | 1,055          |
| EACP <sup>6</sup>                    | 6,527            | 8,778            | 4,060            | 4,098            | 3,790            | 3,448            | 2,124          | 1,206          |
| Banca de Desarrollo                  | 3,278            | 2,825            | 3,025            | 3,278            | 5,834            | 4,489            | 3,836          | 3,157          |
| Infonacot y FND <sup>7</sup>         | 1,401            | -                | -                | -                | -                | -                | -              | -              |
| Fianzas                              | 467              | 575              | 493              | 767              | 595              | 744              | 510            | 579            |
| Bursátil                             | 453              | 487              | 581              | 745              | 502              | 774              | 684            | 466            |
| OAAC <sup>8</sup>                    | 211              | 263              | 441              | 494              | 1,280            | 1,156            | 1,631          | 2,345          |
| Condusef <sup>9</sup>                | 171,350          | 154,918          | 136,852          | 96,367           | 52,832           | 52,697           | -              | -              |
| No financiera <sup>10</sup>          | 67,221           | 61,100           | 52,808           | 91,582           | 131,220          | 182,437          | 124,032        | 74,669         |
| SOFOL <sup>11</sup>                  | 1                | 135              | 1,134            | 4,002            | 5,536            | 4,481            | 6,077          | 9,590          |
| <b>Total</b>                         | <b>1,544,469</b> | <b>1,359,578</b> | <b>1,303,331</b> | <b>1,239,368</b> | <b>1,108,487</b> | <b>1,086,999</b> | <b>974,411</b> | <b>636,779</b> |

<sup>1</sup> Incluye: atención personal, por escrito, por E-mail, Telefónica, Metro y por CAT (Centro de Atención Telefónica). <sup>2</sup> Incluye datos de 4 SOFOM E.R. <sup>3</sup> Sistema de Ahorro para el Retiro. Incluyen asuntos de SAR 92-97 y CONSAR. <sup>4</sup> Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada. <sup>5</sup> Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad Regulada. <sup>6</sup> Entidades de Ahorro y Crédito Popular. <sup>7</sup> Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero. <sup>8</sup> Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. <sup>9</sup> Acciones de Defensa relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS), CURP y otras Acciones en materia de información sobre CONDUSEF; en años anteriores no se consideraban como Acciones de Defensa. <sup>10</sup> Consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen al Sector Financiero. <sup>11</sup> Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

## Acciones de Defensa recibidas

| Año   | Asesorías* | RECLAMACIONES     |                     |                |              |          |           |                         |                        |                         |                       |                      |
|-------|------------|-------------------|---------------------|----------------|--------------|----------|-----------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------|
|       |            | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO | Conciliación | Dictamen | Arbitraje | Solicitudes para la DLG | Defensa Legal Gratuita | Asesoría Jurídica Penal | Concursos Mercantiles | Liquidación Judicial |
| 2015  | 1,305,789  | 8,594             | 147,082             | 31,159         | 38,306       | 9,566    | 1         | 2,141                   | 1,685                  | 144                     | 1                     | 1                    |
| 2014  | 1,140,807  | 11,416            | 158,941             | -              | 37,525       | 8,241    | 2         | 1,406                   | 1,239                  | -                       | 1                     | -                    |
| 2013  | 1,082,835  | 10,756            | 171,241             | -              | 31,263       | 4,919    | 2         | 1,382                   | 930                    | -                       | 3                     | -                    |
| 2012  | 1,024,340  | 11,661            | 168,741             | -              | 27,695       | 4,739    | -         | 1,766                   | 425                    | -                       | 1                     | -                    |
| 2011  | 886,413    | 19,050            | 163,972             | -              | 30,091       | 2,364    | -         | 5,734                   | 854                    | -                       | 9                     | -                    |
| 2010  | 898,089    | 24,382            | 129,842             | -              | 28,276       | 2,605    | -         | 2,841                   | 964                    | -                       | -                     | -                    |
| 2009  | 793,292    | 42,277            | 97,337              | -              | 34,621       | 2,599    | -         | 3,155                   | 1,130                  | -                       | -                     | -                    |
| 2008  | 487,224    | 61,890            | 47,271              | -              | 33,332       | 2,455    | 1         | 3,443                   | 1,163                  | -                       | -                     | -                    |
| 2007  | 316,152    | 73,386            | 9,861               | -              | 30,593       | 2,016    | 4         | 2,657                   | 874                    | -                       | -                     | -                    |
| 2006  | 297,874    | -                 | -                   | -              | 26,097       | 1,776    | 1         | 2,607                   | 765                    | -                       | -                     | -                    |
| 2005  | 358,825    | -                 | -                   | -              | 25,542       | 2,212    | 21        | 2,889                   | 1,002                  | -                       | -                     | -                    |
| 2004  | 352,340    | -                 | -                   | -              | 24,660       | 2,497    | 5         | 2,448                   | 965                    | -                       | -                     | -                    |
| 2003  | 276,067    | -                 | -                   | -              | 21,777       | 1,935    | 9         | 2,301                   | 520                    | -                       | -                     | -                    |
| 2002  | 170,144    | -                 | -                   | -              | 21,349       | 1,576    | 26        | 2,527                   | 374                    | -                       | -                     | -                    |
| 2001  | 144,761    | -                 | -                   | -              | 25,473       | -        | -         | 13,810                  | 302                    | -                       | -                     | -                    |
| 2000  | 136,491    | -                 | -                   | -              | 21,297       | -        | -         | 4,800                   | 69                     | -                       | -                     | -                    |
| 1999  | 77,238     | -                 | -                   | -              | 14,473       | -        | -         | 1,445                   | 4                      | -                       | -                     | -                    |
| Total | 9,748,681  | 263,412           | 1,094,288           | 31,159         | 472,370      | 49,500   | 72        | 57,352                  | 13,265                 | 144                     | 15                    | 1                    |

\* Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida.

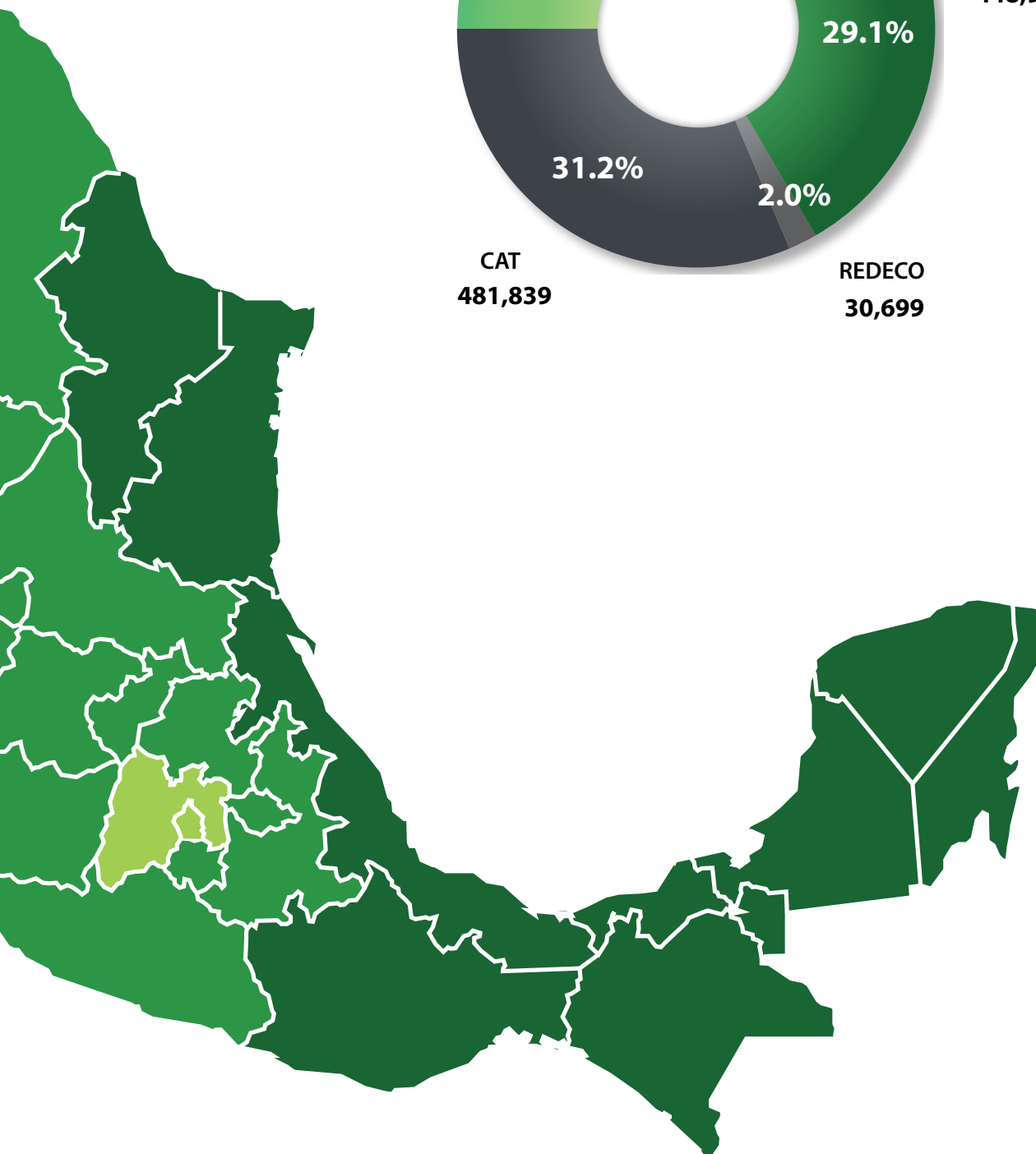
|  | 2007    | 2006    | 2005    | 2004    | 2003    | 2002    | 2001    | 2000    | 1999   | Total      | Part% |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|------------|-------|
|  | 138,410 | 96,820  | 80,903  | 71,830  | 67,023  | 53,624  | 57,731  | 49,581  | 36,773 | 3,986,145  | 34.0  |
|  | 28,281  | 20,222  | 13,587  | 6,783   | 5,012   | 6,068   | -       | -       | -      | 2,469,762  | 21.0  |
|  | 40,441  | 33,057  | 29,633  | 27,447  | 26,946  | 25,712  | 25,186  | 21,590  | 8,063  | 765,401    | 6.5   |
|  | 89,957  | 85,221  | 150,624 | 230,105 | 153,340 | 69,966  | -       | -       | -      | 1,512,543  | 12.9  |
|  | 87,008  | 68,159  | 91,749  | 29,724  | 33,555  | 24,072  | 80,478  | 88,597  | 47,773 | 1,026,653  | 8.8   |
|  | 497     | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -      | 141,821    | 1.2   |
|  | 4       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -      | 89,211     | 0.8   |
|  | 705     | 2,652   | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -      | 37,388     | 0.3   |
|  | 2,580   | 1,173   | 937     | 887     | 723     | 805     | -       | -       | -      | 36,827     | 0.3   |
|  | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -      | 1,401      | 0.0   |
|  | 569     | 623     | 848     | 859     | 1,052   | 1,348   | 1,299   | 1,288   | 551    | 13,167     | 0.1   |
|  | 366     | 491     | 591     | 606     | 702     | 745     | 1,328   | 508     | -      | 10,029     | 0.1   |
|  | 1,910   | 1,536   | 1,569   | 950     | 846     | 1,273   | 1,102   | 1,093   | -      | 18,100     | 0.1   |
|  | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -      | 665,016    | 5.7   |
|  | 36,322  | 12,721  | 14,739  | 10,368  | 10,874  | 10,802  | 17,222  | -       | -      | 898,117    | 7.7   |
|  | 8,493   | 6,445   | 5,311   | 3,356   | 2,536   | 1,581   | -       | -       | -      | 58,678     | 0.5   |
|  | 435,543 | 329,120 | 390,491 | 382,915 | 302,609 | 195,996 | 184,346 | 162,657 | 93,160 | 11,730,259 | 100.0 |

- Distribución de las Acciones de Defensa



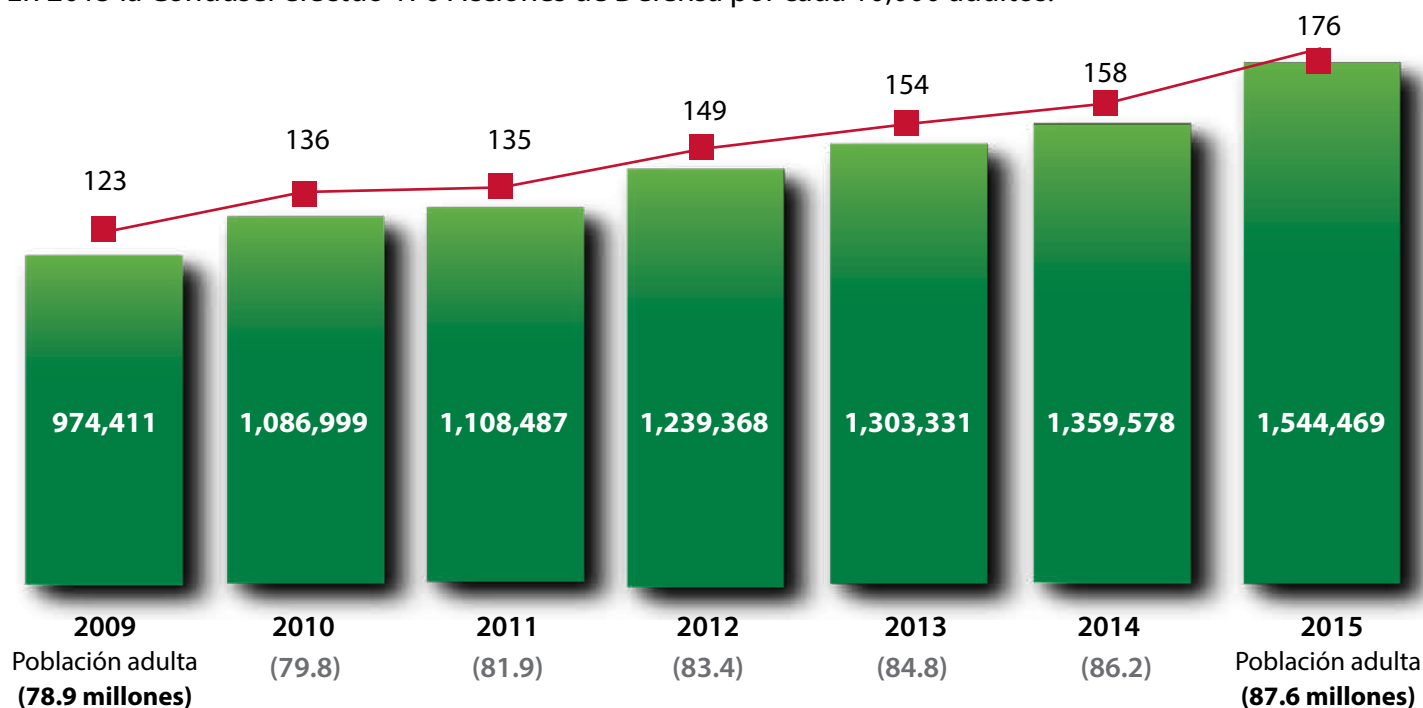
**CAT:** Centro de Atención Telefónica.

**REDECO:** Registro de Despachos de Cobranza.



## Cobertura Demográfica

En 2015 la Condusef efectuó 176 Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos.



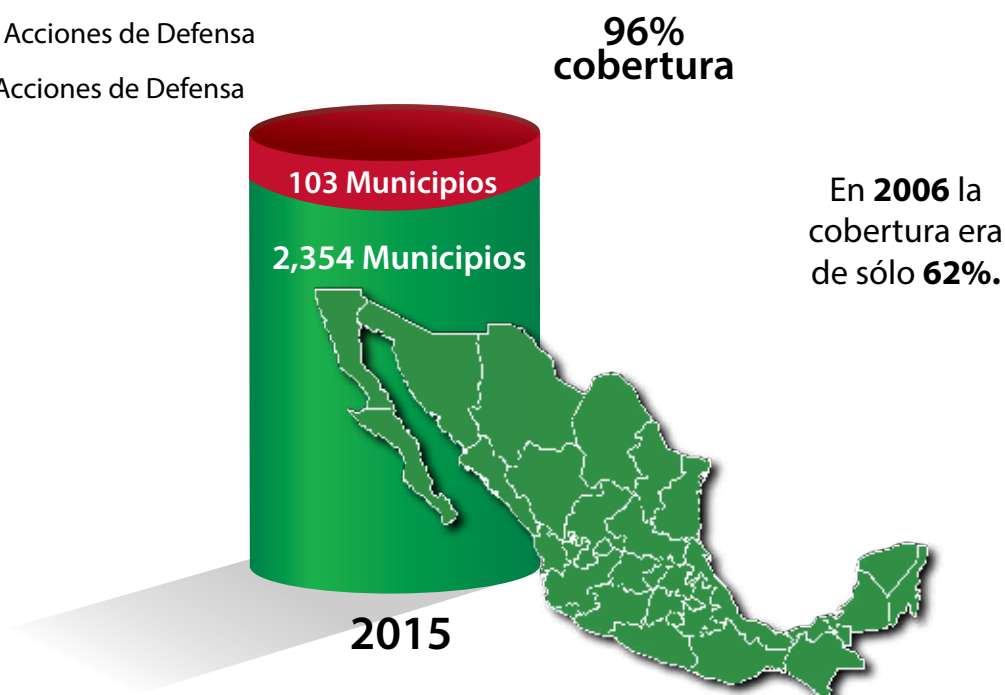
- Acciones de Defensa
- Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos

Índices calculados con base en proyecciones de la población adulta para varios años obtenida del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y con información tomada del Censo 2010, INEGI.

## Cobertura Geográfica

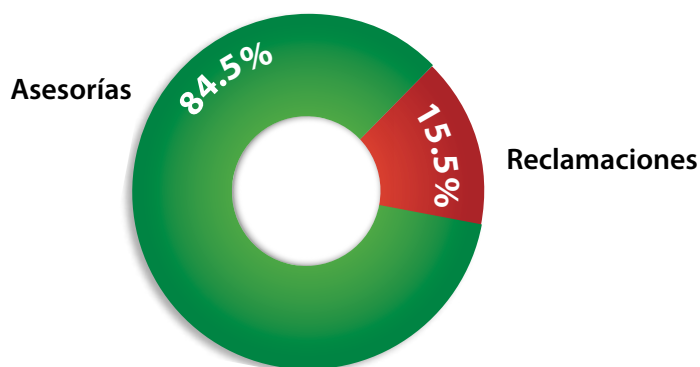
Esta administración se fijó la meta de ampliar la cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio nacional. Ahora Condusef es más conocida y reconocida como la Institución que brinda servicios de protección y Educación Financiera.

- Municipios con Acciones de Defensa
- Municipios sin Acciones de Defensa



## Comportamiento de las Acciones de Defensa (2015)

En 2015, se efectuaron 1,544,469 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 13.6% respecto de lo ocurrido en 2014.



| Variación (%) | Proceso                                               | 2014             | 2015             |
|---------------|-------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>14.5</b>   | <b>ASESORÍAS</b>                                      | <b>1,140,770</b> | <b>1,305,789</b> |
| <b>14.1</b>   | <b>Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)</b>              | <b>1,138,242</b> | <b>1,299,291</b> |
| 14.5          | ATJ Información Básica                                | 701,280          | 802,991          |
| 13.6          | ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial            | 436,962          | 496,300          |
| <b>157.0</b>  | <b>Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas</b> | <b>2,528</b>     | <b>6,498</b>     |
| 341.4         | Consultas Jurídicas                                   | 157              | 693              |
| -             | Orientaciones Jurídicas Especializadas                | -                | 2,122            |
| 177.2         | Beneficiarios de Cuentas Bancarias                    | 346              | 959              |
| <b>34.5</b>   | <b>SIAB VIDA</b>                                      | <b>2,025</b>     | <b>2,724</b>     |
| <b>9.1</b>    | <b>RECLAMACIONES</b>                                  | <b>218,808</b>   | <b>238,680</b>   |
| <b>8.3</b>    | <b>Controversias</b>                                  | <b>207,882</b>   | <b>225,141</b>   |
| -22.8         | Gestión Ordinaria                                     | 11,130           | 8,594            |
| -1.0          | Gestión Electrónica                                   | 148,545          | 147,082          |
| 182.7         | Gestión Redeco/Cobranza                               | 11,020           | 31,159           |
| 3.0           | Conciliación                                          | 37,187           | 38,306           |
| -50.0         | <b>Arbitrajes</b>                                     | <b>2</b>         | <b>1</b>         |
| 16.1          | <b>Solicitud de Dictamen</b>                          | <b>8,241</b>     | <b>9,566</b>     |
| 52.3          | <b>Solicitud para la Defensa Legal Gratuita</b>       | <b>1,406</b>     | <b>2,141</b>     |
| 36.0          | <b>Defensoría Legal Gratuita</b>                      | <b>1,239</b>     | <b>1,685</b>     |
| 289.2         | <b>Asesorías Jurídicas Penales</b>                    | <b>37</b>        | <b>144</b>       |
| 0.0           | <b>Concursos Mercantiles</b>                          | <b>1</b>         | <b>1</b>         |
| -             | <b>Liquidaciones Judiciales</b>                       | <b>0</b>         | <b>1</b>         |
| <b>13.6</b>   | <b>Total General</b>                                  | <b>1,359,578</b> | <b>1,544,469</b> |

**Sistema  
Financiero  
Mexicano**

Existen 4,085 Instituciones Financieras autorizadas y en operación dadas de alta ante Condusef, de las cuales, 1,623 (39.7%) tuvieron al menos una Acción de Defensa.

Las Instituciones Financieras que presentaron los mayores incrementos en las Acciones de Defensa fueron las Aseguradoras, las Sociedades de Información Crediticia y los Bancos, las cuales mostraron incrementos de 56.8%, 18.3% y 10.1%, respectivamente. Por su parte, las que recibieron menores asuntos con respecto a 2014 fueron las Sociedades Financieras Populares, las cuales registraron un decremento de 39.2%.

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos con 14.6%, quejas de cobranza indebida (REDECO) con 12.9% y Actualización de historial crediticio no realizada, con 5.8%.



|                                          | Página |
|------------------------------------------|--------|
| Banca Múltiple                           | 19     |
| Sociedades de Información Crediticia     | 39     |
| Aseguradoras                             | 45     |
| SOFOM E.N.R.                             | 57     |
| SOFOM E.R.                               | 67     |
| Administradoras de Fondos para el Retiro | 77     |

## Banca Múltiple

---

Del total de Acciones de Defensa registradas en este Sector, el **67.7%** correspondió a Asesorías (304,159) y el restante **32.3%** fueron Reclamaciones (145,014).

El **66.3%** del total de Reclamaciones correspondieron a 3 Instituciones: Banamex, Bancomer y Santander.

Los productos por los que más reclamaron fueron: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, que en conjunto representaron el **70.7%** del total.

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos, Gestión de Cobranza (REDECO) y la Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada.

En este apartado se presentan las fichas de los Bancos más representativos del Sector.



Página

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple | 20 |
| Instituciones                                       | 22 |

## Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple

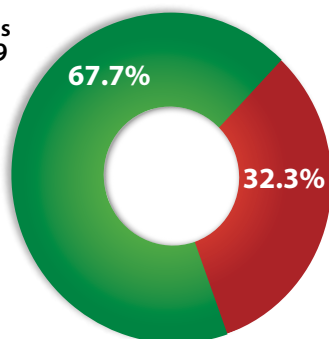
### Principales Productos/Causas de Reclamación

| Posición | Productos           | Asuntos | Part. % |
|----------|---------------------|---------|---------|
| 1        | Tarjeta de crédito  | 67,734  | 46.7    |
| 2        | Tarjeta de débito   | 21,022  | 14.5    |
| 3        | Crédito personal    | 13,811  | 9.5     |
| 4        | Cuenta de cheques   | 9,060   | 6.2     |
| 5        | Cuenta de ahorro    | 8,280   | 5.7     |
| 6        | Cuenta de nómina    | 5,899   | 4.1     |
| 7        | Crédito de nómina   | 3,307   | 2.3     |
| 8        | Crédito al auto     | 3,040   | 2.1     |
| 9        | Crédito hipotecario | 2,819   | 1.9     |
| 10       | Crédito simple      | 2,504   | 1.7     |

| Posición | Causas                                                                                                                | Concepto                                                                                                                                                                                             | Asuntos | Part. % |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 1        | Consumos no reconocidos                                                                                               | El Usuario, cliente y/o socio reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó                                                                                                     | 34,545  | 23.8    |
| 2        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | El Usuario, cliente y/o socio se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza                                                                                | 24,646  | 17.0    |
| 3        | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | El Usuario, cliente y/o socio indica que solicitó la cancelación del producto, pero la Institución no lo ha cancelado y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos a su cuenta bancaria | 8,392   | 5.8     |
| 4        | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta                                                                                                  | 7,229   | 5.0     |
| 5        | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber realizado un retiro de efectivo                                                                                                                      | 6,614   | 4.6     |
| 6        | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito                                                                              | 5,324   | 3.7     |
| 7        | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito                                                                                                                  | 4,009   | 2.8     |
| 8        | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber librado el documento (cheque)                                                                                                                        | 3,598   | 2.5     |
| 9        | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | El Usuario, cliente y/o socio pagó su crédito o servicio por ventanilla, internet o telefónicamente y la Institución no lo aplicó                                                                    | 2,897   | 2.0     |
| 10       | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta realizado por otra Institución distinta a su Banco                                               | 2,802   | 1.9     |

## Banca Múltiple

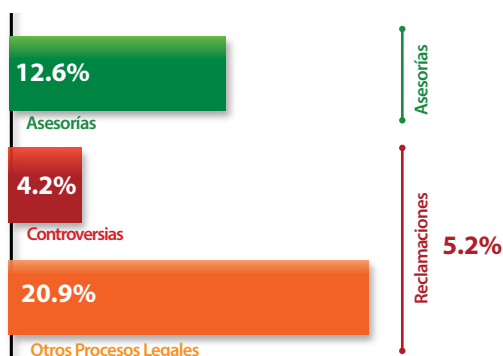
449,173 Acciones de Defensa

Asesorías  
304,159

Reclamaciones 145,014

- Controversias 134,385
- Otros Procesos Legales\* 10,629

## Variación 2015 - 2014



\* 1 asunto de Arbitraje, 6,882 asuntos de Dictamen, 1,986 asuntos de Solicitud de Defensa, 1,625 asuntos de Defensa Legal, 134 asuntos de Asesoría Jurídica Penal y 1 asunto de Liquidación Judicial.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 104,308 | 34.3    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 82,493  | 27.1    |
| Tarjeta de débito                                   | 28,368  | 9.3     |
| Crédito personal                                    | 24,227  | 8.0     |
| Cuenta de ahorro                                    | 13,497  | 4.4     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 88,762  | 29.2    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 46,064  | 15.1    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 18,595  | 6.1     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 12,163  | 4.0     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 11,148  | 3.7     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito    | 67,734  | 46.7    | -4.7%               | 59.2        | Consumos no reconocidos                                                                                               | 34,545  | 23.8    |
| Tarjeta de débito     | 21,022  | 14.5    | 9.6%                | 40.6        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 24,646  | 17.0    |
| Crédito personal      | 13,811  | 9.5     | 33.1%               | 39.3        | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 8,392   | 5.8     |
| Cuenta de cheques     | 9,060   | 6.2     | 17.9%               | 34.2        | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 7,229   | 5.0     |
| Cuenta de ahorro      | 8,280   | 5.7     | 0.04%               | 39.7        | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 6,614   | 4.6     |

## Índices

## Resolución

48.2%

Tiempo de respuesta 29 días hábiles

## Sanción\*

1.3%

1,943 multas impuestas en el Sector

## Reclamación\*\*

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

3.0

Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

20.0

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)

4.0

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

23.3

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

28.9

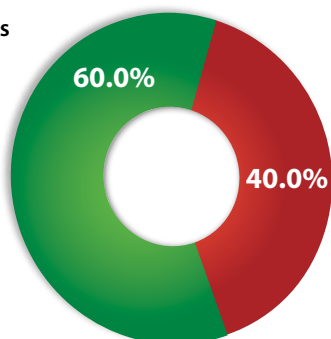
Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

6.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

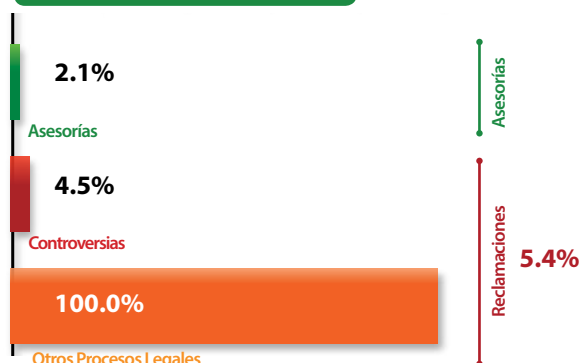
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
527

**Reclamaciones 351**

- Controversias 345
- Otros Procesos Legales\* 6

## Variación 2015 - 2014



\* 6 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario                                 | 310     | 58.8    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 90      | 17.1    |
| Crédito personal                                    | 63      | 12.0    |
| Tarjeta de crédito                                  | 32      | 6.1     |
| Crédito simple                                      | 10      | 1.9     |

| Principales causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                              | 98      | 18.6    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 89      | 16.9    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 81      | 15.4    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 38      | 7.2     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 25      | 4.7     |

## Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Crédito hipotecario                      | 245     | 69.8    | 6.1%                | 31.8        |
| Crédito personal                         | 57      | 16.2    | 29.5%               | 70.8        |
| Tarjeta de crédito                       | 14      | 4.0     | -53.3%              | 50.0        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 10      | 2.8     | -                   | -           |
| Crédito simple                           | 5       | 1.4     | -44.4%              | 75.0        |

| Principales causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 68      | 19.4    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 65      | 18.5    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 65      | 18.5    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 41      | 11.7    |
| Eliminación de historial crediticio no realizada                                                                          | 14      | 4.0     |

## Índices

## Resolución

39.6%

48.2%

Tiempo de respuesta 22 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

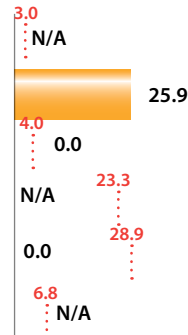
## Sanción\*

1.3%

2.6%

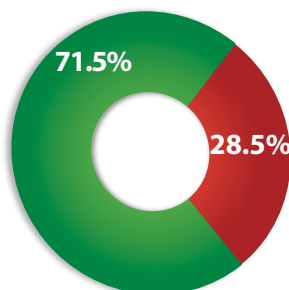
9 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

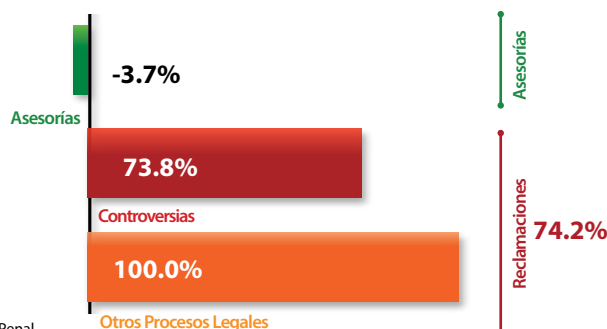
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
2,903

Reclamaciones 1,155

- Controversias 1,135
- Otros Procesos Legales\* 20

## Variación 2015 - 2014



\*13 asuntos de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud de Defensa y 3 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part.% |
|-----------------------------------------------------|---------|--------|
| Tarjeta de crédito                                  | 1,662   | 57.3   |
| Información sobre productos y servicios financieros | 958     | 33.0   |
| Crédito personal                                    | 128     | 4.4    |
| Crédito simple                                      | 35      | 1.2    |
| Terminal Punto de Venta                             | 19      | 0.7    |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part.% |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,008   | 34.7   |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 359     | 12.4   |
| Consumos no reconocidos                                                      | 236     | 8.1    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 149     | 5.1    |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                  | 147     | 5.1    |

## Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part.% | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|--------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito                       | 932     | 80.7   | 60.7%               | 52.6        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 70      | 6.1    | -                   | -           |
| Cuenta de cheques                        | 6       | 0.5    | -25.0%              | 0.0         |

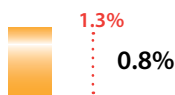
| Principales causas                                                          | Asuntos | Part.% |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 532     | 46.1   |
| Consumos no reconocidos                                                     | 92      | 8.0    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 87      | 7.5    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                          | 82      | 7.1    |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                 | 52      | 4.5    |

## Índices

## Resolución

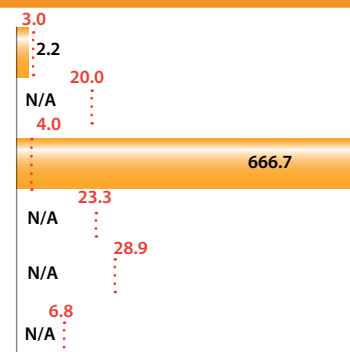
Tiempo de respuesta 14 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



9 multas impuestas

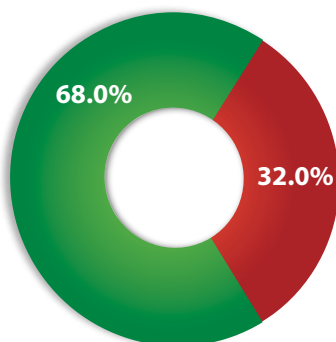
## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

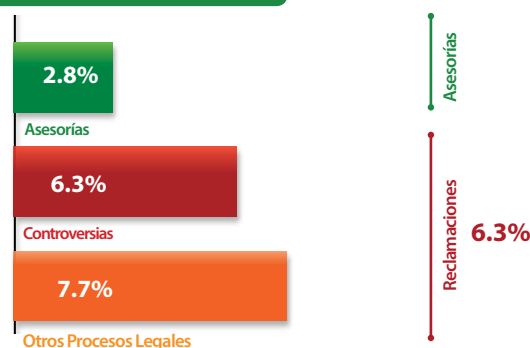
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
1,140

Reclamaciones 537

- Controversias 523
- Otros Procesos Legales\* 14

## Variación 2015 - 2014



\*13 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Solicitud de Defensa.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 357     | 31.3    |
| Crédito personal                                    | 260     | 22.8    |
| Tarjeta de crédito                                  | 171     | 15.0    |
| Tarjeta de débito                                   | 67      | 5.9     |
| Crédito simple                                      | 56      | 4.9     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 378     | 33.2    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 95      | 8.3     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 81      | 7.1     |
| Consumos no reconocidos                                                      | 68      | 6.0     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 65      | 5.7     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Crédito personal      | 214     | 39.9    |
| Tarjeta de crédito    | 100     | 18.6    |
| Tarjeta de débito     | 40      | 7.4     |
| Cuenta de cheques     | 32      | 6.0     |
| Crédito simple        | 27      | 5.0     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -1.8%               | 42.3        |
| 29.9%               | 40.5        |
| -35.5%              | 17.1        |
| 14.3%               | 9.7         |
| 12.5%               | 55.6        |

| Principales causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                             | 112     | 20.9    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                       | 88      | 16.4    |
| Consumos no reconocidos                                                  | 43      | 8.0     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                       | 22      | 4.1     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 19      | 3.5     |

## Índices

## Resolución

35.9%

48.2%

Tiempo de respuesta 37 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

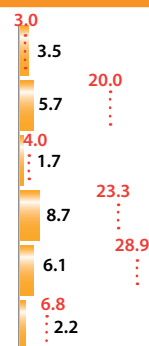
## Sanción\*

1.3%

1.7%

9 multas impuestas

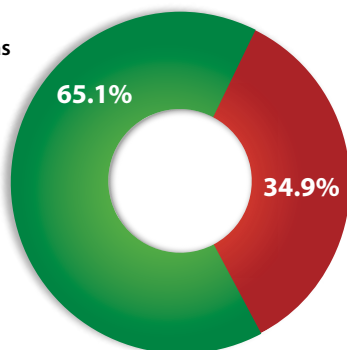
## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
3,474

Reclamaciones 1,859

- Controversias 1,818
- Otros Procesos Legales\* 41

## Variación 2015 - 2014



\* 38 asuntos de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud de Defensa y 1 asunto de Defensa Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 1,099   | 31.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 906     | 26.1    |
| Tarjeta de crédito                                  | 827     | 23.8    |
| Crédito simple                                      | 296     | 8.5     |
| Cuenta de ahorro                                    | 121     | 3.5     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 965     | 27.8    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 583     | 16.8    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 233     | 6.7     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 202     | 5.8     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 188     | 5.4     |

## Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                         | 791     | 42.5    |
| Tarjeta de crédito                       | 527     | 28.3    |
| Crédito simple                           | 241     | 13.0    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 79      | 4.2     |
| Cuenta de ahorro                         | 68      | 3.7     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 32.3%               | 32.6        |
| 18.4%               | 38.7        |
| 51.6%               | 38.1        |
| -                   | -           |
| -2.9%               | 40.0        |

| Principales causas                                                          | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 760     | 40.9    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 179     | 9.6     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                          | 132     | 7.1     |
| Consumos no reconocidos                                                     | 117     | 6.3     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 53      | 2.9     |

## Índices

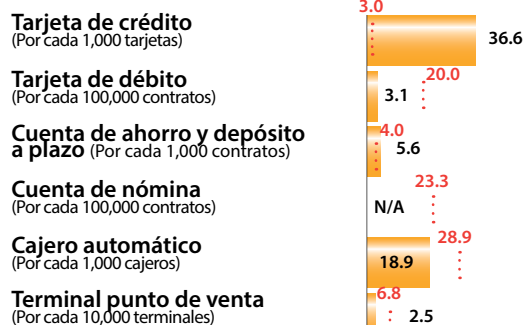
## Resolución



## Sanción\*



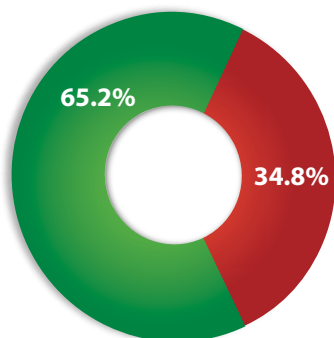
## Reclamación\*\*



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
16,904

Reclamaciones 9,033

- Controversias 8,316
- Otros Procesos Legales\* 717

## Variación 2015 - 2014

11.9%

Asesorías

4.2%

Controversias

14.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

4.9%

\* 397 asuntos de Dictamen, 168 asuntos de Solicitud de Defensa, 135 asuntos de Defensa Legal y 17 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 4,784   | 28.3    |
| Tarjeta de crédito                                  | 4,093   | 24.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,270   | 19.3    |
| Cuenta de ahorro                                    | 1,605   | 9.5     |
| Tarjeta de débito                                   | 1,227   | 7.3     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 3,521   | 20.8    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 2,598   | 15.4    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 1,785   | 10.6    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 1,100   | 6.5     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 834     | 4.9     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Crédito personal      | 2,957   | 32.7    | 7.4%                | 37.9        |
| Tarjeta de crédito    | 2,678   | 29.6    | -3.4%               | 44.9        |
| Cuenta de ahorro      | 1,119   | 12.4    | 53.5%               | 37.2        |
| Tarjeta de débito     | 1,015   | 11.2    | 3.4%                | 45.6        |
| Crédito simple        | 582     | 6.4     | -12.1%              | 31.8        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 2,149   | 23.8    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 1,534   | 17.0    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 737     | 8.2     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 577     | 6.4     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 524     | 5.8     |

## Índices

## Resolución

40.6%

48.2%

Tiempo de respuesta 26 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*

1.3%

1.4%

125 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)

842.7

Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

13.4

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)

34.8

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

40.1

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

38.0

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

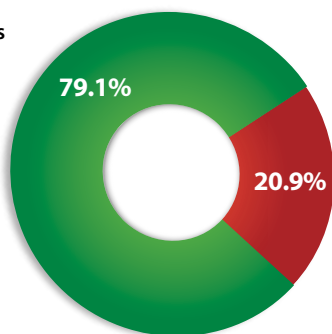
0.0

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
2,405



Reclamaciones 636

- Controversias 635
- Otros Procesos Legales\* 1

Variación 2015 - 2014

-17.2%

Asesorías

12.8%

Controversias

0.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

12.8%

\* 1 asunto de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,059   | 44.0    |
| Crédito personal                                    | 938     | 39.0    |
| Crédito simple                                      | 229     | 9.5     |
| Tarjeta de crédito                                  | 70      | 2.9     |
| Crédito hipotecario                                 | 26      | 1.1     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,140   | 47.4    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 318     | 13.2    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 174     | 7.2     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 129     | 5.4     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 88      | 3.7     |

### Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                         | 464     | 73.0    |
| Crédito simple                           | 68      | 10.7    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 54      | 8.5     |
| Corresponsales bancarios                 | 5       | 0.8     |
| Cuenta de ahorro                         | 3       | 0.5     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 8.2%                | 37.0        |
| 11.5%               | 32.4        |
| -                   | -           |
| -28.6%              | 50.0        |
| -70.0%              | 50.0        |

| Principales causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 237     | 37.3    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 103     | 16.2    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 74      | 11.6    |
| Eliminación del historial crediticio no realizada                                                                         | 36      | 5.7     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 17      | 2.7     |

### Índices

#### Resolución

38.6%

Tiempo de respuesta 16 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

#### Sanción\*

1.3%

0.8%

5 multas impuestas

#### Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)

Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

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

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

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

3.0

N/A

0.9

20.0

300.0

23.3

N/A

28.9

N/A

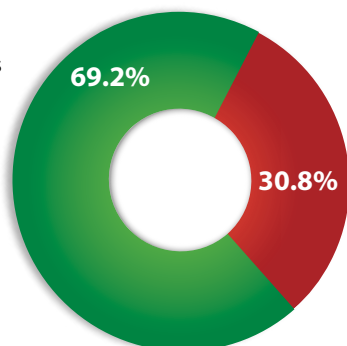
6.8

N/A

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

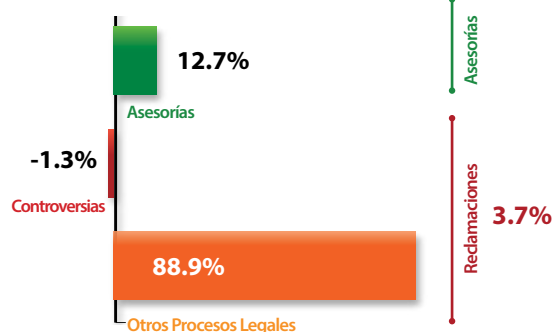
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
763

Reclamaciones 340

- Controversias 306
- Otros Procesos Legales\* 34

## Variación 2015 - 2014



\*27 asuntos de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud de Defensa y 3 asuntos de Defensa Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 245     | 32.1    |
| Tarjeta de débito                                   | 110     | 14.4    |
| Cuenta de cheques                                   | 81      | 10.6    |
| Tarjeta de crédito                                  | 79      | 10.4    |
| Cuenta de ahorro                                    | 58      | 7.6     |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                          | 263     | 34.5    |
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 99      | 13.0    |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 41      | 5.4     |
| Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato                                      | 27      | 3.5     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 26      | 3.4     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Cuenta de cheques     | 79      | 23.2    | 43.6%               | 30.6        |
| Tarjeta de débito     | 78      | 22.9    | -6.0%               | 21.7        |
| Tarjeta de crédito    | 40      | 11.8    | -7.0%               | 51.3        |
| Cuenta de ahorro      | 28      | 8.2     | -36.4%              | 27.6        |
| Crédito hipotecario   | 26      | 7.6     | -29.7%              | 36.0        |

| Principales causas                                             | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                        | 77      | 22.6    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                   | 37      | 10.9    |
| Cheque pagado no reconocido por el titular                     | 35      | 10.3    |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                             | 29      | 8.5     |
| Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 11      | 3.2     |

## Índices

## Resolución

30.6%

48.2%

Tiempo de respuesta 36 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*

1.3%

1.8%

6 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

3.0

1.0

20.0

15.6

4.0

0.8

23.3

6.0

28.9

15.5

6.8

1.9

..... Índice del Sector 2015

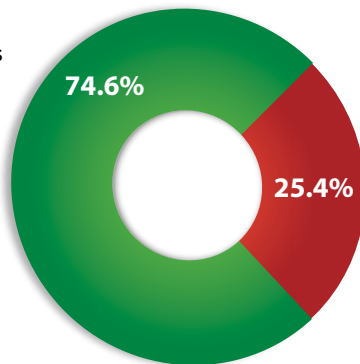
(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Banco Inbursa, S.A.

12,946

Acciones de Defensa

Asesorías  
9,660

Reclamaciones 3,286

- Controversias 3,092
- Otros Procesos Legales\* 194

Variación 2015 - 2014

-18.9%

Asesorías

24.5%

Controversias

1.6%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

22.8%

\*114 asuntos de Dictamen, 43 asuntos de Solicitud de Defensa, 36 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 4,210   | 43.6    |
| Tarjeta de crédito                                  | 3,457   | 35.8    |
| Crédito personal                                    | 780     | 8.1     |
| Tarjeta de débito                                   | 282     | 2.9     |
| Crédito simple                                      | 190     | 2.0     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 4,431   | 45.9    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 1,286   | 13.3    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 623     | 6.4     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 414     | 4.3     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 252     | 2.6     |

## Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito                       | 2,247   | 68.4    | 15.9%               | 57.2        |
| Crédito personal                         | 366     | 11.1    | 59.1%               | 50.5        |
| Tarjeta de débito                        | 166     | 5.1     | 37.2%               | 46.3        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 79      | 2.4     | -                   | -           |
| Cuenta de cheques                        | 77      | 2.3     | 30.5%               | 36.8        |

| Principales causas                                                          | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                     | 966     | 29.4    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 899     | 27.4    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 199     | 6.1     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                          | 160     | 4.9     |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio     | 80      | 2.4     |

## Índices

## Resolución

48.2%

53.8%

Tiempo de respuesta 24 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*

1.3%

1.3%

42 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito\*\*\*

(Por cada 1,000 tarjetas)

Tarjeta de débito

(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo

(Por cada 1,000 contratos)

Cuenta de nómina

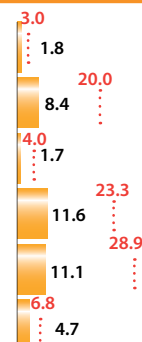
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático

(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta

(Por cada 10,000 terminales)

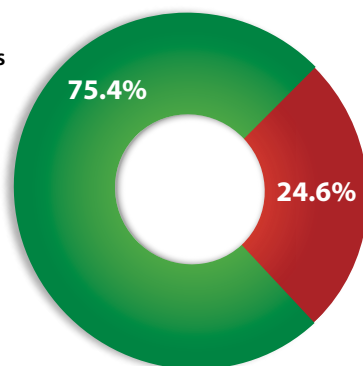


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

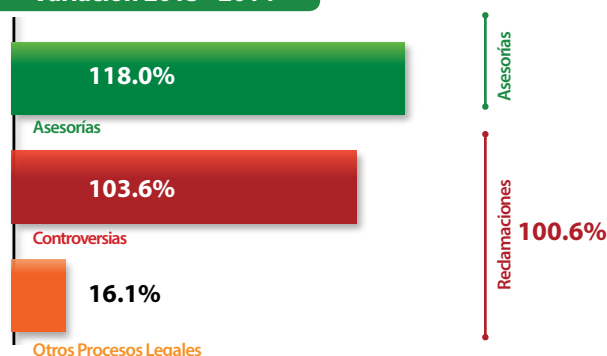
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de la SOFOM Sociedad Financiera Inbursa y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
5,443

Reclamaciones 1,775

- Controversias 1,739
- Otros Procesos Legales\* 36

## Variación 2015 - 2014



\*31 asuntos de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud de Defensa y 3 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 3,400   | 62.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,730   | 31.8    |
| Crédito personal                                    | 167     | 3.1     |
| Crédito simple                                      | 47      | 0.9     |
| REUS                                                | 21      | 0.4     |

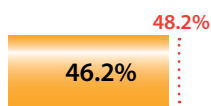
| Principales causas                                                                    | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros          | 1,838   | 33.8    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada           | 628     | 11.5    |
| Consumos no reconocidos                                                               | 586     | 10.8    |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                           | 448     | 8.2     |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución | 206     | 3.8     |

## Reclamaciones

| Principales productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                               | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                       | 1,629   | 91.8    | 93.2%               | 46.6        | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada      | 478     | 26.9    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 48      | 2.7     | -                   | -           | Consumos no reconocidos                                                          | 279     | 15.7    |
| Crédito personal                         | 48      | 2.7     | 182.4%              | 37.5        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                     | 261     | 14.7    |
| Crédito simple                           | 18      | 1.0     | 1700.0%             | 75.0        | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                      | 117     | 6.6     |
| Tarjeta de débito                        | 4       | 0.2     | -                   | 33.3        | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato | 90      | 5.1     |

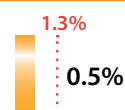
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 22 días hábiles  
 Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



9 multas impuestas

## Reclamación\*\*

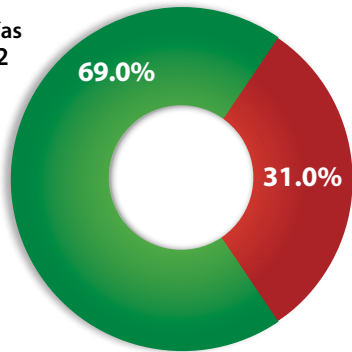


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
32,152



Reclamaciones 14,424

- Controversias 13,071
- Otros Procesos Legales\* 1,353

#### Variación 2015 - 2014

28.4%

Asesorías

29.7%

Controversias

49.2%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

31.3%

\* 1 asunto de Arbitraje, 991 asuntos de Dictamen, 195 asuntos de Solicitud de Defensa, 153 asuntos de Defensa Legal y 13 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 10,907  | 33.9    |
| Tarjeta de crédito                                  | 8,583   | 26.7    |
| Tarjeta de débito                                   | 3,228   | 10.0    |
| Crédito personal                                    | 1,682   | 5.2     |
| Cuenta de nómina                                    | 1,566   | 4.9     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 11,674  | 36.3    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 4,562   | 14.2    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 2,235   | 7.0     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                           | 1,312   | 4.1     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 1,094   | 3.4     |

#### Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito    | 5,512   | 38.2    | 55.4%               | 43.2        |
| Tarjeta de débito     | 2,434   | 16.9    | 7.2%                | 44.5        |
| Cuenta de cheques     | 1,336   | 9.3     | 14.1%               | 31.9        |
| Cuenta de nómina      | 995     | 6.9     | 3.4%                | 43.0        |
| Crédito personal      | 788     | 5.5     | 76.7%               | 28.3        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 3,532   | 24.5    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 2,952   | 20.5    |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 988     | 6.8     |
| Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 761     | 5.3     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 677     | 4.7     |

#### Índices

##### Resolución

38.3%

48.2%

Tiempo de respuesta 30 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

##### Sanción\*

1.3%

1.1%

157 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

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

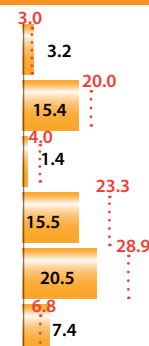
Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

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

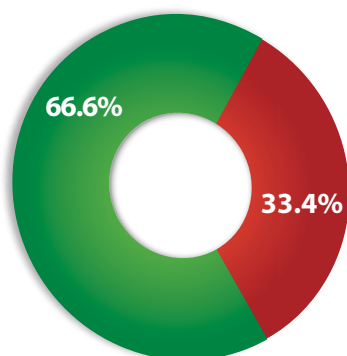


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

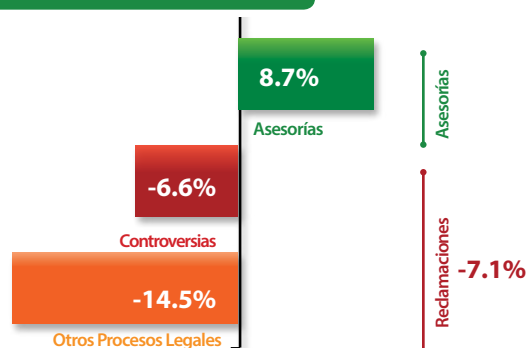
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de la SOFOM Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
84,864

Reclamaciones 42,577

- Controversias 40,198
- Otros Procesos Legales\* 2,379

## Variación 2015 - 2014



\*1,522 asuntos de Dictamen, 438 asuntos de Solicitud de Defensa, 360 asuntos de Defensa Legal y 59 asuntos de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 35,366  | 41.7    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 20,498  | 24.2    |
| Tarjeta de débito                                   | 8,433   | 9.9     |
| Crédito personal                                    | 4,512   | 5.3     |
| Cuenta de ahorro                                    | 3,862   | 4.6     |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                          | 22,229  | 26.2    |
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 14,833  | 17.5    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 4,704   | 5.5     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 4,282   | 5.0     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 2,715   | 3.2     |

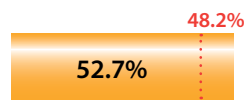
## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito    | 24,413  | 57.3    | -15.6%              | 65.3        |
| Tarjeta de débito     | 5,176   | 12.2    | 0.2%                | 43.3        |
| Cuenta de cheques     | 2,657   | 6.2     | 10.6%               | 29.0        |
| Crédito personal      | 2,339   | 5.5     | 19.3%               | 35.4        |
| Cuenta de ahorro      | 2,264   | 5.3     | -8.0%               | 35.0        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 10,481  | 24.6    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 5,384   | 12.6    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 3,560   | 8.4     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 2,114   | 5.0     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 1,669   | 3.9     |

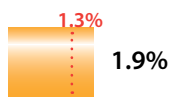
## Índices

## Resolución



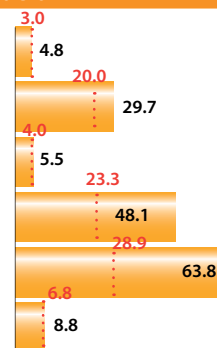
Tiempo de respuesta 35 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



794 multas impuestas

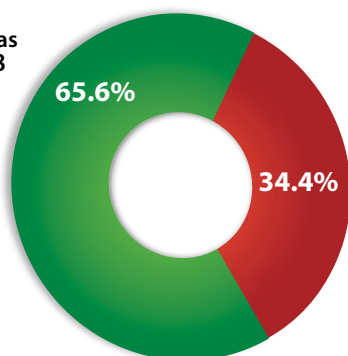
## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito\*\*\*  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

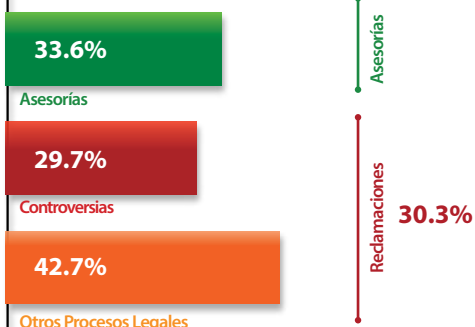
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de la SOFOM Tarjetas Banamex y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
30,668

Reclamaciones 16,078

- Controversias 15,206
- Otros Procesos Legales\* 872

## Variación 2015 - 2014



\*649 asuntos de Dictamen, 118 asuntos de Solicitud de Defensa, 94 asuntos de Defensa Legal y 11 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 10,290  | 33.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 7,859   | 25.6    |
| Crédito personal                                    | 3,211   | 10.5    |
| Tarjeta de débito                                   | 2,382   | 7.8     |
| Cuenta de nómina                                    | 1,634   | 5.3     |

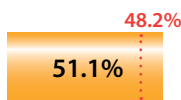
| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 8,543   | 27.9    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 3,754   | 12.2    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 3,426   | 11.2    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 1,272   | 4.1     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                           | 1,150   | 3.7     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                          | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito    | 7,602   | 47.3    | 22.9%               | 59.6        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 4,576   | 28.5    |
| Crédito personal      | 2,118   | 13.2    | 87.4%               | 49.6        | Consumos no reconocidos                                                     | 2,780   | 17.3    |
| Tarjeta de débito     | 1,551   | 9.6     | 9.2%                | 44.6        | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 871     | 5.4     |
| Cuenta de cheques     | 1,155   | 7.2     | 51.0%               | 33.5        | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 869     | 5.4     |
| Cuenta de nómina      | 962     | 6.0     | 0.8%                | 51.2        | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 604     | 3.8     |

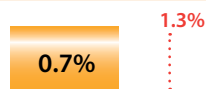
## Índices

## Resolución



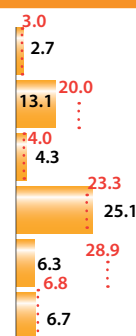
Tiempo de respuesta 29 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



111 multas impuestas

## Reclamación\*\*

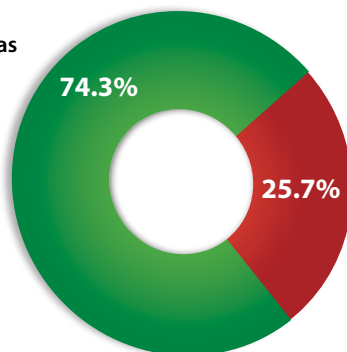
Tarjeta de crédito\*\*\*  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFS) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de la SOFOM Santander Consumo y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
8,279

Reclamaciones 2,867

- Controversias 2,759
- Otros Procesos Legales\* 108

## Variación 2015- 2014

19.8%

Asesorías

53.1%

Controversias

42.1%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

52.7%

\*93 asuntos de Dictamen, 8 asuntos de Solicitud de Defensa, 5 asuntos de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 3,333   | 40.3    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,003   | 36.3    |
| Crédito personal                                    | 692     | 8.4     |
| Tarjeta de débito                                   | 521     | 6.3     |
| Cuenta de ahorro                                    | 335     | 4.0     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 3,149   | 38.0    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 2,098   | 25.3    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 351     | 4.2     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 349     | 4.2     |
| Consumos vía internet no reconocidos                                         | 215     | 2.6     |

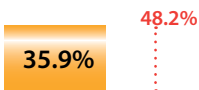
## Reclamaciones

| Principales productos               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito                  | 1,854   | 64.7    | 52.3%               | 39.9        |
| Tarjeta de débito                   | 362     | 12.6    | 52.7%               | 26.7        |
| Crédito personal                    | 290     | 10.1    | 51.0%               | 24.4        |
| Cuenta de ahorro                    | 185     | 6.5     | 90.7%               | 33.9        |
| Valores e instrumentos de inversión | 38      | 1.3     | 26.7%               | 37.1        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,321   | 46.1    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 185     | 6.5     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 175     | 6.1     |
| Consumos vía internet no reconocidos                                                                                  | 174     | 6.1     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 111     | 3.9     |

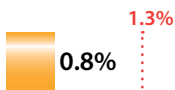
## Índices

## Resolución



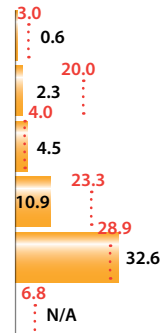
Tiempo de respuesta 20 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



23 multas impuestas

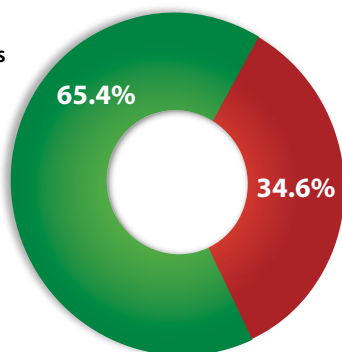
## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

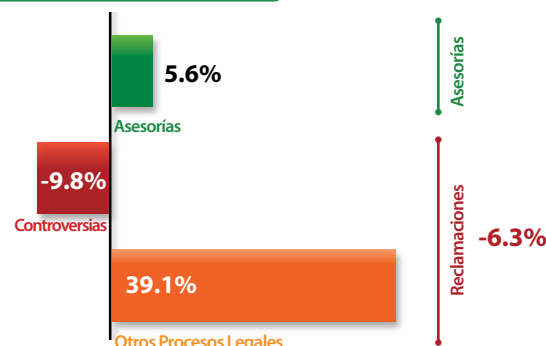
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
70,849

Reclamaciones 37,471

- Controversias 33,515
- Otros Procesos Legales\* 3,956

## Variación 2015 - 2014



\*2,352 asuntos de Dictamen, 864 asuntos de Solicitud de Defensa, 726 asuntos de Defensa Legal y 14 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 25,652  | 36.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 15,848  | 22.4    |
| Tarjeta de débito                                   | 9,794   | 13.8    |
| Crédito personal                                    | 3,616   | 5.1     |
| Cuenta de ahorro                                    | 3,568   | 5.0     |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                          | 17,168  | 24.2    |
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 12,875  | 18.2    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 3,237   | 4.6     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 2,898   | 4.1     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 2,868   | 4.0     |

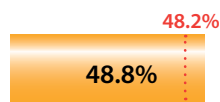
## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito    | 15,879  | 42.4    | -22.1%              | 61.3        |
| Tarjeta de débito     | 8,640   | 23.1    | 13.7%               | 37.8        |
| Cuenta de ahorro      | 2,411   | 6.4     | -10.8%              | 45.2        |
| Cuenta de cheques     | 2,280   | 6.1     | 14.5%               | 38.9        |
| Crédito personal      | 2,006   | 5.4     | 47.2%               | 39.9        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 10,651  | 28.4    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 4,360   | 11.6    |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 2,468   | 6.6     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 2,331   | 6.2     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 1,867   | 5.0     |

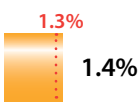
## Índices

## Resolución



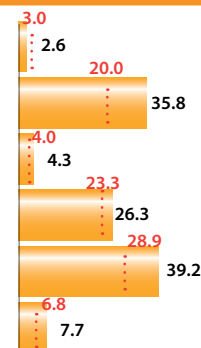
Tiempo de respuesta 25 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



542 multas impuestas

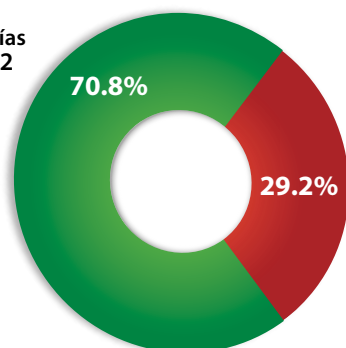
## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
16,592

Reclamaciones 6,839

- Controversias 6,405
- Otros Procesos Legales\* 434

Variación 2015 - 2014

1.1%

Asesorías

0.5%

Controversias

19.6%

Otros Procesos Legales

1.5%

Asesorías

Reclamaciones

\*308 asuntos de Dictamen, 66 asuntos de Solicitud de Defensa, 48 asuntos de Defensa Legal y 12 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 5,360   | 32.3    |
| Tarjeta de crédito                                  | 4,331   | 26.1    |
| Cuenta de ahorro                                    | 1,172   | 7.1     |
| Tarjeta de débito                                   | 1,111   | 6.7     |
| Crédito personal                                    | 1,074   | 6.5     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 5,774   | 34.8    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 1,526   | 9.2     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 992     | 6.0     |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                           | 542     | 3.3     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 533     | 3.2     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito    | 2,576   | 37.7    | -7.4%               | 62.8        |
| Cuenta de cheques     | 824     | 12.0    | 12.0%               | 43.2        |
| Cuenta de ahorro      | 660     | 9.7     | 4.4%                | 52.0        |
| Crédito personal      | 646     | 9.4     | 6.3%                | 50.2        |
| Tarjeta de débito     | 619     | 9.1     | 0.7%                | 48.4        |

| Principales causas                                 | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                       | 1,210   | 17.7    |
| Consumos no reconocidos                            | 993     | 14.5    |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                 | 407     | 6.0     |
| Cheque pagado no reconocido por el titular         | 343     | 5.0     |
| Actualización de historial crediticio no realizada | 321     | 4.7     |

## Índices

## Resolución

53.7%

48.2%

Tiempo de respuesta 23 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*

1.3%

0.9%

62 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito

(Por cada 1,000 tarjetas)

Tarjeta de débito

(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo

(Por cada 1,000 contratos)

Cuenta de nómina

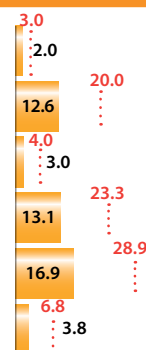
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático

(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta

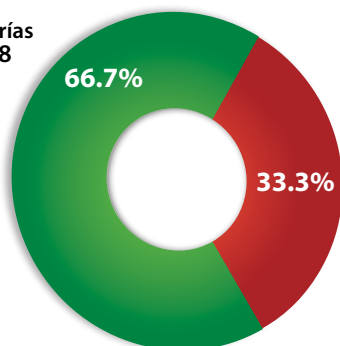
(Por cada 10,000 terminales)



(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
8,958



Reclamaciones 4,475

- Controversias 4,063
- Otros Procesos Legales\* 412

#### Variación 2015 - 2014

20.4%

Asesorías

37.8%

Controversias

64.8%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

39.9%

\*282 asuntos de Dictamen, 71 asuntos de Solicitud de Defensa, 56 asuntos de Defensa Legal y 3 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,594   | 29.0    |
| Tarjeta de crédito                                  | 2,388   | 26.7    |
| Tarjeta de débito                                   | 834     | 9.3     |
| Crédito personal                                    | 828     | 9.2     |
| Crédito al auto                                     | 518     | 5.8     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 2,807   | 31.3    |
| Consumos no reconocidos                                                      | 1,085   | 12.1    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 1,002   | 11.2    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 310     | 3.5     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 255     | 2.8     |

#### Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito    | 1,567   | 35.0    |
| Tarjeta de débito     | 756     | 16.9    |
| Crédito personal      | 505     | 11.3    |
| Cuenta de cheques     | 404     | 9.0     |
| Crédito al auto       | 363     | 8.1     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 37.1%               | 51.8        |
| 44.3%               | 32.7        |
| 127.5%              | 40.6        |
| 30.7%               | 33.7        |
| 36.0%               | 49.8        |

| Principales causas                                                          | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 1,258   | 28.1    |
| Consumos no reconocidos                                                     | 940     | 21.0    |
| Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 163     | 3.6     |
| Cheque pagado no reconocido por el titular                                  | 154     | 3.4     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 149     | 3.3     |

#### Índices

##### Resolución

40.4%

48.2%

Tiempo de respuesta 29 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

##### Sanción\*

1.3%

0.4%

20 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)

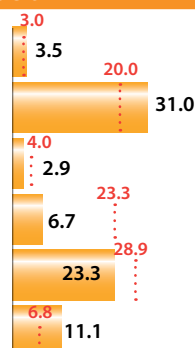
Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)

Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)

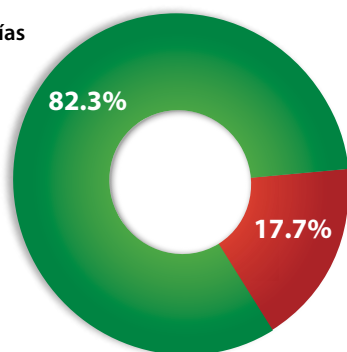
Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

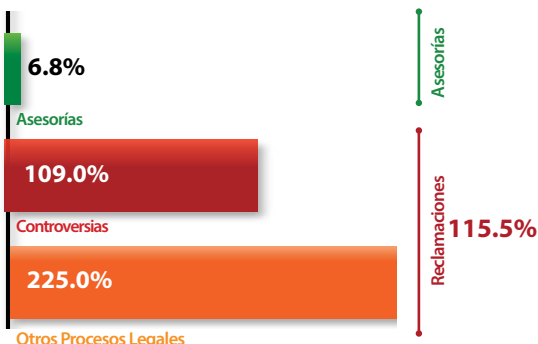
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

Asesorías  
711

Reclamaciones 153

- Controversias 140
- Otros Procesos Legales\* 13

## Variación 2015 - 2014



\*12 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Solicitud de Defensa.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 456     | 64.1    |
| Tarjeta de crédito                                  | 54      | 7.6     |
| Crédito personal                                    | 52      | 7.3     |
| Tarjeta de débito                                   | 47      | 6.6     |
| Cuenta de ahorro                                    | 19      | 2.7     |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                          | 468     | 65.8    |
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 38      | 5.3     |
| Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso                                                        | 13      | 1.8     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 13      | 1.8     |
| Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 8       | 1.1     |

## Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito    | 34      | 22.2    |
| Tarjeta de débito     | 31      | 20.3    |
| Crédito personal      | 28      | 18.3    |
| Cuenta de cheques     | 16      | 10.5    |
| Cuenta de ahorro      | 9       | 5.9     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 161.5%              | 28.6        |
| 55.0%               | 38.7        |
| 250.0%              | 25.0        |
| 166.7%              | 28.6        |
| 125.0%              | 25.0        |

| Principales causas                                                                                                    | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Consumos no reconocidos                                                                                               | 30      | 19.6    |
| Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso                                                        | 12      | 7.8     |
| Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 10      | 6.5     |
| Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 9       | 5.9     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 8       | 5.2     |

## Índices

## Resolución

29.5%

48.2%

Tiempo de respuesta 21 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

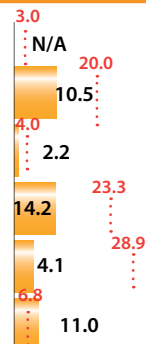
## Sanción\*

1.3%

1.3%

2 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Tarjeta de crédito  
(Por cada 1,000 tarjetas)Tarjeta de débito  
(Por cada 100,000 contratos)Cuenta de ahorro y depósito a plazo  
(Por cada 1,000 contratos)Cuenta de nómina  
(Por cada 100,000 contratos)Cajero automático  
(Por cada 1,000 cajeros)Terminal punto de venta  
(Por cada 10,000 terminales)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos, tarjetas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2015.

## Sociedades de Información Crediticia

---

Durante 2015 se recibieron 573,483 Acciones de Defensa en este Sector, lo que significó un crecimiento de **18.3%** con respecto a 2014, resultado principalmente de las Asesorías, las cuales se incrementaron en **18.9%**.

Las Reclamaciones se incrementaron en **8.7%**, siendo la principal causa de reclamo la de Crédito no reconocido en el historial crediticio, la cual representó el **32.6%** del total.

Las Sociedades de Información Crediticia son entidades privadas que ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega del historial crediticio de personas físicas y morales y otra información que indique su comportamiento de pago con Entidades Financieras o empresas comerciales. Estas sociedades de acuerdo con la Ley son sólo el canal para remitir las aclaraciones o reclamaciones de los Usuarios a las entidades otorgantes del crédito o servicio.



Página

Reclamaciones recibidas en el Sector Sociedades  
de Información Crediticia  
Instituciones

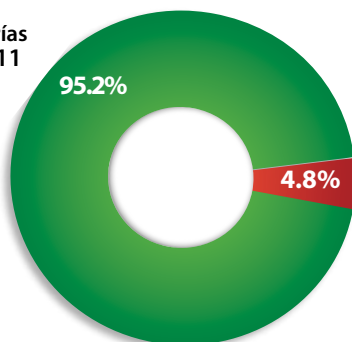
40  
42

## Principales Causas de Reclamación

| Posición  | Causas                                                                                     | Concepto                                                                                                                                               | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                           | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un crédito que se registra en su Reporte                                                                     | <b>9,022</b> | <b>32.6</b> |
| <b>2</b>  | Actualización de historial crediticio no realizada                                         | El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su Reporte                                           | <b>7,226</b> | <b>26.1</b> |
| <b>3</b>  | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                             | El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el RFC contenido en su Reporte                                                                    | <b>2,383</b> | <b>8.6</b>  |
| <b>4</b>  | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                          | El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el nombre contenido en su Reporte                                                                 | <b>2,314</b> | <b>8.4</b>  |
| <b>5</b>  | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte                                       | El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el domicilio contenido en su Reporte                                                              | <b>1,307</b> | <b>4.7</b>  |
| <b>6</b>  | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                               | El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio                                                     | <b>1,143</b> | <b>4.1</b>  |
| <b>7</b>  | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte                   | El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con los saldos y montos contenidos en su reporte de crédito especial                                  | <b>1,128</b> | <b>4.1</b>  |
| <b>8</b>  | Eliminación de historial crediticio no realizada                                           | El Usuario, cliente y/o socio solicita la eliminación de un crédito que ya liquidó o que no reconoce de su Reporte y la Institución no lo lleva a cabo | <b>1,028</b> | <b>3.7</b>  |
| <b>9</b>  | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)                          | El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio y éste no fue otorgado                              | <b>526</b>   | <b>1.9</b>  |
| <b>10</b> | Desacuerdo con el historial de pagos y días de atraso del crédito registrado en el reporte | El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con la información sobre los pagos y días de atraso contenida en su reporte de crédito especial       | <b>355</b>   | <b>1.3</b>  |

## Sociedades de Información Crediticia

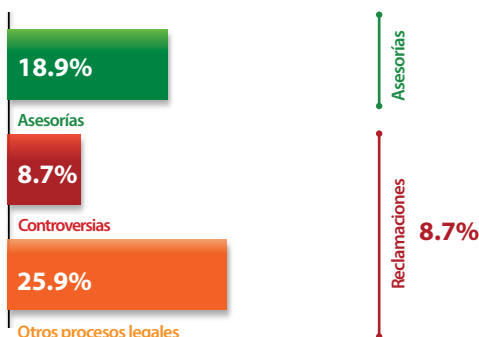
573,483 Acciones de Defensa

Asesorías  
545,811

Reclamaciones 27,672

- Controversias 27,638
- Otros Procesos Legales\* 34

## Variación 2015 - 2014



\*34 asuntos de Dictamen

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Reporte de crédito especial                         | 532,059 | 97.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 11,568  | 2.1     |
| Reporte de crédito                                  | 1,863   | 0.3     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 496,300 | 90.9    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 12,907  | 2.4     |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 11,220  | 2.1     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 9,836   | 1.8     |
| Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                               | 2,822   | 0.5     |

## Reclamaciones

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Reporte de crédito especial                         | 26,517  | 95.8    | 5.7%                | 76.8        |
| Reporte de crédito                                  | 747     | 2.7     | -                   | 73.8        |
| Información sobre productos y servicios financieros | 21      | 0.1     | -                   | 57.1        |

| Principales causas                                   | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito no reconocido en el historial crediticio     | 9,022   | 32.6    |
| Actualización de historial crediticio no realizada   | 7,226   | 26.1    |
| Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte       | 2,383   | 8.6     |
| Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte    | 2,314   | 8.4     |
| Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte | 1,307   | 4.7     |

## Índices

## Resolución

76.6%

Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

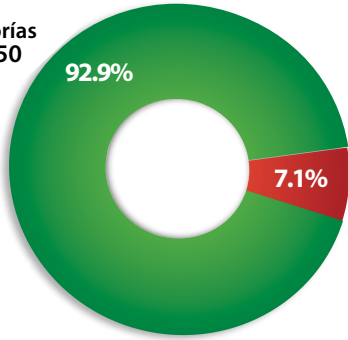
## Sanción\*

0.1%

19 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías  
87,450

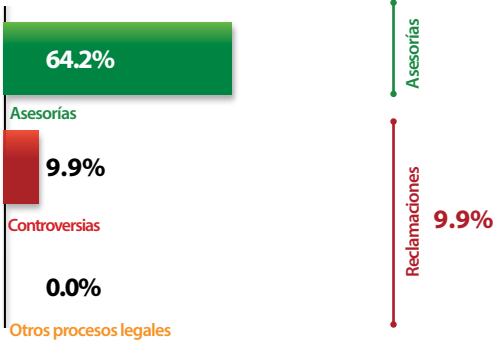


Reclamaciones 6,728

- Controversias 6,719
- Otros Procesos Legales\* 9

\*9 asuntos de Dictamen

Variación 2015 - 2014



Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Reporte de crédito especial                         | 85,735  | 98.0    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,415   | 1.6     |
| Reporte de crédito                                  | 275     | 0.3     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 78,713  | 90.0    |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 2,933   | 3.4     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 2,409   | 2.8     |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,506   | 1.7     |
| Eliminación de historial crediticio no realizada                             | 430     | 0.5     |

Reclamaciones

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Reporte de crédito especial                         | 6,537   | 97.2    |
| Reporte de crédito                                  | 153     | 2.3     |
| Información sobre productos y servicios financieros | 5       | 0.1     |

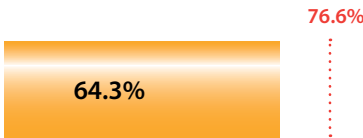
| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 7.7%                | 64.4        |
| -                   | 57.1        |
| -                   | 40.0        |

| Principales causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                         | 2,726   | 40.5    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                       | 2,251   | 33.5    |
| Eliminación de historial crediticio no realizada                         | 360     | 5.4     |
| Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte | 353     | 5.2     |
| Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                           | 347     | 5.2     |

Índices

Resolución

Sanción\*



76.6%

Tiempo de respuesta: 12 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

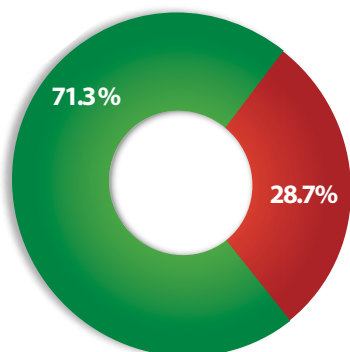
0.1%

0.2%

..... Índice del Sector 2015

15 multas impuestas

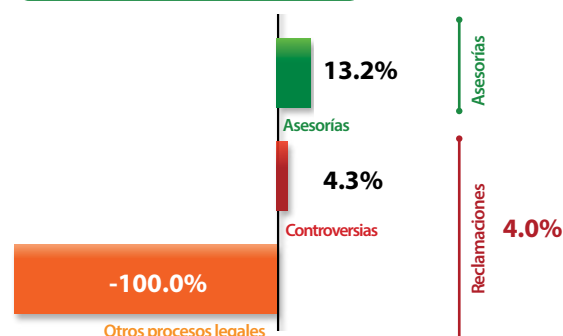
(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías  
1,922

Reclamaciones 774

- Controversias 774
- Otros Procesos Legales\* 0

## Variación 2015-2014



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part.% |
|-----------------------------------------------------|---------|--------|
| Reporte de crédito especial                         | 1,597   | 83.1   |
| Información sobre productos y servicios financieros | 272     | 14.2   |
| Reporte de crédito                                  | 49      | 2.5    |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part.% |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 1,313   | 68.3   |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 284     | 14.8   |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 96      | 5.0    |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 84      | 4.4    |
| Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte     | 18      | 0.9    |

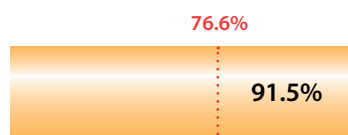
## Reclamaciones

| Principales productos       | Asuntos | Part.% | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|-----------------------------|---------|--------|---------------------|-------------|
| Reporte de crédito especial | 755     | 97.5   | 1.9%                | 91.9        |
| Reporte de crédito          | 14      | 1.8    | -                   | 76.9        |

| Principales causas                                                       | Asuntos | Part.% |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                             | 560     | 72.4   |
| Actualización de historial crediticio no realizada                       | 57      | 7.4    |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                         | 53      | 6.8    |
| Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte | 14      | 1.8    |
| Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                        | 12      | 1.6    |

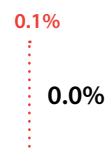
## Índices

## Resolución

Tiempo de  
respuesta: 9  
días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

## Sanción\*

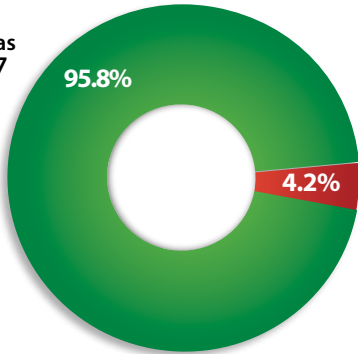


..... Índice del Sector 2015

Ninguna multa impuesta

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

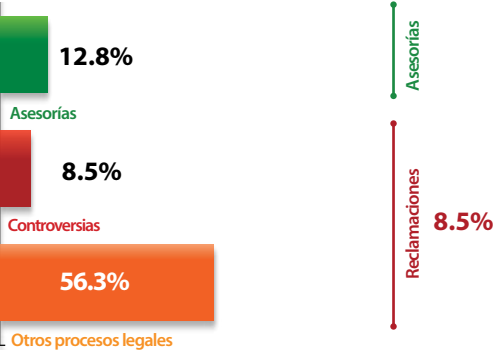
Asesorías  
455,537



Reclamaciones 20,170

- Controversias 20,145
- Otros Procesos Legales\* 25

Variación 2015 - 2014



\*25 asuntos de Dictamen

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Reporte de crédito especial                         | 444,571 | 97.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 9,145   | 2.0     |
| Reporte de crédito                                  | 1,530   | 0.3     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 416,171 | 91.4    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 10,374  | 2.3     |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 8,191   | 1.8     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 7,317   | 1.6     |
| Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                            | 2,457   | 0.5     |

Reclamaciones

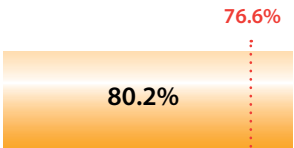
| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Reporte de crédito especial                         | 19,225  | 95.3    |
| Reporte de crédito                                  | 580     | 2.9     |
| Información sobre productos y servicios financieros | 16      | 0.1     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 5.2%                | 80.4        |
| -                   | 78.3        |
| -                   | 62.5        |

| Principales causas                                   | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito no reconocido en el historial crediticio     | 6,243   | 31.0    |
| Actualización de historial crediticio no realizada   | 4,918   | 24.4    |
| Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte    | 2,140   | 10.6    |
| Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte       | 2,027   | 10.0    |
| Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte | 1,243   | 6.2     |

Índices

Resolución



76.6%

Tiempo de respuesta: 17 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

Sanción\*

0.1%

0.02%

..... Índice del Sector 2015

4 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

## Aseguradoras

---

En 2015 las Acciones de Defensa de las Aseguradoras mostraron un incremento de **56.8%**, resultado del importante incremento en las Asesorías (103.0%), principalmente las relacionadas con el seguro de Vida - Individual.

Por su parte, las Reclamaciones registraron un incremento de **10.1%**, reflejo principalmente de los procesos de Gestión Electrónica y Conciliación, los cuales crecieron **8.0%** y **15.8%**, respectivamente. El producto más reclamado fue el seguro de Daños - Automóviles.

En este apartado se presentan las fichas de las Aseguradoras más representativas del Sector.



Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador  
Instituciones

Página

**46**

**48**

## Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

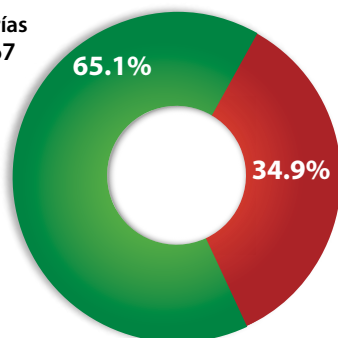
### Principales Productos/Causas de Reclamación

| Posición  | Productos                                             | Asuntos       | Part. %     |
|-----------|-------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| <b>1</b>  | Daños - automóviles                                   | <b>12,524</b> | <b>38.8</b> |
| <b>2</b>  | Vida - individual                                     | <b>11,232</b> | <b>34.8</b> |
| <b>3</b>  | Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores    | <b>1,977</b>  | <b>6.1</b>  |
| <b>4</b>  | Vida - Grupo                                          | <b>1,648</b>  | <b>5.1</b>  |
| <b>5</b>  | Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales     | <b>1,353</b>  | <b>4.2</b>  |
| <b>6</b>  | Daños - Diversos misceláneos                          | <b>528</b>    | <b>1.6</b>  |
| <b>7</b>  | Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos       | <b>258</b>    | <b>0.8</b>  |
| <b>8</b>  | Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | <b>245</b>    | <b>0.8</b>  |
| <b>9</b>  | Daños - Incendio                                      | <b>199</b>    | <b>0.6</b>  |
| <b>10</b> | Daños - Crédito                                       | <b>124</b>    | <b>0.4</b>  |

| Posición  | Causas                                                                       | Concepto                                                                                                                                                                                                                                   | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Negativa en el pago de la indemnización                                      | El Usuario señala que no le quieren hacer efectivo el pago de la indemnización, a la cual tiene derecho por contrato                                                                                                                       | <b>6,534</b> | <b>20.3</b> |
| <b>2</b>  | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | El Usuario no está de acuerdo con la información sobre la situación de su contrato, en relación al pago de las primas, indemnizaciones, condiciones y endosos; así como falta de acatamiento a lo estipulado en el clausulado del contrato | <b>4,480</b> | <b>13.9</b> |
| <b>3</b>  | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | El Usuario indica que solicitó la cancelación de su póliza, pero ésta no ha sido cancelada y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos de la prima a la cuenta bancaria, recibo telefónico, etc.                             | <b>3,381</b> | <b>10.5</b> |
| <b>4</b>  | Cancelación de póliza no contratada                                          | El Usuario manifiesta que recibió una póliza que no solicitó, por lo que requiere que la misma sea cancelada                                                                                                                               | <b>3,211</b> | <b>10.0</b> |
| <b>5</b>  | Inconformidad con el monto de la indemnización                               | El Usuario no está de acuerdo con el monto calculado o pagado con motivo de una reclamación, según lo pactado en el contrato                                                                                                               | <b>2,152</b> | <b>6.7</b>  |
| <b>6</b>  | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                         | El Usuario señala que el pago de la prima no fue aplicado a su póliza aún cuando lo efectuó a través de su agente, con depósito en cuenta o cargo a su tarjeta de crédito o débito                                                         | <b>1,740</b> | <b>5.4</b>  |
| <b>7</b>  | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización                 | El Usuario se inconforma por el retraso en el pago de la indemnización después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante, haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución     | <b>1,595</b> | <b>4.9</b>  |
| <b>8</b>  | Inconformidad con la reparación del bien afectado                            | El Usuario no está de acuerdo con los resultados de la reparación efectuada al bien afectado                                                                                                                                               | <b>1,210</b> | <b>3.8</b>  |
| <b>9</b>  | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza                  | El Usuario señala que su póliza dejó de surtir efectos antes del término de su vigencia                                                                                                                                                    | <b>1,039</b> | <b>3.2</b>  |
| <b>10</b> | Inconformidad con el tiempo para la reparación de bien afectado              | El Usuario se inconforma por el retraso en el tiempo de la reparación después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante, haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución      | <b>850</b>   | <b>2.6</b>  |

## Aseguradoras

92,531 Acciones de Defensa

Asesorías  
60,267

Reclamaciones 32,264

- Controversias 29,941
- Otros Procesos Legales\* 2,323

## Variación 2015 -2014

103.0%

Asesorías

8.6%

Controversias

33.7%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

10.1%

\*2,178 asuntos de Dictamen, 111 asuntos de Solicitud de Defensa, 33 asuntos de Defensoría Legal, 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % | Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                   | 25,010  | 41.5    | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)              | 13,112  | 21.8    |
| Daños - Automóviles                                 | 18,556  | 30.8    | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 7,578   | 12.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 6,799   | 11.3    | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 6,701   | 11.1    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 2,292   | 3.8     | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 4,294   | 7.1     |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 2,289   | 3.8     | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 4,049   | 6.7     |

## Reclamaciones

| Principales productos                              | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                | 12,524  | 38.8    | 12.4%               | 28.6        | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 6,534   | 20.3    |
| Vida - Individual                                  | 11,232  | 34.8    | 14.1%               | 46.2        | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 4,480   | 13.9    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 1,977   | 6.1     | 38.1%               | 24.4        | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 3,381   | 10.5    |
| Vida - Grupo                                       | 1,648   | 5.1     | -13.8%              | 23.6        | Cancelación de póliza no contratada                                          | 3,211   | 10.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 1,353   | 4.2     | -9.7%               | 48.4        | Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 2,152   | 6.7     |

## Índices

## Resolución

36.3%

Tiempo de respuesta 29 días hábiles

## Sanción\*

1.1%

363 multas impuestas en el Sector

## Reclamación\*\*

## Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

37.3

## Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

53.2

## Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

33.7

## Daños automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

30.2

## Daños sin automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

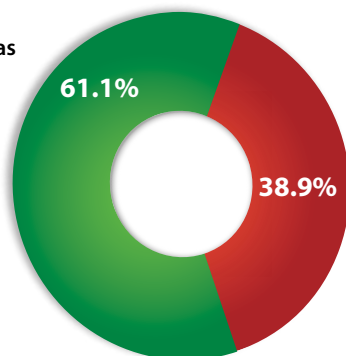
21.2

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Diciembre de 2015.



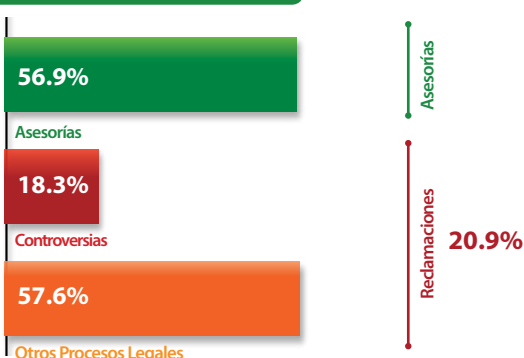
Asesorías  
3,441



Reclamaciones 2,192

- Controversias 2,006
- Otros Procesos Legales\* 186

#### Variación 2015 - 2014



\*183 asuntos de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud de Defensa.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                 | 1,987   | 57.7    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 450     | 13.1    |
| Vida - individual                                   | 347     | 10.1    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 311     | 9.0     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 120     | 3.5     |

| Principales causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                                  | 546     | 15.9    |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 511     | 14.9    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                   | 402     | 11.7    |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                           | 279     | 8.1     |
| Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                     | 217     | 6.3     |

#### Reclamaciones

| Principales productos                              | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                           | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                | 1,334   | 60.9    | 31.4%               | 24.4        | Negativa en el pago de la indemnización                      | 529     | 24.1    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 277     | 12.6    | 46.6%               | 21.1        | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza       | 397     | 18.1    |
| Vida - Individual                                  | 276     | 12.6    | -2.8%               | 29.8        | Inconformidad con el monto de la indemnización               | 198     | 9.0     |
| Vida - Grupo                                       | 53      | 2.4     | -14.5%              | 24.4        | Inconformidad con la reparación del bien afectado            | 149     | 6.8     |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 48      | 2.2     | -22.6%              | 23.3        | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 137     | 6.3     |

#### Índices

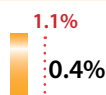
##### Resolución



Tiempo de respuesta 28 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

##### Sanción\*



9 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

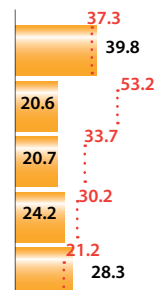
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

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

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

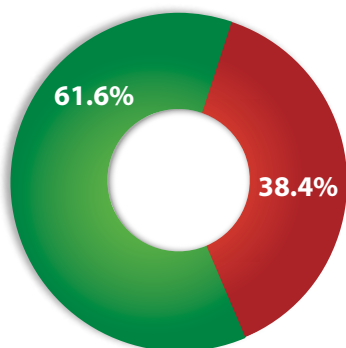


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
5,978



Reclamaciones 3,720

- Controversias 3,478
- Otros Procesos Legales\* 242

#### Variación 2015 -2014

103.3%

Asesorías

27.7%

Controversias

27.4%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

27.7%

\*234 asuntos de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud de Defensa, 2 asuntos de Defensoría Legal.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                 | 3,031   | 50.7    |
| Vida - Individual                                   | 1,322   | 22.1    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 799     | 13.4    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 428     | 7.2     |
| Vida - Grupo                                        | 137     | 2.3     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 901     | 15.1    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 807     | 13.5    |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 549     | 9.2     |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 521     | 8.7     |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 498     | 8.3     |

#### Reclamaciones

| Principales productos                              | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                | 1,981   | 53.3    |
| Vida - individual                                  | 1,029   | 27.7    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 348     | 9.4     |
| Vida - Grupo                                       | 154     | 4.1     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 51      | 1.4     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 22.3%               | 43.4        |
| 55.9%               | 61.0        |
| 59.6%               | 28.0        |
| -32.5%              | 28.5        |
| 37.8%               | 34.1        |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 733     | 19.7    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 492     | 13.2    |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 401     | 10.8    |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 358     | 9.6     |
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 275     | 7.4     |

### Índices

#### Resolución

36.3%  
45.8%

Tiempo de respuesta 27 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

#### Sanción\*

1.1%  
1.0%

38 multas impuestas

#### Reclamación\*\*

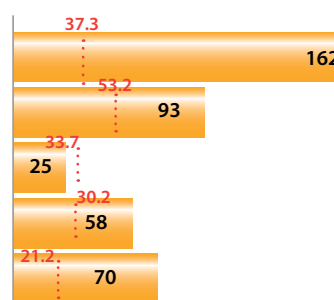
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

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

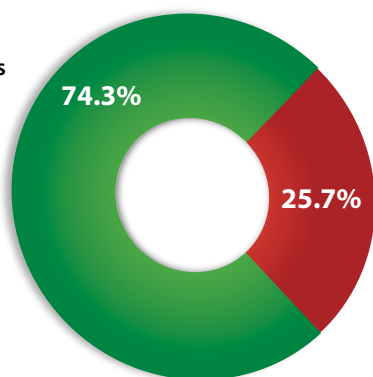
**Daños sin automóviles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

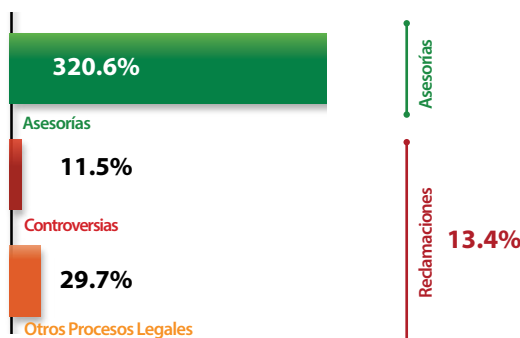
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
4,492

Reclamaciones 1,553

- Controversias 1,361
- Otros Procesos Legales\* 192

## Variación 2015 -2014



\*175 asuntos de Dictamen, 13 asuntos de Solicitud de Defensa y 4 asuntos de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                   | 2,461   | 54.8    |
| Daños - Automóviles                                 | 1,240   | 27.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 275     | 6.1     |
| Vida - Grupo                                        | 185     | 4.1     |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 105     | 2.3     |

| Principales causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)          | 2,208   | 49.2    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                  | 425     | 9.5     |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 319     | 7.1     |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                   | 240     | 5.3     |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                           | 183     | 4.1     |

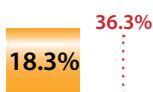
## Reclamaciones

| Principales productos                              | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Daños - Automóviles                                | 908     | 58.5    | 10.6%               | 14.1        |
| Vida - Individual                                  | 310     | 20.0    | 37.2%               | 27.3        |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 85      | 5.5     | 39.3%               | 16.7        |
| Vida - Grupo                                       | 52      | 3.3     | 10.6%               | 20.0        |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 35      | 2.3     | -5.4%               | 9.1         |

| Principales causas                                           | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                      | 449     | 28.9    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza       | 254     | 16.4    |
| Inconformidad con el monto de la indemnización               | 123     | 7.9     |
| Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 87      | 5.6     |
| Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza         | 86      | 5.5     |

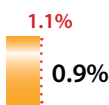
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 30 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



14 multas impuestas

## Reclamación\*\*

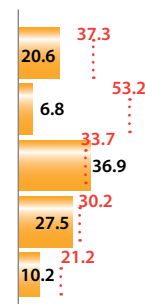
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

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

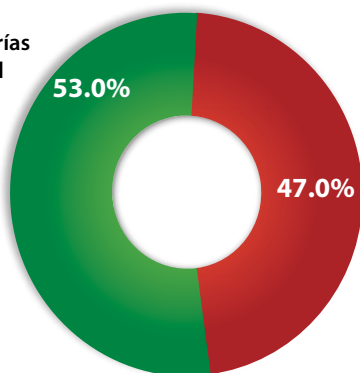
**Daños sin automóviles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
4,831

Reclamaciones 4,278

- Controversias 4,061
- Otros Procesos Legales\* 217

## Variación 2015-2014

151.9%

Asesorías

40.2%

Controversias

53.9%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

40.8%

\*201 asuntos de Dictamen, 12 asuntos de Solicitud de Defensa, 4 asuntos de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                   | 3,260   | 67.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 548     | 11.3    |
| Vida - Grupo                                        | 482     | 10.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 320     | 6.6     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 194     | 4.0     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 1,051   | 21.8    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 654     | 13.5    |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 622     | 12.9    |
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 433     | 9.0     |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 377     | 7.8     |

## Reclamaciones

| Principales productos                              | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                  | 3,300   | 77.1    |
| Vida - Grupo                                       | 536     | 12.5    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 323     | 7.6     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 92      | 2.2     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 47.7%               | 50.9        |
| 1.3%                | 24.1        |
| 69.1%               | 15.2        |
| 48.4%               | 17.3        |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 1,139   | 26.6    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 636     | 14.9    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 521     | 12.2    |
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 396     | 9.3     |
| Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                         | 308     | 7.2     |

## Índices

## Resolución

36.3%

44.0%

Tiempo de respuesta 29 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*

1.1%

1.2%

50 multas impuestas

## Reclamación\*\*

## Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

37.3

45.6

## Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

53.2

1,782.9

## Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

33.7

44.8

## Daños automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

30.2

NA

## Daños sin automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

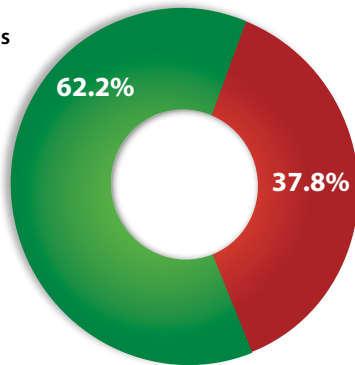
21.2

NA

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

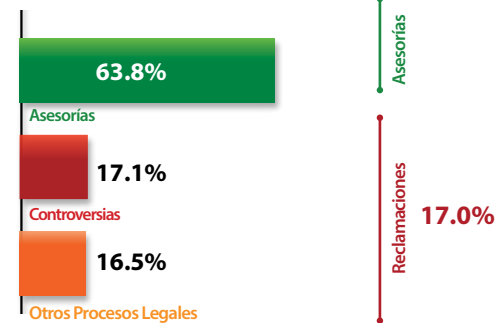
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
3,775

Reclamaciones 2,293

- Controversias 2,102
- Otros Procesos Legales\* 191

## Variación 2015-2014



\*182 asuntos de Dictamen, 8 asuntos de Solicitud de Defensa, 1 asunto de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                                 | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                   | 3,131   | 82.9    |
| Información sobre productos y servicios financieros   | 538     | 14.3    |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 55      | 1.5     |
| Daños - Diversos misceláneos                          | 8       | 0.2     |
| Daños - Diversos técnicos                             | 7       | 0.2     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 597     | 15.8    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 582     | 15.4    |
| Inconformidad con la reparación del bien afectado                            | 394     | 10.4    |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 376     | 10.0    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 329     | 8.7     |

## Reclamaciones

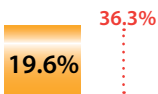
| Principales productos                                 | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                   | 2,179   | 95.0    |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 66      | 2.9     |
| Daños - Diversos misceláneos                          | 2       | 0.1     |
| Daños - Diversos técnicos                             | 1       | 0.04    |
| Daños - Caución                                       | 1       | 0.04    |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 15.5%               | 19.3        |
| 53.5%               | 22.8        |
| -                   | 0.0         |
| -                   | 0.0         |
| -                   | -           |

| Principales causas                                               | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                          | 597     | 26.0    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza           | 376     | 16.4    |
| Inconformidad con la reparación del bien afectado                | 279     | 12.2    |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                   | 258     | 11.3    |
| Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado | 177     | 7.7     |

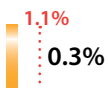
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 29 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



8 multas impuestas

## Reclamación\*\*

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

NA 37.3

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

NA 53.2

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

NA 33.7

**Daños - automóviles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

20 30.2

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

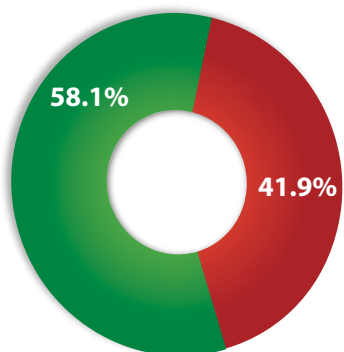
NA 21.2

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
2,878



Reclamaciones 2,077

- Controversias 1,987
- Otros Procesos Legales\* 90

#### Variación 2015 - 2014

106.2%

Asesorías

14.2%

Controversias

50.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

15.4%

\*86 asuntos de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud de Defensa, 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                   | 918     | 31.9    |
| Daños - Automóviles                                 | 681     | 23.7    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 467     | 16.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 402     | 14.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 80      | 2.8     |

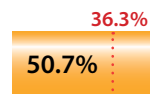
| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 545     | 18.9    |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 438     | 15.2    |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 426     | 14.8    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 291     | 10.1    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 179     | 6.2     |

#### Reclamaciones

| Principales productos                             | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                 | 712     | 34.3    | 35.4%               | 49.2        | Cancelación de póliza no contratada                                          | 410     | 19.7    |
| Daños - Automóviles                               | 539     | 26.0    | 4.7%                | 45.4        | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 334     | 16.1    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 374     | 18.0    | 10.3%               | 60.1        | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 274     | 13.2    |
| Vida - Grupo                                      | 47      | 2.3     | 6.8%                | 31.1        | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 199     | 9.6     |
| Daños - Diversos misceláneos                      | 40      | 1.9     | -14.9%              | 46.3        | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                         | 121     | 5.8     |

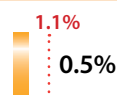
#### Índices

##### Resolución



Tiempo de respuesta 32 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

##### Sanción\*



10 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

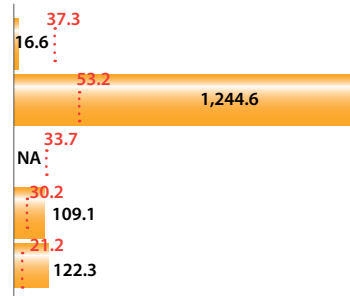
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

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

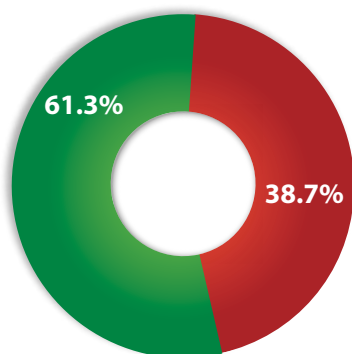
**Daños sin automóviles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

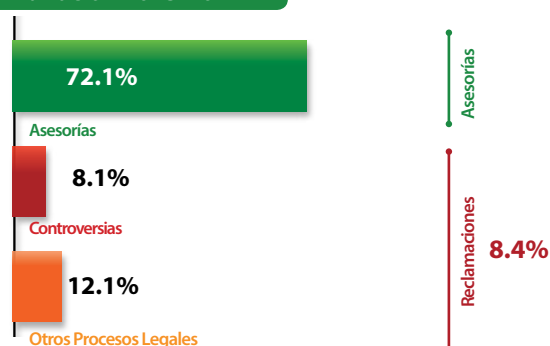
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
2,478

Reclamaciones 1,564

- Controversias 1,444
- Otros Procesos Legales\* 120

## Variación 2015-2014



\*114 asuntos de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud de Defensa, 1 asunto de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                 | 1,083   | 43.7    |
| Vida - Individual                                   | 549     | 22.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 397     | 16.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores  | 95      | 3.8     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 93      | 3.8     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 441     | 17.8    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 374     | 15.1    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 205     | 8.3     |
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 178     | 7.2     |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 178     | 7.2     |

## Reclamaciones

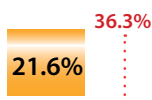
| Principales productos                              | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| Daños - Automóviles                                | 680     | 43.5    |
| Vida - Individual                                  | 441     | 28.2    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 87      | 5.6     |
| Vida - Grupo                                       | 83      | 5.3     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 46      | 2.9     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -2.0%               | 16.7        |
| 11.4%               | 27.5        |
| 77.6%               | 12.5        |
| 15.3%               | 13.4        |
| 17.9%               | 41.0        |

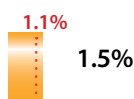
| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 339     | 21.7    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 244     | 15.6    |
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 122     | 7.8     |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 113     | 7.2     |
| Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 107     | 6.8     |

## Índices

## Resolución

Tiempo de respuesta 38 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



23 multas impuestas

## Reclamación\*\*

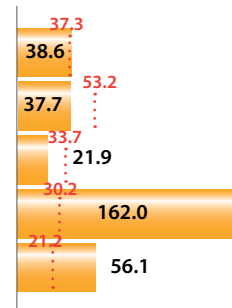
**Vida**  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

**Accidentes personales**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

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

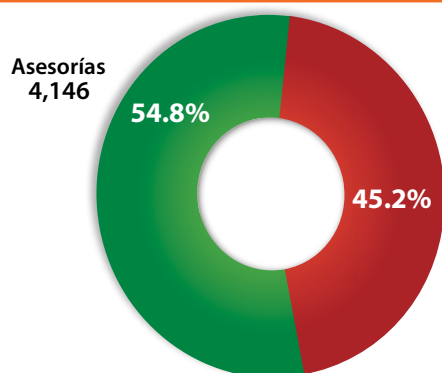
**Daños sin automóviles**  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.



Reclamaciones 3,419

- Controversias 3,183
- Otros Procesos Legales\* 236

## Variación 2015-2014



\*205 asuntos de Dictamen, 20 asuntos de Solicitud de Defensa, 11 asuntos de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part.% |
|-----------------------------------------------------|---------|--------|
| Daños - Automóviles                                 | 1,616   | 39.0   |
| Vida - Individual                                   | 1,177   | 28.4   |
| Información sobre productos y servicios financieros | 332     | 8.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 182     | 4.4    |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos     | 111     | 2.7    |

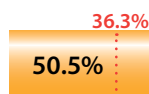
| Principales causas                                                           | Asuntos | Part.% |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 679     | 16.4   |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 504     | 12.2   |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 472     | 11.4   |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 383     | 9.2    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 328     | 7.9    |

## Reclamaciones

| Principales productos                             | Asuntos | Part.% | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales causas                                                           | Asuntos | Part.% |
|---------------------------------------------------|---------|--------|---------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Vida - Individual                                 | 1,188   | 34.7   | -8.1%               | 51.1        | Cancelación de póliza no contratada                                          | 575     | 16.8   |
| Daños - Automóviles                               | 1,128   | 33.0   | -9.7%               | 49.3        | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 529     | 15.5   |
| Vida - Grupo                                      | 166     | 4.9    | -9.8%               | 23.5        | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 432     | 12.6   |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales | 126     | 3.7    | -50.2%              | 64.4        | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 345     | 10.1   |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos   | 98      | 2.9    | 4.3%                | 55.4        | Inconformidad con el monto de la indemnización                               | 165     | 4.8    |

## Índices

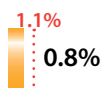
## Resolución



Tiempo de respuesta 27 días hábiles

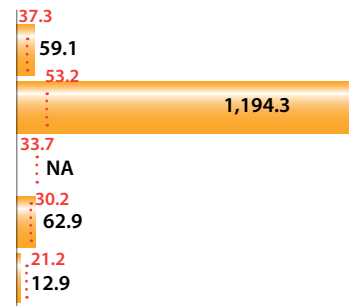
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



28 multas impuestas

## Reclamación\*\*

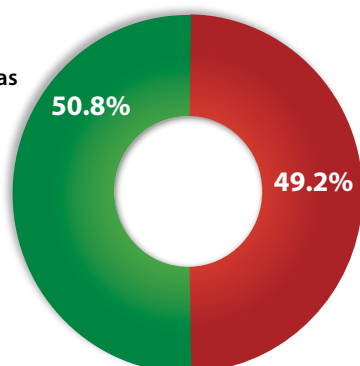
Vida  
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Accidentes personales  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)Gastos médicos mayores\*\*\*  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)Daños - automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)Daños sin automóviles  
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

## Variación 2015- 2014

Asesorías  
2,112

Reclamaciones 2,046

- Controversias 1,859
- Otros Procesos Legales\* 187

162.4%

Asesorías

-5.6%

Controversias

52.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

-2.2%

\*179 asuntos de Dictamen, 7 asuntos de Defensa, 1 asunto de Defensoría Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                   | 637     | 30.2    |
| Daños - Automóviles                                 | 635     | 30.1    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 175     | 8.3     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales   | 107     | 5.1     |
| Daños - Diversos misceláneos                        | 95      | 4.5     |

| Principales causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Cancelación de póliza no contratada                                          | 342     | 16.2    |
| Negativa en el pago de la indemnización                                      | 311     | 14.7    |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 212     | 10.0    |
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 197     | 9.3     |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                       | 179     | 8.5     |

## Reclamaciones

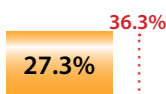
| Principales productos                              | Asuntos | Part. % |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| Vida - Individual                                  | 696     | 34.0    |
| Daños - Automóviles                                | 561     | 27.4    |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 119     | 5.8     |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 98      | 4.8     |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 72      | 3.5     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -5.2%               | 30.5        |
| 11.1%               | 24.7        |
| -24.7%              | 15.2        |
| -48.1%              | 25.0        |
| 7.5%                | 27.6        |

| Principales causas                                                                             | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Negativa en el pago de la indemnización                                                        | 393     | 19.2    |
| Cancelación de póliza no contratada                                                            | 334     | 16.3    |
| Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                         | 235     | 11.5    |
| Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                   | 162     | 7.9     |
| SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto) | 106     | 5.2     |

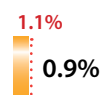
## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta 27 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 29 días hábiles

## Sanción\*



18 multas impuestas

## Reclamación\*\*

## Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

## Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

## Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

## Daños automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

## Daños sin automóviles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

37.3

84.1

53.2

33.7

30.2

21.2

18.9

21.2

51.0

2,080.7

402.2

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

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

Las Acciones de Defensa de las SOFOM E.N.R. mostraron un crecimiento de **5.0%** en 2015, resultado de las mayores Acciones de Defensa registradas en el Proceso Gestión Redeco/Cobranza.

Cabe resaltar que las Asesorías mostraron una reducción de **2.0%** con respecto a 2014, mientras que las Reclamaciones se incrementaron en **22.0%**, un solo producto concentró el **54.5%** de las reclamaciones, el Crédito personal.

De las 2,773 SOFOM E.N.R. registradas ante Condusef, 10 representaron el **53.0%** del total de Acciones de Defensa, entre ellas destacan Financiera Independencia, Apoyo Económico Familiar y Tertius.

Durante 2015 se llevo a cabo la renovación del registro de las SOFOMES; de las acciones de difusión y de las facilidades otorgadas por la Condusef, 1,398 Sofom E.N.R. y 44 Sofom E.R. obtuvieron su renovación de registro y 37 se encontraban en tramite de renovación.

En este apartado se presentan las fichas de las Sofom E.N.R. más representativas del Sector.

| <b>SOFOM</b><br>Sociedades Financieras<br>De Objeto Múltiple | <b>ENR</b><br>Entidades<br>No Reguladas | <b>ER</b><br>Entidades<br>Reguladas |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| Renovadas                                                    | <b>1,398</b>                            | <b>44</b>                           |
| En Trámite de Renovación                                     | <b>37</b>                               | 0                                   |
| En Trámite de Cancelación                                    | <b>1,295</b>                            | 0                                   |
| <b>Posterior al cierre del periodo de renovación</b>         |                                         |                                     |
| Transformada (No Financiera)                                 | <b>128</b>                              | 0                                   |
| Liquidación                                                  | <b>17</b>                               | 0                                   |
| Disuelta                                                     | <b>9</b>                                | 0                                   |

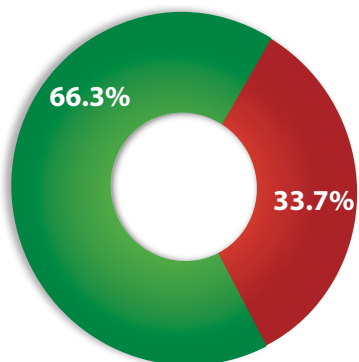
## Principales Productos/Causas de Reclamación

| Posición  | Productos                                   | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|---------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Crédito Personal                            | <b>4,731</b> | <b>54.5</b> |
| <b>2</b>  | Crédito Hipotecario                         | <b>848</b>   | <b>9.8</b>  |
| <b>3</b>  | Producto en materia de cobranza (REDECO)    | <b>831</b>   | <b>9.6</b>  |
| <b>4</b>  | Crédito al Auto                             | <b>711</b>   | <b>8.2</b>  |
| <b>5</b>  | Crédito Simple                              | <b>547</b>   | <b>6.3</b>  |
| <b>6</b>  | Crédito de Nómina                           | <b>497</b>   | <b>5.7</b>  |
| <b>7</b>  | Tarjetas de Crédito                         | <b>190</b>   | <b>2.2</b>  |
| <b>8</b>  | Fideicomisos                                | <b>34</b>    | <b>0.4</b>  |
| <b>9</b>  | Créditos y préstamos refaccionarios         | <b>28</b>    | <b>0.3</b>  |
| <b>10</b> | Créditos y préstamos de habilitación y avío | <b>17</b>    | <b>0.2</b>  |

| Posición  | Causas                                                                                                                    | Concepto                                                                                                                                                          | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | El Usuario se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza                                                                | <b>3,375</b> | <b>38.9</b> |
| <b>2</b>  | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito                                                                               | <b>996</b>   | <b>11.5</b> |
| <b>3</b>  | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito                                           | <b>843</b>   | <b>9.7</b>  |
| <b>4</b>  | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | Cuando el Usuario liquidó el crédito y la Institución no entrega el documento, en términos de lo dispuesto en el contrato o en la ley de la materia que aplique   | <b>412</b>   | <b>4.7</b>  |
| <b>5</b>  | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | El Usuario pagó su crédito o servicio por ventanilla, internet o telefónicamente y la Institución no lo aplicó                                                    | <b>309</b>   | <b>3.6</b>  |
| <b>6</b>  | Incumplimiento con los términos del contrato                                                                              | El Usuario reclama que la Institución no cumple con lo estipulado en el clausulado del contrato                                                                   | <b>296</b>   | <b>3.4</b>  |
| <b>7</b>  | Beneficios no aplicados al crédito                                                                                        | El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida                                                                                          | <b>259</b>   | <b>3.0</b>  |
| <b>8</b>  | Eliminación de historial crediticio no realizada                                                                          | El Usuario, cliente y/o socio solicita la eliminación de un crédito que ya liquidó o que no reconoce de su reporte de crédito y la Institución no lo lleva a cabo | <b>209</b>   | <b>2.4</b>  |
| <b>9</b>  | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                       | Cuando la Institución otorga un crédito al Usuario, cliente y/o socio sin que éste lo haya solicitado ni autorizado                                               | <b>204</b>   | <b>2.4</b>  |
| <b>10</b> | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución                                                             | El Usuario, cliente y/o socio reclama que la Institución no respetó el convenio/reestructura establecido por ambas partes                                         | <b>180</b>   | <b>2.1</b>  |

## SOFOM E.N.R. (Entidades No Reguladas)

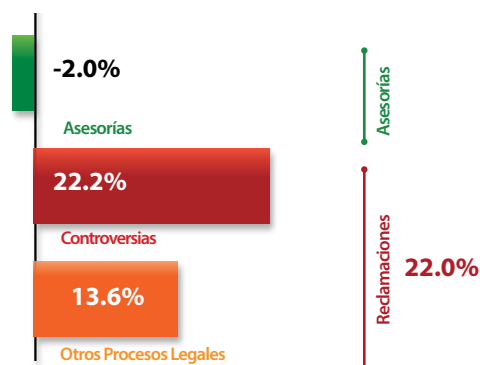
25,784 Acciones de Defensa

Asesorías  
17,106

Reclamaciones 8,678

- Controversias 8,494
- Otros Procesos Legales\* 184

## Variación 2015-2014



\*149 asuntos de Dictamen, 19 asuntos de Solicitud de Defensa, 10 asuntos de Defensa Legal y 6 asuntos de Asesoría Jurídica Penal.

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part.% | Principales Causas                                                           | Asuntos | Part.% |
|-----------------------------------------------------|---------|--------|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Crédito personal                                    | 6,814   | 39.8   | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 5,455   | 31.9   |
| Información sobre productos y servicios financieros | 5,114   | 29.9   | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 1,938   | 11.3   |
| Crédito hipotecario                                 | 1,289   | 7.5    | Negociación de créditos (Orientación)                                        | 1,614   | 9.4    |
| Crédito simple                                      | 1,181   | 6.9    | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 1,161   | 6.8    |
| Crédito al auto                                     | 1,115   | 6.5    | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 1,071   | 6.3    |

## Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part.% | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part.% |
|------------------------------------------|---------|--------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Crédito personal                         | 4,731   | 54.5   | 22.6%               | 47.2        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 3,375   | 38.9   |
| Crédito hipotecario                      | 848     | 9.8    | -43.7%              | 31.5        | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 996     | 11.5   |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 831     | 9.6    | -                   | -           | Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 843     | 9.7    |
| Crédito al auto                          | 711     | 8.2    | -31.1%              | 39.5        | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 412     | 4.7    |
| Crédito simple                           | 547     | 6.3    | 2088.0%             | 49.2        | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | 309     | 3.6    |

## Índices

## Resolución

43.2%

Tiempo de respuesta: 26 días hábiles

## Sanción\*

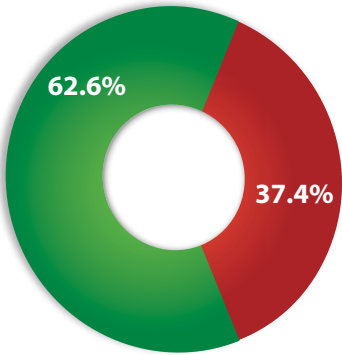
26.5%

2,299 multas impuestas en el Sector

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



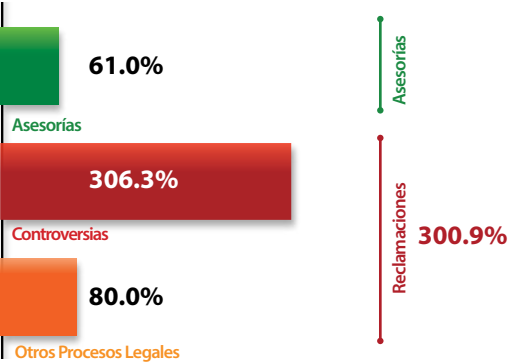
Asesorías  
1,423



Reclamaciones 850

- Controversias 841
- Otros Procesos Legales\* 9

Variación 2015- 2014



\* 7 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud de Defensa.

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 994     | 69.9    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 205     | 14.4    |
| Crédito simple                                      | 150     | 10.5    |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 561     | 39.4    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 328     | 23.0    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 235     | 16.5    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 39      | 2.7     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 29      | 2.0     |

#### Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                         | 708     | 83.3    |
| Crédito simple                           | 69      | 8.1     |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 36      | 4.2     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 248.8%              | 32.2        |
| 6800.0%             | 23.1        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                                  | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                        | 676     | 79.5    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones            | 29      | 3.4     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                  | 19      | 2.2     |
| Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio | 18      | 2.1     |
| Beneficios no aplicados al crédito                                                  | 16      | 1.9     |

#### Índices

##### Resolución

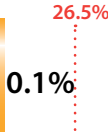


43.2%

Tiempo de respuesta: 11 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

##### Sanción\*

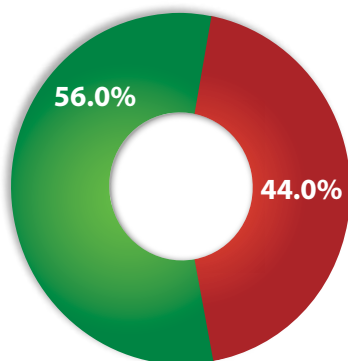


26.5%

1 multa impuesta

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías  
215

Reclamaciones 169

• Controversias 169

## Variación 2015-2014



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 136     | 63.3    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 35      | 16.3    |
| Crédito simple                                      | 34      | 15.8    |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 37      | 17.2    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                              | 37      | 17.2    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 34      | 15.8    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 30      | 14.0    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 15      | 7.0     |

## Reclamaciones

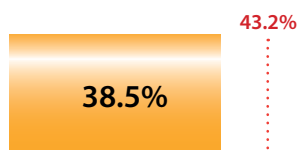
| Principales Productos                       | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                            | 120     | 71.0    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO)    | 26      | 15.4    |
| Crédito simple                              | 17      | 10.1    |
| Créditos y Préstamos de habilitación y avío | 1       | 0.6     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -7.7%               | 37.5        |
| -                   | -           |
| 750.0%              | 28.6        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 73      | 43.2    |
| Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 36      | 21.3    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 12      | 7.1     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 9       | 5.3     |
| Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios                                                                | 8       | 4.7     |

## Índices

## Resolución



Tiempo de respuesta: 19 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

## Sanción\*



4 multas impuestas

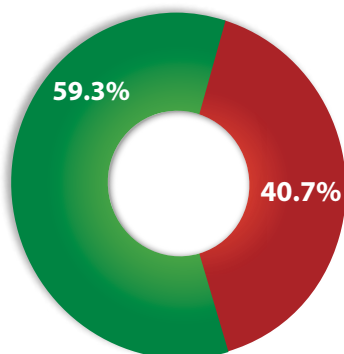
..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.

4,636 Acciones de Defensa

Asesorías  
2,748

Reclamaciones 1,888

- Controversias 1,880
- Otros Procesos Legales\* 8

Variación 2015 - 2014

25.3%

Asesorías

28.6%

Controversias

60.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

28.7%

\*8 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 1,848   | 67.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 520     | 18.9    |
| Crédito simple                                      | 222     | 8.1     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 574     | 20.9    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 506     | 18.4    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 389     | 14.2    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 350     | 12.7    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 256     | 9.3     |

## Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Crédito personal                         | 1,577   | 83.5    | 11.0%               | 48.7        |
| Crédito simple                           | 150     | 7.9     | 14900.0%            | 52.9        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 72      | 3.8     | -                   | -           |

| Principales Causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                             | 939     | 49.7    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                       | 305     | 16.2    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 228     | 12.1    |
| Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución            | 40      | 2.1     |
| Eliminación de historial crediticio no realizada                         | 40      | 2.1     |

## Índices

## Resolución

43.2%

49.0%

Tiempo de respuesta: 14 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

## Sanción\*

26.5%

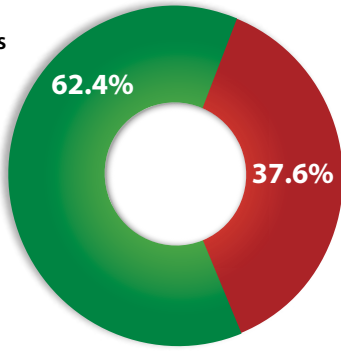
6.2%

117 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías  
564



Reclamaciones 340

- Controversias 338
- Otros Procesos Legales\* 2

Variación 2015- 2014

43.1%

Asesorías

43.8%

Controversias

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

44.7%

\* 2 asuntos de Dictamen.

## Principales Productos y Causas de la Institución

### Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 277     | 49.1    |
| Crédito de nómina                                   | 119     | 21.1    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 105     | 18.6    |
| Crédito simple                                      | 53      | 9.4     |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                              | 115     | 20.4    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 90      | 16.0    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 38      | 6.7     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 38      | 6.7     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 32      | 5.7     |

### Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                         | 207     | 60.9    |
| Crédito de nómina                        | 87      | 25.6    |
| Crédito simple                           | 26      | 7.6     |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 14      | 4.1     |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 3.5%                | 65.2        |
| 171.9%              | 72.7        |
| -                   | 76.0        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 89      | 26.2    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 53      | 15.6    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 25      | 7.4     |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución                                     | 19      | 5.6     |
| Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 18      | 5.3     |

### Índices

#### Resolución

43.2%

67.7%

Tiempo de respuesta: 23 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

#### Sanción\*

26.5%

3.5%

12 multas impuestas

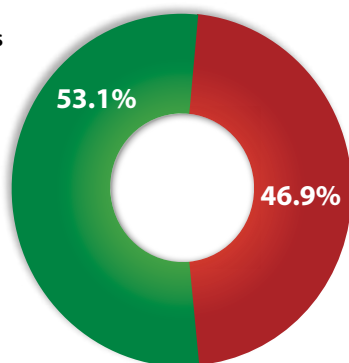
..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

## Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.

## 480 Acciones de Defensa

Asesorías  
255



Reclamaciones 225

- Controversias 217
- Otros Procesos Legales\* 8

### Variación 2015 - 2014

157.6%

Asesorías

104.7%

Controversias

300.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

108.3%

\* 6 asuntos de Dictamen, 1 asunto de Solicitud de Defensa y 1 asunto de Defensa Legal.

## Principales Productos y Causas de la Institución

### Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 132     | 51.8    |
| Crédito de nómina                                   | 70      | 27.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 31      | 12.2    |
| Crédito simple                                      | 16      | 6.3     |

| Principales Causas                                                                    | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones              | 50      | 19.6    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros          | 32      | 12.5    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                          | 20      | 7.8     |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución | 16      | 6.3     |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio               | 15      | 5.9     |

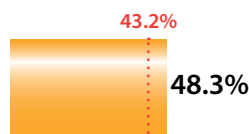
### Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Crédito personal                         | 116     | 51.6    | 26.1%               | 50.0        |
| Crédito de nómina                        | 58      | 25.8    | 346.2%              | 50.0        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 26      | 11.6    | —                   | —           |
| Crédito simple                           | 20      | 8.9     | —                   | 36.4        |

| Principales Causas                                                                    | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                          | 53      | 23.6    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones              | 47      | 20.9    |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio               | 14      | 6.2     |
| El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución | 14      | 6.2     |
| Beneficios no aplicados al crédito                                                    | 13      | 5.8     |

## Índices

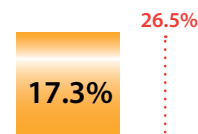
### Resolución



Tiempo de respuesta: 19 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

### Sanción\*

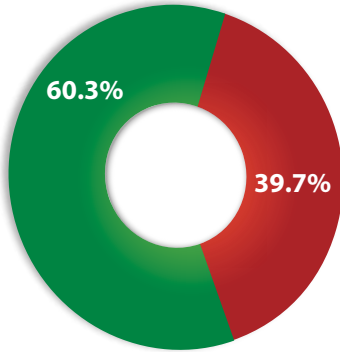


39 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

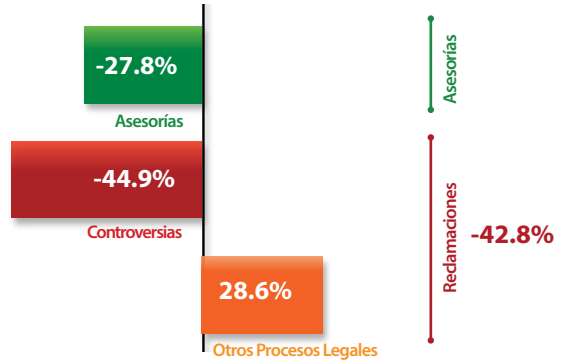
Asesorías  
634



**Reclamaciones 417**

- Controversias 390
- Otros Procesos Legales\* 27

Variación 2015- 2014



\* 25 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud de Defensa.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario                                 | 491     | 77.4    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 91      | 14.4    |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros                                                          | 98      | 15.5    |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | 89      | 14.0    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 63      | 9.9     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 56      | 8.8     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 56      | 8.8     |

Reclamaciones

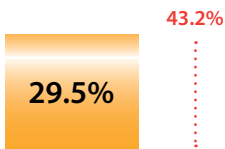
| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario                      | 382     | 91.6    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 4       | 1.0     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -43.7%              | 29.9        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | 87      | 20.9    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 62      | 14.9    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 50      | 12.0    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 48      | 11.5    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 28      | 6.7     |

Índices

Resolución

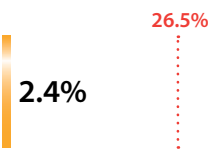


43.2%

Tiempo de respuesta : 49 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 26 días hábiles

Sanción\*



26.5%

10 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

## Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

---

Durante 2015 el Sector mostró un incremento en las Acciones de Defensa de **48.1%**, generado por el crecimiento de las Asesorías y por el nuevo Proceso Gestión Redeco/Cobranza.

Las Reclamaciones recibidas crecieron en **144.9%** con respecto a 2014, al pasar de 2,312 reclamaciones a 5,661, generadas principalmente en los Despachos de Cobranza; más del **50%** de éstas fueron registradas en Tarjeta de crédito y Crédito personal.

En este apartado se presentan las fichas de las Sofom E.R. más representativas del Sector.



Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.R.  
Instituciones

Página

68

70

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

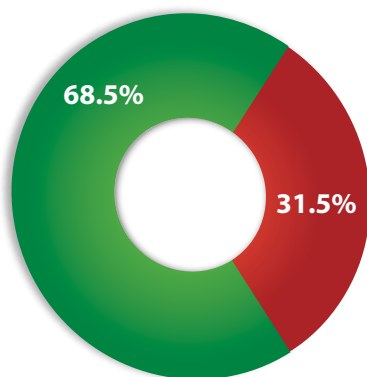
## Principales Productos/Causas de Reclamación

| Posición | Productos                                | Asuntos | Part. % |
|----------|------------------------------------------|---------|---------|
| 1        | Tarjeta de crédito                       | 1,559   | 27.5    |
| 2        | Crédito personal                         | 1,278   | 22.6    |
| 3        | Producto en materia de cobranza (REDECO) | 1,006   | 17.8    |
| 4        | Crédito al auto                          | 831     | 14.7    |
| 5        | Crédito Hipotecario                      | 482     | 8.5     |
| 6        | Crédito Simple                           | 157     | 2.8     |
| 7        | Crédito de Nómina                        | 115     | 2.0     |
| 8        | Contrato de Arrendamiento                | 12      | 0.2     |
| 9        | Contrato de Factoraje Financiero         | 3       | 0.1     |
| 10       | Servicios en sucursal y/o UNE            | 2       | 0.0     |

| Posición | Causas                                                                                                                    | Concepto                                                                                                                                                                                             | Asuntos | Part. % |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 1        | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | El Usuario se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza                                                                                                   | 2,232   | 39.4    |
| 2        | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                               | El Usuario, cliente y/o socio indica que solicitó la cancelación del producto, pero la Institución no lo ha cancelado y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos a su cuenta bancaria | 538     | 9.5     |
| 3        | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito                                                                                                                  | 368     | 6.5     |
| 4        | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito                                                                              | 335     | 5.9     |
| 5        | Consumos no reconocidos                                                                                                   | El Usuario, cliente y/o socio reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó                                                                                                     | 187     | 3.3     |
| 6        | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | Cuando el Usuario, cliente y/o socio liquidó el crédito y la Institución no entrega el documento, en términos de lo dispuesto en el contrato o en la ley de la materia que aplique                   | 187     | 3.3     |
| 7        | Incumplimiento con los términos del contrato                                                                              | El Usuario, cliente y/o socio reclama que la Institución no cumple con lo estipulado en el clausulado del contrato                                                                                   | 184     | 3.3     |
| 8        | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | El Usuario, cliente y/o socio pagó su crédito o servicio por ventanilla, internet o telefónicamente y la Institución no lo aplicó                                                                    | 133     | 2.3     |
| 9        | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                       | Cuando la Institución otorga un crédito al Usuario, cliente y/o socio sin que éste lo haya solicitado ni autorizado                                                                                  | 123     | 2.2     |
| 10       | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                      | El Usuario, cliente y/o socio reclama el cobro de un servicio o producto que no contrató con la Institución (posible robo de identidad), el cual aparece reflejado en su estado de cuenta            | 116     | 2.0     |

## SOFOM E.R. (Entidades Reguladas)

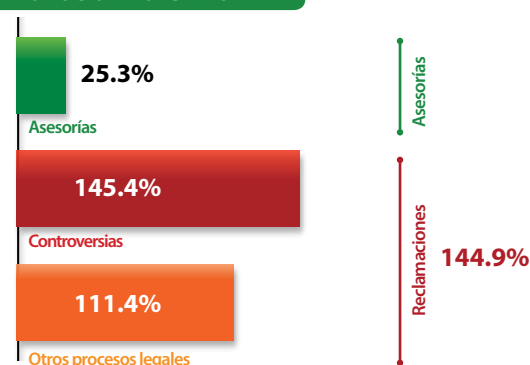
17,966 Acciones de Defensa

Asesorías  
12,305

Reclamaciones 5,661

- Controversias 5,587
- Otros Procesos Legales\* 74

## Variación 2015 - 2014



\*68 asuntos de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud de Defensa, 1 asunto de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 3,881   | 31.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,250   | 26.4    |
| Crédito personal                                    | 1,997   | 16.2    |
| Crédito al auto                                     | 1,633   | 13.3    |
| Crédito hipotecario                                 | 724     | 5.9     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 3,577   | 29.1    |
| Gestión de cobranza (REDECO)                                                 | 1,130   | 9.2     |
| Consumos no reconocidos                                                      | 819     | 6.7     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 804     | 6.5     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 754     | 6.1     |

## Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Tarjeta de crédito                       | 1,559   | 27.5    | 46.9%               | 77.0        |
| Crédito personal                         | 1,278   | 22.6    | 93.6%               | 48.8        |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 1,006   | 17.8    | -                   | -           |
| Crédito al auto                          | 831     | 14.7    | 581.1%              | 39.3        |
| Crédito de hipotecario                   | 482     | 8.5     | 39.7%               | 32.9        |

| Principales Causas                                                          | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                | 2,232   | 39.4    |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 538     | 9.5     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 368     | 6.5     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                          | 335     | 5.9     |
| Consumos no reconocidos                                                     | 187     | 3.3     |

## Índices

## Resolución

53.9%

Tiempo de  
respuesta: 21  
días hábiles

## Sanción\*

3.0%

172 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Productos                               |         |      | Principales Causas                                                                                 |         |      |
|-----------------------------------------------------|---------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|
| Asuntos                                             | Part. % |      | Asuntos                                                                                            | Part. % |      |
| Tarjeta de crédito                                  | 1,775   | 68.8 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                       | 557     | 21.6 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 512     | 19.8 | Consumos no reconocidos                                                                            | 438     | 17.0 |
| Crédito personal                                    | 156     | 6.0  | Gestión de cobranza (REDECO)                                                                       | 386     | 15.0 |
| Crédito de nómina                                   | 42      | 1.6  | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                        | 122     | 4.7  |
| Crédito simple                                      | 30      | 1.2  | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente o socio | 117     | 4.5  |

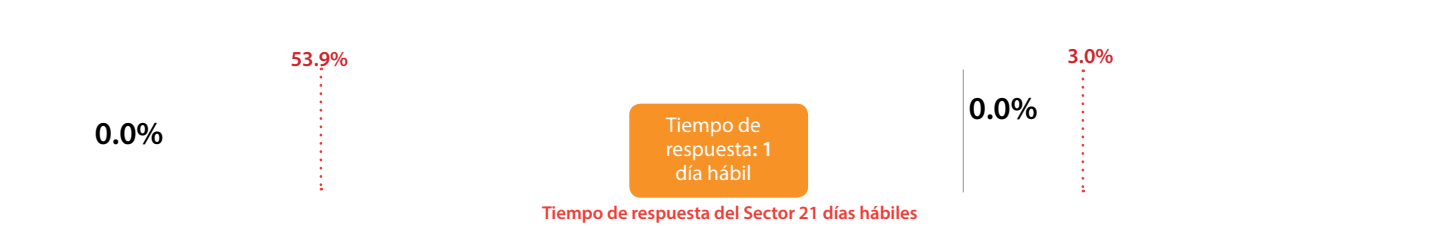
Reclamaciones

| Principales Productos |         |      | Variación 2015-2014 % Favorable |     | Principales Causas           |         |      |
|-----------------------|---------|------|---------------------------------|-----|------------------------------|---------|------|
| Asuntos               | Part. % |      |                                 |     | Asuntos                      | Part. % |      |
| Tarjeta de crédito    | 270     | 90.9 | 26900%                          | 0.0 | Gestión de Cobranza (REDECO) | 295     | 99.3 |
| Crédito personal      | 23      | 7.7  | -                               | -   | Consumos no reconocidos      | 2       | 0.7  |

Índices

Resolución

Sanción\*



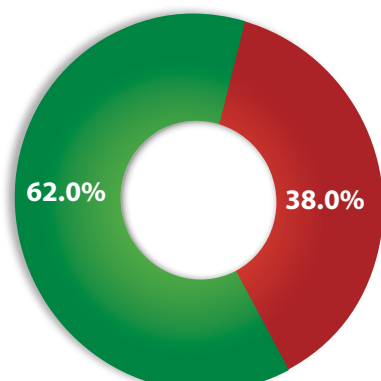
..... Índice del Sector 2015

0 multas impuestas

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Crédito Familiar, S.A. de C.V.

2,362 Acciones de Defensa

Asesorías  
1,464

Reclamaciones 898

- Controversias 888
- Otros Procesos Legales\* 10

Variación 2015 - 2014

39.7%

Asesorías

93.5%

Controversias

66.7%

Otros procesos legales

Asesorías

Reclamaciones

93.1%

\* 8 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 970     | 66.3    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 209     | 14.3    |
| Crédito simple                                      | 144     | 9.8     |
| Tarjeta de crédito                                  | 112     | 7.7     |
| Crédito de nómina                                   | 7       | 0.5     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de cobranza (REDECO)                                                 | 355     | 24.2    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 271     | 18.5    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 246     | 16.8    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 109     | 7.4     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 93      | 6.4     |

## Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                         | 717     | 79.8    |
| Crédito simple                           | 63      | 7.0     |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 50      | 5.6     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 72.4%               | 38.4        |
| 6200.0%             | 57.9        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                                  | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                        | 521     | 58.0    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones            | 83      | 9.2     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                  | 73      | 8.1     |
| Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio | 45      | 5.0     |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada         | 22      | 2.4     |

## Índices

## Resolución

39.0%

53.9%

Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

## Sanción\*

0.0%

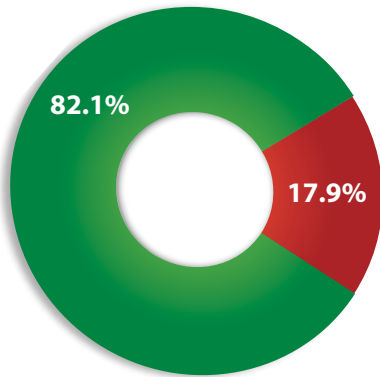
3.0%

0 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías  
2,333



**Reclamaciones 510**

- Controversias 504
- Otros Procesos Legales\* 6

Variación 2015 - 2014



\*6 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,292   | 55.4    |
| Crédito al auto                                     | 923     | 39.6    |
| Crédito personal                                    | 41      | 1.8     |
| Crédito simple                                      | 19      | 0.8     |
| Tarjeta de crédito                                  | 11      | 0.5     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,382   | 59.2    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                        | 120     | 5.1     |
| Incumplimiento con los términos del contrato                                 | 93      | 4.0     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                 | 68      | 2.9     |
| Actualización de historial crediticio no realizada                           | 53      | 2.3     |

Reclamaciones

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito al auto                          | 397     | 77.8    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 30      | 5.9     |

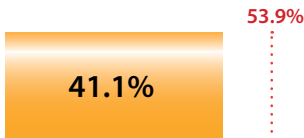
| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -                   | 40.5        |
| -                   | -           |

| Principales Causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                             | 118     | 23.1    |
| Incumplimiento con los términos del contrato                             | 53      | 10.4    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                       | 41      | 8.0     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 31      | 6.1     |
| Inconformidad por cambio de Aseguradora                                  | 30      | 5.9     |

Índices

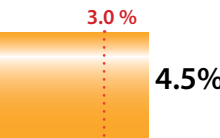
Resolución

Sanción\*



53.9%

Tiempo de respuesta: 13 días hábiles

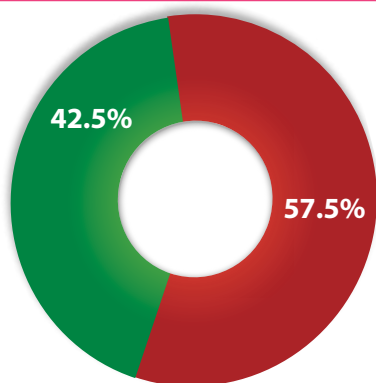


Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

..... Índice del Sector 2015

23 multas impuestas

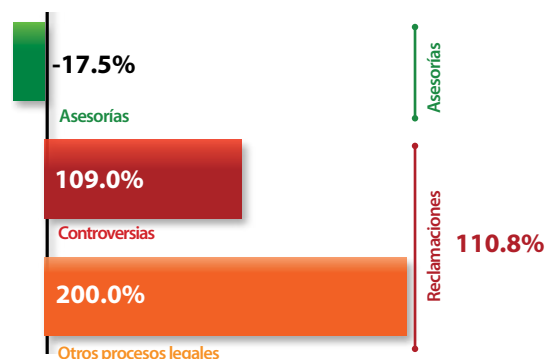
(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías  
231

Reclamaciones 312

- Controversias 303
- Otros Procesos Legales\* 9

## Variación 2015 - 2014



\* 9 asuntos de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario                                 | 167     | 72.3    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 34      | 14.7    |
| Tarjeta de crédito                                  | 17      | 7.4     |
| Crédito personal                                    | 4       | 1.7     |
| Créditos y préstamos refaccionarios                 | 1       | 0.4     |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                              | 40      | 17.3    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 24      | 10.4    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 18      | 7.8     |
| Incumplimiento con los términos del contrato                                                                              | 18      | 7.8     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 16      | 6.9     |

## Reclamaciones

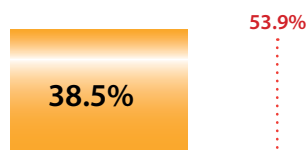
| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 171     | 54.8    |
| Crédito hipotecario                      | 125     | 40.1    |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -                   | -           |
| 2.5%                | 35.7        |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 182     | 58.3    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 30      | 9.6     |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 16      | 5.1     |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | 15      | 4.8     |
| Incumplimiento con los términos del contrato                                                                              | 12      | 3.8     |

## Índices

## Resolución



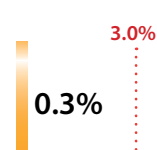
53.9%

Tiempo de respuesta: 37 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

..... Índice del Sector 2015

## Sanción\*

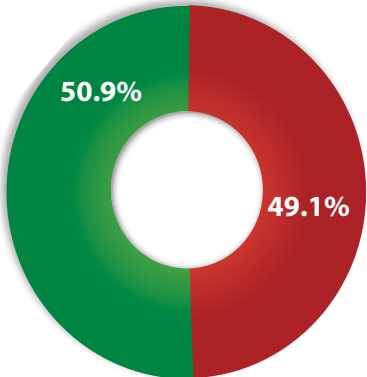


3.0%

1 multa impuesta

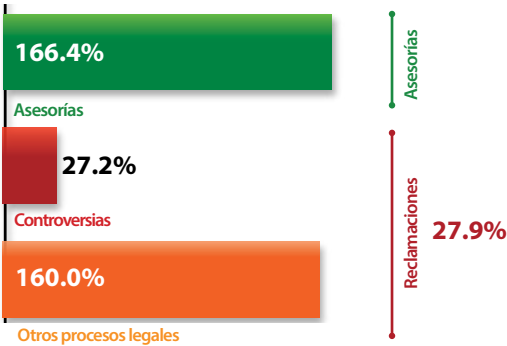
(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías  
1,284



- Reclamaciones 1,237**
- Controversias 1,224
  - Otros Procesos Legales\* 13

Variación 2015 - 2014



\* 10 asuntos de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud de Defensa y 1 asunto de Defensa Legal

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                                  | 1,215   | 94.6    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 45      | 3.5     |
| Crédito personal                                    | 13      | 1.0     |
| Crédito simple                                      | 4       | 0.3     |
| Banca móvil                                         | 2       | 0.2     |

| Principales Causas                                                                                   | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                          | 498     | 38.8    |
| Consumos no reconocidos                                                                              | 177     | 13.8    |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                                          | 98      | 7.6     |
| Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio | 68      | 5.3     |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros                                     | 50      | 3.9     |

Reclamaciones

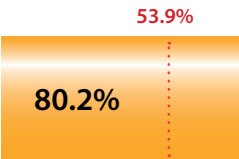
| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito                       | 1,082   | 87.5    |
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 137     | 11.1    |
| Crédito personal                         | 9       | 0.7     |
| Crédito simple                           | 5       | 0.4     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 12.4%               | 80.4        |
| -                   | -           |
| 350.0%              | 50.0        |
| -                   | 50.0        |

| Principales Causas                                                                                   | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                          | 438     | 35.4    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                         | 177     | 14.3    |
| Consumos no reconocidos                                                                              | 168     | 13.6    |
| Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                                          | 94      | 7.6     |
| Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio | 65      | 5.3     |

Índices

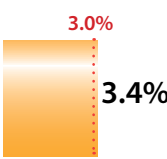
Resolución



Tiempo de respuesta: 20 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

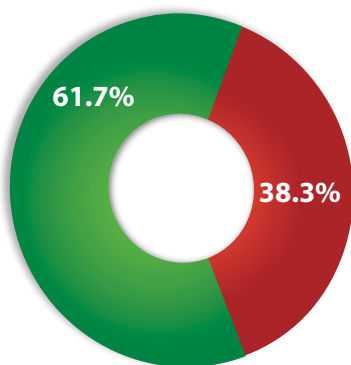
Sanción\*



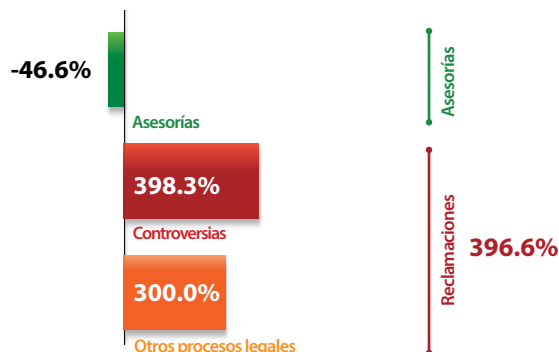
42 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

**Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V. 475 Acciones de Defensa**
**Asesorías**  
182

**Reclamaciones 293**

- Controversias 289
- Otros Procesos Legales\* 4

**Variación 2015 - 2014**


\*4 asuntos de Dictamen

**Principales Productos y Causas de la Institución**
**Asesorías**

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario                                 | 119     | 65.4    |
| Tarjeta de crédito                                  | 34      | 18.7    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 15      | 8.2     |
| Crédito al auto                                     | 2       | 1.1     |
| Crédito personal                                    | 2       | 1.1     |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 22      | 12.1    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros                                              | 19      | 10.4    |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 17      | 9.3     |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 13      | 7.1     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 12      | 6.6     |

**Reclamaciones**

| Principales Productos                    | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Producto en materia de Cobranza (REDECO) | 170     | 58.0    |
| Crédito hipotecario                      | 100     | 34.1    |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -                   | -           |
| 150.0%              | 23.6        |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 172     | 58.7    |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 28      | 9.6     |
| Beneficios no aplicados al crédito                                                                                        | 12      | 4.1     |
| Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                                   | 11      | 3.8     |
| Actualización del historial crediticio no realizada                                                                       | 10      | 3.4     |

**Índices**
**Resolución**


53.9%

Tiempo de respuesta: 25 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

**Sanción\***

0.0%

3.0%

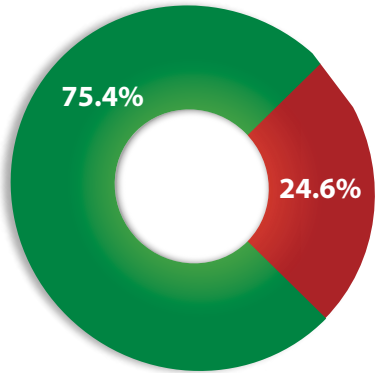
0 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



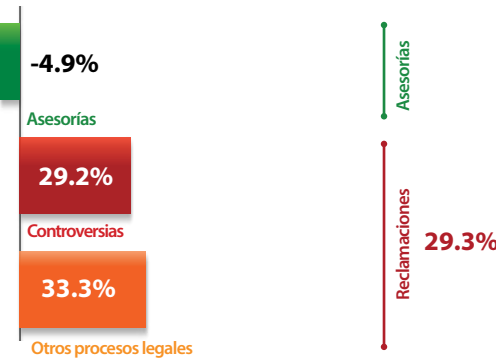
Asesorías  
878



**Reclamaciones 287**

- Controversias 283
- Otros Procesos Legales\* 4

Variación 2015 - 2014



\* 4 asuntos de Dictamen

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Productos                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal                                    | 388     | 44.2    |
| Información sobre productos y servicios financieros | 304     | 34.6    |
| Crédito de nómina                                   | 104     | 11.8    |
| Crédito simple                                      | 55      | 6.3     |
| Tarjeta de crédito                                  | 17      | 1.9     |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros                                                          | 321     | 36.6    |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 93      | 10.6    |
| Negociación de créditos (Orientación)                                                                                     | 48      | 5.5     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 35      | 4.0     |
| Incumplimiento con los términos del contrato                                                                              | 35      | 4.0     |

Reclamaciones

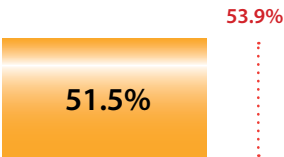
| Principales Productos         | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------|---------|---------|
| Crédito personal              | 199     | 69.3    |
| Crédito de nómina             | 56      | 19.5    |
| Crédito simple                | 20      | 7.0     |
| Servicios en sucursal y/o UNE | 2       | 0.7     |
| Tarjeta de crédito            | 1       | 0.3     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 8.2%                | 54.1        |
| 180.0%              | 52.4        |
| -                   | 29.4        |
| -                   | 0.0         |
| -88.9%              | 0.0         |

| Principales Causas                                                                                                        | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 88      | 30.7    |
| Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 21      | 7.3     |
| Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                              | 19      | 6.6     |
| La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 17      | 5.9     |
| Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                       | 16      | 5.6     |

Índices

Resolución

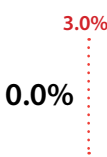


53.9%

Tiempo de respuesta: 19 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

Sanción\*



3.0%

0 multas impuestas

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

## Administradoras de Fondos para el Retiro

---

Durante 2015 las Acciones de Defensa de las AFORES se incrementaron **12.4%**, reflejo principalmente del aumento de las Asesorías. Por su parte, las Reclamaciones crecieron **13.7%** con respecto a 2014, al pasar de 12,015 a 13,661, incremento generado básicamente en Gestión Electrónica.

Los servicios con mayores Reclamaciones fueron: Retiros totales, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS, y Emisión de estado de cuenta, que en conjunto representaron el 55.4% de ellas.



Reclamaciones recibidas en el Sector AFORE  
Instituciones

Página

78

80

## Reclamaciones recibidas en el Sector AFORE

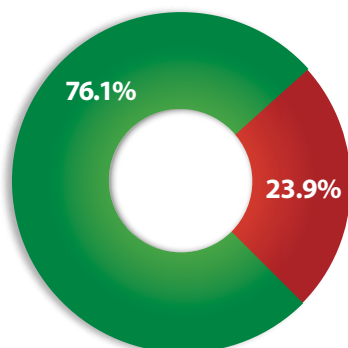
## Principales Servicios/Causas de Reclamación

| Posición  | Servicios                                                           | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Retiros totales                                                     | <b>4,091</b> | <b>29.9</b> |
| <b>2</b>  | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | <b>1,824</b> | <b>13.4</b> |
| <b>3</b>  | Emisión de estado de cuenta                                         | <b>1,656</b> | <b>12.1</b> |
| <b>4</b>  | Retiros parciales                                                   | <b>1,566</b> | <b>11.5</b> |
| <b>5</b>  | Traspasos                                                           | <b>1,108</b> | <b>8.1</b>  |
| <b>6</b>  | Aclaración de saldos                                                | <b>587</b>   | <b>4.3</b>  |
| <b>7</b>  | Separación de cuentas                                               | <b>571</b>   | <b>4.2</b>  |
| <b>8</b>  | Unificación de cuentas                                              | <b>498</b>   | <b>3.6</b>  |
| <b>9</b>  | Retiros programados                                                 | <b>336</b>   | <b>2.5</b>  |
| <b>10</b> | Retiros                                                             | <b>252</b>   | <b>1.8</b>  |

| Posición  | Causas                                                        | Concepto                                                                                                                                        | Asuntos      | Part. %     |
|-----------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>1</b>  | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | El trabajador manifiesta que la Institución no atendió la solicitud correspondiente, o bien el trámite no se ha concluido en el tiempo esperado | <b>3,851</b> | <b>28.2</b> |
| <b>2</b>  | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido la solicitud de retiro de recursos a que tiene derecho                   | <b>3,833</b> | <b>28.1</b> |
| <b>3</b>  | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido la solicitud de retiro por desempleo                                     | <b>1,388</b> | <b>10.2</b> |
| <b>4</b>  | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | El trabajador no está de acuerdo con el traspaso porque no lo solicito                                                                          | <b>827</b>   | <b>6.1</b>  |
| <b>5</b>  | Información para realizar el trámite no otorgada              | El trabajador o beneficiario solicita que se le otorgue información sobre el trámite a realizar y no se le otorga                               | <b>544</b>   | <b>4.0</b>  |
| <b>6</b>  | Separación de cuentas no concluida o no atendida              | El trabajador manifiesta que la Institución no atendió la solicitud correspondiente, o bien el trámite no se ha concluido en el tiempo esperado | <b>531</b>   | <b>3.9</b>  |
| <b>7</b>  | Inconformidad con los saldos                                  | El trabajador manifiesta no estar de acuerdo con el saldo en su cuenta individual                                                               | <b>507</b>   | <b>3.7</b>  |
| <b>8</b>  | Unificación de cuentas no atendida o no concluida             | El trabajador manifiesta que la Afore no ha atendido o no ha concluido su solicitud de unificación de cuentas                                   | <b>447</b>   | <b>3.3</b>  |
| <b>9</b>  | Inconformidad con el monto recibido                           | El trabajador manifiesta su inconformidad con el monto de retiro de recursos totales a que tiene derecho por cumplir con los requisitos.        | <b>342</b>   | <b>2.5</b>  |
| <b>10</b> | Inconformidad con la corrección o actualización               | El trabajador no está de acuerdo con el resultado de la corrección y/o actualización de sus datos                                               | <b>201</b>   | <b>1.5</b>  |

## AFORE

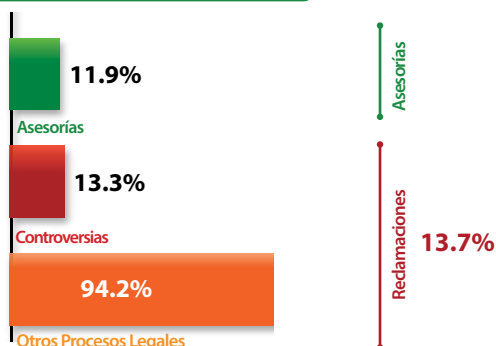
57,253 Acciones de Defensa

Asesorías  
43,592

Reclamaciones 13,661

- Controversias 13,560
- Otros Procesos Legales\* 101

## Variación 2015 - 2014



\* 92 asuntos de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud de Defensa y 3 asuntos de Defensa Legal

## Principales Servicios y Causas del Sector

## Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 10,478  | 24.0    |
| Retiros totales                                                     | 6,777   | 15.5    |
| Retiros parciales                                                   | 6,663   | 15.3    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 4,064   | 9.3     |
| Trasposos                                                           | 3,731   | 8.6     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 12,332  | 28.3    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 6,644   | 15.2    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 5,712   | 13.1    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 4,425   | 10.2    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 3,870   | 8.9     |

## Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Retiros totales                                                     | 4,091   | 29.9    | 5078.5%             | 67.1        |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 1,824   | 13.4    | 136.6%              | 75.2        |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 1,656   | 12.1    | -31.5%              | 87.8        |
| Retiros parciales                                                   | 1,566   | 11.5    | 142.4%              | 77.1        |
| Trasposos                                                           | 1,108   | 8.1     | -31.5%              | 63.1        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 3,851   | 28.2    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 3,833   | 28.1    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 1,388   | 10.2    |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 827     | 6.1     |
| Información para realizar el trámite no otorgada              | 544     | 4.0     |

## Índices

## Resolución

71.7%

Tiempo de respuesta 23 días hábiles

## Sanción\*

0.5%

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 trasposos)

12.9

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

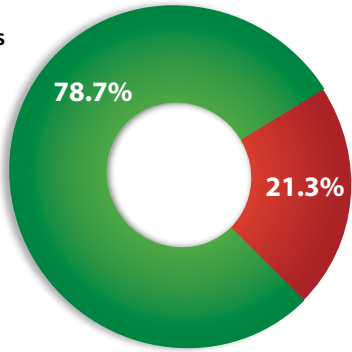
33.6

71 Multas impuestas en el Sector

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

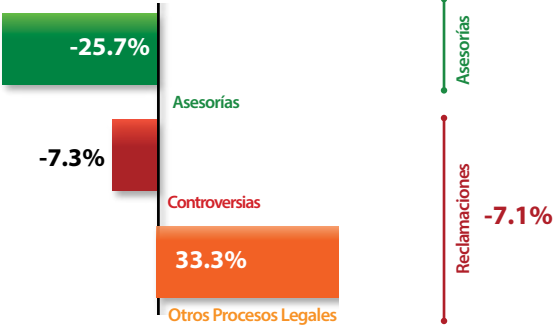
Asesorías  
2,109



Reclamaciones 572

- Controversias 568
- Otros Procesos Legales\* 4

Variación 2015 - 2014



\* 4 asuntos de Dictamen

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros parciales                                                   | 460     | 21.8    |
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 413     | 19.6    |
| Retiros totales                                                     | 298     | 14.1    |
| Trasposos                                                           | 263     | 12.5    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 191     | 9.1     |

| Principales Causas                                                       | Asuntos | Part. % |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros | 513     | 24.3    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida            | 315     | 14.9    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                          | 264     | 12.5    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                           | 253     | 12.0    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                         | 172     | 8.2     |

Reclamaciones

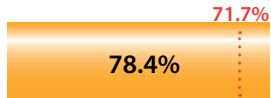
| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros totales                                                     | 160     | 28.0    |
| Retiros parciales                                                   | 111     | 19.4    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 92      | 16.1    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 64      | 11.2    |
| Trasposos                                                           | 50      | 8.7     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 2566.7%             | 82.5        |
| 19.4%               | 79.1        |
| 178.8%              | 81.2        |
| -9.9%               | 87.5        |
| -75.6%              | 53.7        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 156     | 27.3    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 150     | 26.2    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 92      | 16.1    |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 41      | 7.2     |
| Información con el monto recibido                             | 22      | 3.8     |

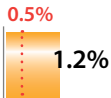
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 20 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

Sanción\*

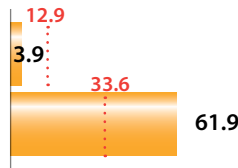


7 multas impuestas

Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 trasposos)

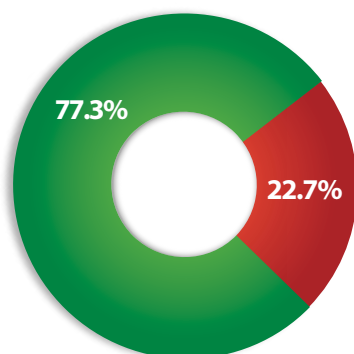
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2015.

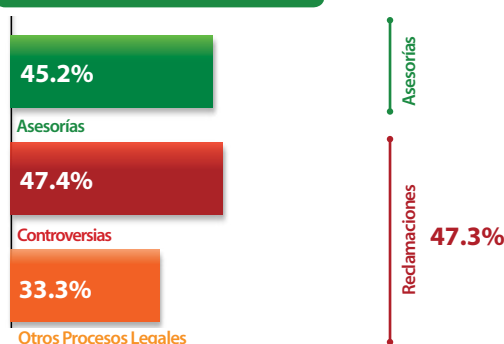
Asesorías  
6,365



Reclamaciones 1,865

- Controversias 1,857
- Otros Procesos Legales\* 8

#### Variación 2015 - 2014



\* 8 asuntos de Dictamen

### Principales Servicios y Causas de la Institución

#### Asesorías

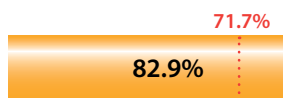
| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros parciales                                                   | 1,797   | 28.2    | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,535   | 24.1    |
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 1,251   | 19.7    | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 1,344   | 21.1    |
| Retiros totales                                                     | 1,026   | 16.1    | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 887     | 13.9    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 525     | 8.2     | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 739     | 11.6    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 406     | 6.4     | Información para realizar el trámite no otorgada                             | 595     | 9.3     |

#### Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros totales                                                     | 549     | 29.4    | 4890.9%             | 79.4        | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 537     | 28.8    |
| Retiros parciales                                                   | 470     | 25.2    | 422.2%              | 87.8        | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 415     | 22.3    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 225     | 12.1    | 150.0%              | 83.8        | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 385     | 20.6    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 179     | 9.6     | -20.4%              | 91.6        | Inconformidad con los saldos                                  | 95      | 5.1     |
| Aclaración de saldos                                                | 114     | 6.1     | -                   | 85.8        | Separación de cuentas no atendida o no concluida              | 85      | 4.6     |

#### Índices

##### Resolución



Tiempo de respuesta 15 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

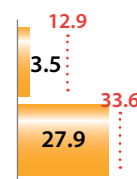
##### Sanción\*

0.5%  
0.0%

##### Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 traspasos)

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

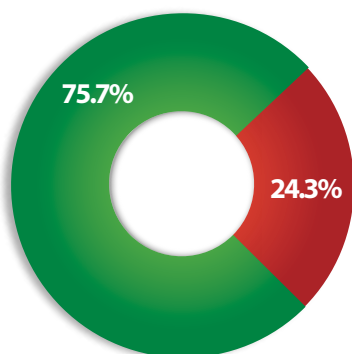


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

0 multas impuestas

Asesorías  
4,228

Reclamaciones 1,356

- Controversias 1,351
- Otros Procesos Legales\* 5

## Variación 2015 - 2014

43.2%

Asesorías

56.5%

Controversias

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

57.1%

\* 5 asuntos de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros parciales                                                   | 982     | 23.2    |
| Retiros totales                                                     | 865     | 20.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 806     | 19.1    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 344     | 8.1     |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 306     | 7.2     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 980     | 23.2    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 756     | 17.9    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 662     | 15.7    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 531     | 12.6    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 396     | 9.4     |

## Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Retiros totales                                                     | 503     | 37.1    | 5488.9%             | 79.2        |
| Retiros parciales                                                   | 232     | 17.1    | 190.0%              | 76.5        |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 172     | 12.7    | 168.8%              | 81.0        |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 144     | 10.6    | -7.7%               | 86.6        |
| Aclaración de saldos                                                | 68      | 5.0     | -                   | 85.7        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 461     | 34.0    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 305     | 22.5    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 204     | 15.0    |
| Inconformidad con los saldos                                  | 57      | 4.2     |
| Unificación de cuentas no atendida o no concluida             | 54      | 4.0     |

## Índices

## Resolución

71.7%

79.3%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

## Sanción\*

0.5%

1.8%

24 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 traspasos)

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

12.9

9.8

33.6

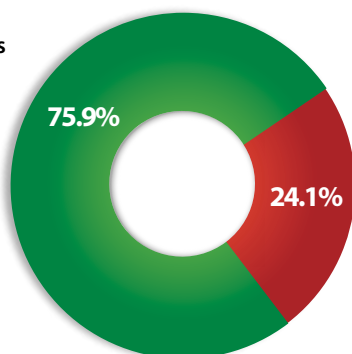
23.7

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
1,916



Reclamaciones 608

- Controversias 595
- Otros Procesos Legales\* 13

#### Variación 2015 - 2014

-13.3%

Asesorías

-21.2%

Controversias

1200.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

-19.6%

\* 11 asuntos de Dictamen, 1 asunto de Solicitud de Defensa y 1 asunto de Defensa Legal.

### Principales Servicios y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Trasposos                                                           | 450     | 23.5    |
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 356     | 18.6    |
| Retiros totales                                                     | 317     | 16.5    |
| Retiros parciales                                                   | 218     | 11.4    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 177     | 9.2     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 436     | 22.8    |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                                  | 297     | 15.5    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 256     | 13.4    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 204     | 10.6    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 168     | 8.8     |

#### Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Trasposos                                                           | 185     | 30.4    | -50.0%              | 66.8        | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 179     | 29.4    |
| Retiros totales                                                     | 185     | 30.4    | 2542.9%             | 30.7        | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 151     | 24.8    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 58      | 9.5     | 70.6%               | 60.0        | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 83      | 13.7    |
| Retiros parciales                                                   | 49      | 8.1     | 69.0%               | 38.1        | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 40      | 6.6     |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 25      | 4.1     | 8.7%                | 72.0        | Información para realizar el trámite no otorgada              | 23      | 3.8     |

#### Índices

##### Resolución

49.1%

71.7%

Tiempo de respuesta 24 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

##### Sanción\*

0.5%

0.0%

0 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 trasposos)

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

12.9

35.2

33.6

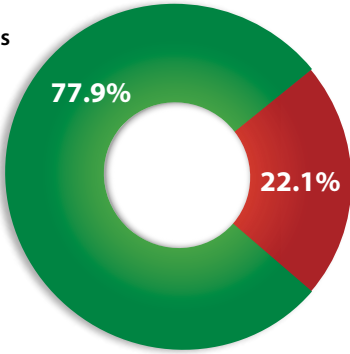
52.2

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

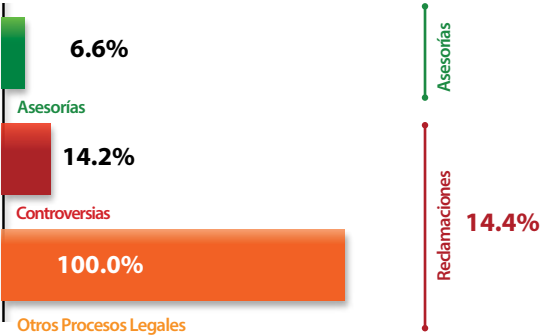
Asesorías  
3,518



**Reclamaciones 998**

- Controversias 992
- Otros Procesos Legales\* 6

**Variación 2015 - 2014**



\* 5 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Solicitud de Defensa.

**Principales Servicios y Causas de la Institución**

**Asesorías**

| Principales Servicios                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 940     | 26.7    |
| Traspasos                                           | 765     | 21.7    |
| Retiros parciales                                   | 528     | 15.0    |
| Retiros totales                                     | 395     | 11.2    |
| Emisión de estado de cuenta                         | 218     | 6.2     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,106   | 31.4    |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                                  | 572     | 16.3    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 345     | 9.8     |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 316     | 9.0     |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 297     | 8.4     |

**Reclamaciones**

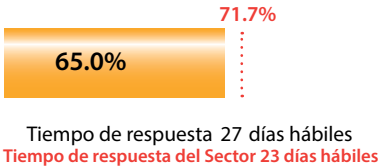
| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Traspasos                                                           | 304     | 30.5    |
| Retiros totales                                                     | 274     | 27.5    |
| Retiros parciales                                                   | 106     | 10.6    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 82      | 8.2     |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 65      | 6.5     |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 39.4%               | 60.9        |
| 9033.3%             | 66.8        |
| 1.9%                | 80.0        |
| -28.1%              | 72.8        |
| 54.8%               | 65.0        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 260     | 26.1    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 251     | 25.2    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 153     | 15.3    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 91      | 9.1     |
| Inconformidad con el monto recibido                           | 35      | 3.5     |

**Índices**

**Resolución**



**Sanción\***

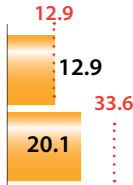


1 multa impuesta

**Reclamación\*\***

**Traspaso AFORE - AFORE**  
(Por cada 100,000 traspasos)

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

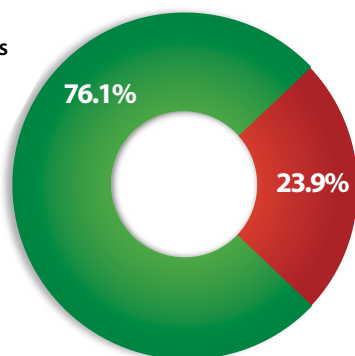


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

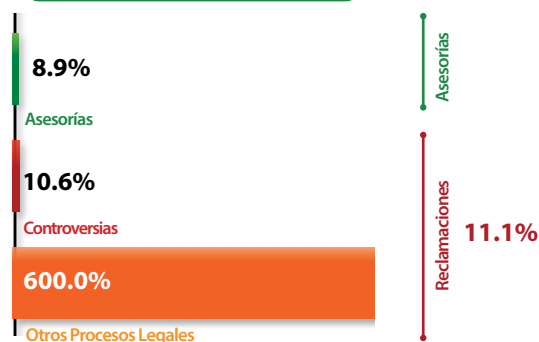
Asesorías  
3,808



Reclamaciones 1,199

- Controversias 1,192
- Otros Procesos Legales\* 7

#### Variación 2015 - 2014



\* 7 asuntos de Dictamen

### Principales Servicios y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 1,150   | 30.2    |
| Retiros totales                                                     | 649     | 17.0    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 380     | 10.0    |
| Retiros parciales                                                   | 351     | 9.2     |
| Traspasos                                                           | 253     | 6.6     |

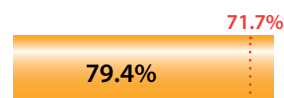
| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,311   | 34.4    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 528     | 13.9    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 476     | 12.5    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 316     | 8.3     |
| Inconformidad con los saldos                                                 | 171     | 4.5     |

#### Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros totales                                                     | 409     | 34.1    | 6716.7%             | 71.2        | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 385     | 32.1    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 167     | 13.9    | 108.8%              | 87.3        | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 283     | 23.6    |
| Separación de cuentas                                               | 129     | 10.8    | 14.2%               | 83.8        | Separación de cuentas no atendida o no concluida              | 121     | 10.1    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 121     | 10.1    | -32.4%              | 94.2        | Unificación de cuentas no atendida o no concluida             | 65      | 5.4     |
| Unificación de cuentas                                              | 74      | 6.2     | -10.8%              | 80.3        | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 61      | 5.1     |

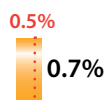
#### Índices

##### Resolución



Tiempo de respuesta 22 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

##### Sanción\*

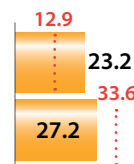


8 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 traspasos)

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

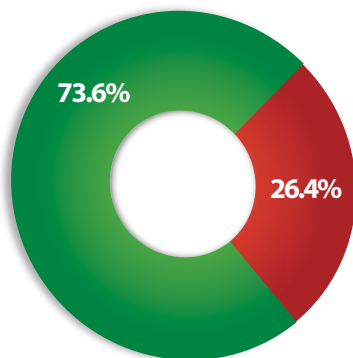


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

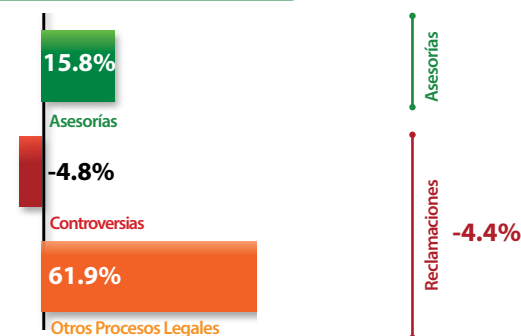
Asesorías  
9,506



Reclamaciones 3,406

- Controversias 3,372
- Otros Procesos Legales\* 34

#### Variación 2015 - 2014



\* 30 asuntos de Dictamen, 1 asunto de Defensa Legal y 3 asuntos de Solicitud de Defensa.

### Principales Servicios y Causas de la Institución

#### Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 1,947   | 20.5    |
| Retiros totales                                                     | 1,758   | 18.5    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 1,546   | 16.3    |
| Retiros parciales                                                   | 980     | 10.3    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 888     | 9.3     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 2,296   | 24.2    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 1,940   | 20.4    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 1,478   | 15.5    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 900     | 9.5     |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 625     | 6.6     |

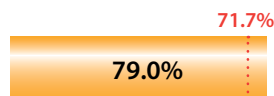
#### Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Retiros totales                                                     | 1,133   | 33.3    | 4257.7%             | 78.1        |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 680     | 20.0    | 248.7%              | 81.3        |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 381     | 11.2    | -44.8%              | 93.2        |
| Separación de cuentas                                               | 221     | 6.5     | -2.2%               | 71.4        |
| Retiros parciales                                                   | 221     | 6.5     | 106.5%              | 77.9        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 1,049   | 30.8    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 1,028   | 30.2    |
| Separación de cuentas no concluida o no atendida              | 205     | 6.0     |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 195     | 5.7     |
| Unificación de cuentas no atendida o no concluida             | 143     | 4.2     |

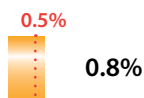
#### Índices

##### Resolución



Tiempo de respuesta 24 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

##### Sanción\*

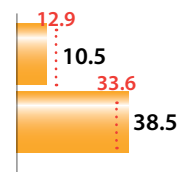


28 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 traspasos)

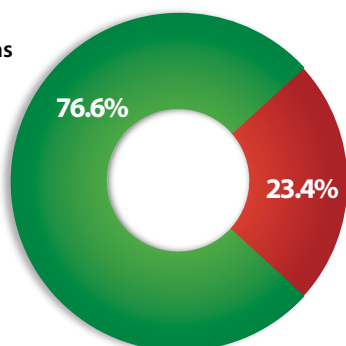
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio  
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

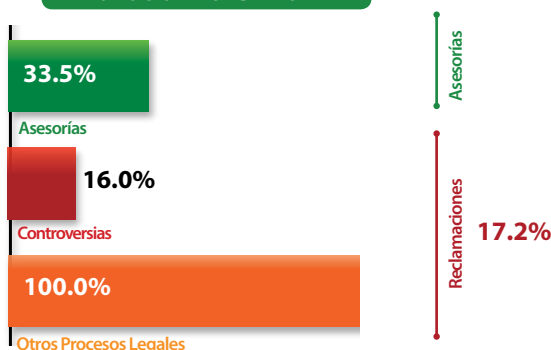
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
1,141

Reclamaciones 348

- Controversias 340
- Otros Procesos Legales\* 8

## Variación 2015 - 2014



\* 8 asuntos de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Servicios                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 236     | 20.7    |
| Retiros parciales                                   | 195     | 17.1    |
| Traspasos                                           | 181     | 15.9    |
| Retiros totales                                     | 159     | 13.9    |
| Emisión de estado de cuenta                         | 100     | 8.8     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 290     | 25.4    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 146     | 12.8    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 137     | 12.0    |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                                  | 136     | 11.9    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 131     | 11.5    |

## Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Traspasos                                                           | 89      | 25.6    | 67.9%               | 33.3        | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 86      | 24.7    |
| Retiros totales                                                     | 81      | 23.3    | 3950.0%             | 36.4        | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 76      | 21.8    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 44      | 12.6    | -43.6%              | 71.4        | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 63      | 18.1    |
| Retiros parciales                                                   | 38      | 10.9    | 123.5%              | 75.0        | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 37      | 10.6    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 24      | 6.9     | 9.1%                | 59.1        | Unificación de cuentas no atendida o no concluida             | 19      | 5.5     |

## Índices

## Resolución

47.6%

Tiempo de respuesta 42 días hábiles  
 Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

## Sanción\*

0.5%

0.9%

3 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
 (Por cada 100,000 traspasos)

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

12.9

21.4

24.3

33.6

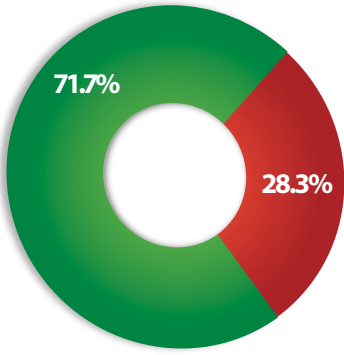
..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2015.



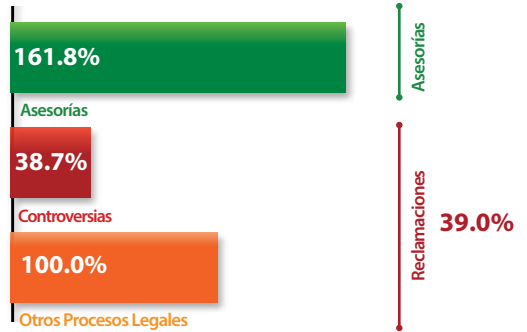
Asesorías  
1,757



Reclamaciones 692

- Controversias 688
- Otros Procesos Legales\* 4

Variación 2015 - 2014



\* 4 asuntos de Dictamen

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

| Principales Servicios                               | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 596     | 33.9    |
| Retiros                                             | 436     | 24.8    |
| Estado de cuenta                                    | 152     | 8.7     |
| Unificación                                         | 148     | 8.4     |
| Corrección y/o actualización                        | 125     | 7.1     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 700     | 39.8    |
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 636     | 36.2    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 131     | 7.5     |
| Inconformidad por los saldos reflejados                                      | 53      | 3.0     |
| No recibió estado de cuenta                                                  | 29      | 1.7     |

Reclamaciones

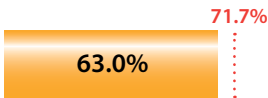
| Principales Servicios         | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------|---------|---------|
| Retiros                       | 252     | 36.4    |
| Estado de cuenta              | 93      | 13.4    |
| Unificación                   | 86      | 12.4    |
| Localización de cuenta ISSSTE | 78      | 11.3    |
| Corrección y/o actualización  | 71      | 10.3    |

| Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 65.8%               | 62.8        |
| 16.3%               | 63.2        |
| 10.3%               | 62.8        |
| -                   | 90.3        |
| 129.0%              | 50.0        |

| Principales Causas                                                | Asuntos | Part. % |
|-------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                   | 481     | 69.5    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                  | 34      | 4.9     |
| Inconformidad por los saldos reflejados                           | 29      | 4.2     |
| Inconformidad con los saldos                                      | 21      | 3.0     |
| Solicitud no atendida de modificación en CURP y/o datos base CURP | 13      | 1.9     |

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 22 días hábiles  
Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

Sanción\*

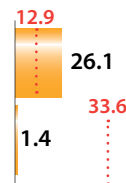


0 multas impuestas

Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE  
(Por cada 100,000 traspasos)

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

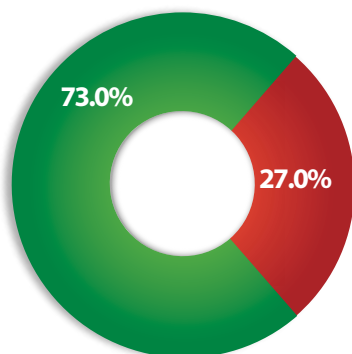


..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2015.

## Variación 2015 - 2014

Asesorías  
4,798

Reclamaciones 1,772

- Controversias 1,767
- Otros Procesos Legales\* 5



\* 5 asuntos de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros                 | 1,180   | 24.6    |
| Retiros totales                                                     | 823     | 17.2    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 776     | 16.2    |
| Retiros parciales                                                   | 650     | 13.5    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 414     | 8.6     |

| Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,374   | 28.6    |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 972     | 20.3    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 705     | 14.7    |
| Información para realizar el trámite no otorgada                             | 446     | 9.3     |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 420     | 8.8     |

## Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|
| Retiros totales                                                     | 530     | 29.9    | 26400.0%            | 43.2        |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 498     | 28.1    | -26.3%              | 85.4        |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 236     | 13.3    | 50.3%               | 48.2        |
| Retiros parciales                                                   | 171     | 9.7     | 194.8%              | 61.7        |
| Trasposos                                                           | 107     | 6.0     | -7.8%               | 71.9        |

| Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 699     | 39.4    |
| Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 501     | 28.3    |
| Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 159     | 9.0     |
| Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 80      | 4.5     |
| Información para realizar el trámite no otorgada              | 79      | 4.5     |

## Índices

## Resolución

60.4%

71.7%

Tiempo de respuesta 26 días hábiles  
 Tiempo de respuesta del Sector 23 días hábiles

## Sanción\*

0.5%

0.0%

0 multas impuestas

## Reclamación\*\*

Traspaso AFORE - AFORE

(Por cada 100,000 trasposos)

Corrección y/o actualización de  
 datos, nombre, RFC, domicilio

(Por cada 1,000,000 afiliados)

12.9

28.2

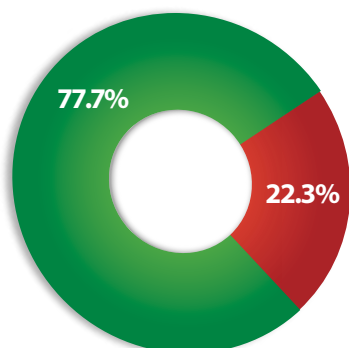
33.6

66.1

..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

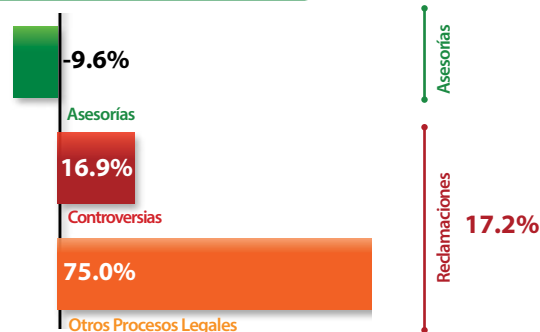
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2015.

Asesorías  
2,936


Reclamaciones 845

- Controversias 838
- Otros Procesos Legales\* 7

Variación 2015 - 2014



\* 5 asuntos de Dictamen, 1 asunto de Solicitud de Defensa y 1 asunto de Defensa Legal

### Principales Servicios y Causas de la Institución

#### Asesorías

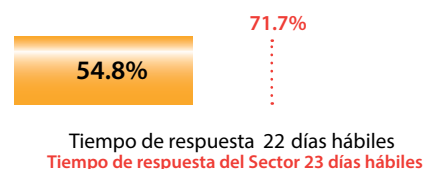
| Principales Servicios                               | Asuntos | Part. % | Principales Causas                                                           | Asuntos | Part. % |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 748     | 25.5    | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 875     | 29.8    |
| Retiros parciales                                   | 451     | 15.4    | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 365     | 12.4    |
| Retiros totales                                     | 447     | 15.2    | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 340     | 11.6    |
| Traspasos                                           | 377     | 12.8    | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida                | 305     | 10.4    |
| Emisión de estado de cuenta                         | 229     | 7.8     | Información para realizar el trámite no otorgada                             | 264     | 9.0     |

#### Reclamaciones

| Principales Servicios                                               | Asuntos | Part. % | Variación 2015-2014 | % Favorable | Principales Causas                                            | Asuntos | Part. % |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Retiros totales                                                     | 266     | 31.5    | 3700.0%             | 36.3        | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                | 233     | 27.6    |
| Emisión de estado de cuenta                                         | 118     | 14.0    | -42.7%              | 88.9        | Solicitud de trámite no atendida o no concluida               | 215     | 25.4    |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 103     | 12.2    | 90.7%               | 63.4        | Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida | 94      | 11.1    |
| Retiros parciales                                                   | 100     | 11.8    | 376.2%              | 63.9        | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                   | 53      | 6.3     |
| Traspasos                                                           | 96      | 11.4    | -24.4%              | 63.3        | Información para realizar el trámite no otorgada              | 36      | 4.3     |

#### Índices

##### Resolución



##### Sanción\*

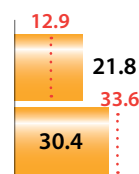
 0.5%  
0.0%

0 multas impuestas

##### Reclamación\*\*

**Traspaso AFORE - AFORE**  
(Por cada 100,000 traspasos)

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



..... Índice del Sector 2015

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2015.

## Sanciones Impuestas

De las 5,090 multas totales impuestas en el año 2015, 3,482 fueron derivadas de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), es decir el 68.4%; las restantes 1,608 correspondieron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Los Sectores más recurrentes que originaron las multas fueron: SOFOM E.N.R. y Banca Múltiple, las cuales en conjunto representaron el **83.3%** del total de multas impuestas.



|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Instituciones de Banca Múltiple | 93 |
| Instituciones de Seguros        | 94 |
| SOFOM E.N.R. y SOFOM E.R.       | 95 |
| AFORE y SOCAPs                  | 96 |

### Página

|    |
|----|
| 93 |
| 94 |
| 95 |
| 96 |

## Sanciones Impuestas 2015

Número de Sanciones

5,090

Monto de las  
Sanciones impuestas

\$141,451,379.2

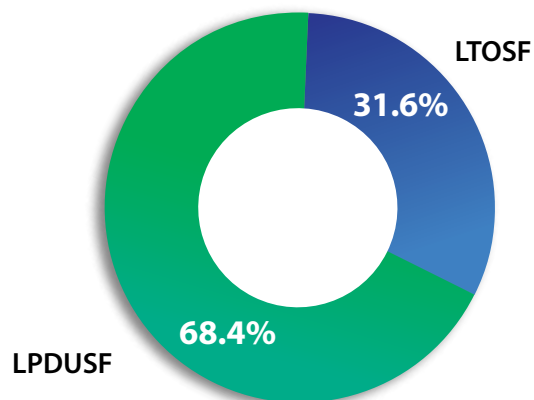
% del número de Sanciones impuestas a  
Instituciones y Entidades financieras por  
incumplimiento a las Leyes:

Variación 2015 vs 2014

32.5%

Variación 2015 vs 2014

50.3%



## Sanciones Impuestas por Sector Financiero

|                          |       | Part. % | MONTO (\$)           |
|--------------------------|-------|---------|----------------------|
| SOFOM E.N.R.             | 2,299 | 45.2    | 64,931,746.6         |
| Banca Múltiple*          | 1,943 | 38.2    | 53,843,779.2         |
| Instituciones de Seguros | 370   | 7.2     | 9,870,595.7          |
| SOFOM E.R.               | 172   | 3.4     | 5,540,612.9          |
| AFORE                    | 71    | 1.4     | 1,985,241.3          |
| SOCAPs                   | 46    | 0.9     | 1,407,883.2          |
| Otras **                 | 189   | 3.7     | 3,871,520.3          |
|                          |       |         | <b>141,451,379.2</b> |

(\*) 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.

(\*\*) Bursatil, SOFINCOs, SOFIPOs, Org. y Activ. Auxiliares del Crédito, SICs, Infonacot y FND, Fianzas, entre otras

Nota. Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM)

## Sanciones Impuestas\*: Instituciones de Banca Múltiple

| Banca Múltiple**                     | LPDUSF              |                     | LTOSF               |                     | Índice de Sanción (%)*** |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
|                                      | Número de Sanciones | Monto (\$)          | Número de Sanciones | Monto (\$)          |                          |
| ABC Capital, S.A.                    | 9                   | 157,295.7           | 0                   | -                   | 2.6                      |
| American Express Bank (México), S.A. | 6                   | 138,415.0           | 3                   | 37,884.0            | 0.8                      |
| Banca Afirme, S.A.                   | 7                   | 181,107.8           | 2                   | 24,916.0            | 1.7                      |
| Banco Actinver, S.A.                 | 0                   | -                   | 1                   | 12,952.0            | 2.6                      |
| Banco Ahorro Famsa, S.A.             | 0                   | -                   | 2                   | 249,320.0           | 0.1                      |
| Banco Azteca, S.A.                   | 121                 | 3,734,814.6         | 4                   | 49,852.0            | 1.4                      |
| Banco Compartamos, S.A.              | 5                   | 163,188.0           | 0                   | -                   | 0.8                      |
| Banco del Bajío, S.A.                | 2                   | 54,343.2            | 4                   | 491,026.0           | 1.8                      |
| Banco Forjadores, S.A.               | 1                   | 13,458.0            | 0                   | -                   | 4.0                      |
| Banco Inbursa, S. A.                 | 6                   | 41,653.9            | 36                  | 456,514.0           | 1.3                      |
| Banco Invex, S.A.                    | 2                   | 32,380.0            | 7                   | 414,536.0           | 0.5                      |
| Banco J.P. Morgan, S.A.              | 1                   | 13,458.0            | 0                   | -                   | 25.0                     |
| Banco Mercantil del Norte, S.A.      | 120                 | 3,144,299.5         | 37                  | 474,806.0           | 1.1                      |
| Banco Multiva, S.A.                  | 2                   | 43,368.0            | 0                   | -                   | 1.3                      |
| Banco Nacional de México, S. A.      | 584                 | 18,274,026.2        | 210                 | 3,419,506.4         | 1.9                      |
| Banco Regional de Monterrey, S.A.    | 1                   | 32,380.0            | 4                   | 50,350.0            | 2.3                      |
| Banco Santander (México), S.A.       | 19                  | 463,255.0           | 92                  | 4,546,242.0         | 0.7                      |
| BanCoppel, S.A.                      | 18                  | 488,858.0           | 5                   | 62,800.0            | 0.8                      |
| BBVA Bancomer, S.A.                  | 109                 | 3,373,217.0         | 433                 | 9,927,382.0         | 1.4                      |
| Fundación Dondé Banco, S.A.          | 2                   | 26,916.0            | 0                   | -                   | 9.5                      |
| HSBC México, S.A.                    | 15                  | 434,985.0           | 47                  | 840,772.0           | 0.9                      |
| Scotiabank Inverlat, S.A.            | 2                   | 31,165.0            | 18                  | 1,848,536.0         | 0.4                      |
| Cibanco, S.A                         | 2                   | 19,782.0            | 0                   | -                   | 1.9                      |
| Deutsche Bank México, S.A.           | 4                   | 74,019.0            | 0                   | -                   | -                        |
| <b>Total del Sector</b>              | <b>1,038</b>        | <b>30,936,384.8</b> | <b>905</b>          | <b>22,907,394.4</b> | <b>1.3</b>               |

(\*) Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

\*\* 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.

\*\*\* El índice de Sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

## Sanciones Impuestas\*: Instituciones de Seguros

| Instituciones de Seguros                                               | LPDUSF              |                    |                          |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------------|
|                                                                        | Número de Sanciones | Monto (\$)         | Índice de Sanción (%)*** |
| Ace Seguros, S.A.                                                      | 10                  | 290,019.2          | 1.3                      |
| AXA Seguros, S.A. de C.V.                                              | 9                   | 269,246.6          | 0.4                      |
| Grupo Nacional Provincial, S.A.B.                                      | 38                  | 1,045,065.4        | 1.0                      |
| HDI Seguros, S.A. de C.V.                                              | 30                  | 851,924.6          | 6.0                      |
| HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC                      | 9                   | 199,833.0          | 1.7                      |
| Mapfre Tepeyac, S.A.                                                   | 14                  | 419,599.2          | 0.9                      |
| Metlife México, S.A.                                                   | 50                  | 1,531,687.9        | 1.2                      |
| Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.                             | 8                   | 230,729.0          | 0.3                      |
| Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero                 | 13                  | 364,341.3          | 6.2                      |
| Seguros Argos, S.A. de C.V.                                            | 12                  | 324,892.9          | 2.5                      |
| Seguros Atlas, S.A.                                                    | 11                  | 298,064.5          | 3.3                      |
| Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.                                     | 9                   | 256,167.0          | 11.3                     |
| Seguros Banamex, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex | 10                  | 165,807.5          | 0.5                      |
| Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte                | 23                  | 651,751.5          | 1.5                      |
| Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.   | 28                  | 650,251.0          | 0.8                      |
| Seguros El Potosí, S.A.                                                | 10                  | 327,962.3          | 11.1                     |
| Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.                          | 8                   | 177,342.0          | 0.9                      |
| Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva                        | 16                  | 448,626.0          | 24.2                     |
| Zurich Santander Seguros México, S.A.                                  | 18                  | 346,499.5          | 0.9                      |
| Otras**                                                                | 44                  | 1,020,785.5        | 0.8                      |
| <b>Total del Sector</b>                                                | <b>370</b>          | <b>9,870,595.7</b> | <b>1.1</b>               |

\* Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

\* \*Incluye sanciones de 37 Aseguradoras, 2 Instituciones de Salud y 1 de Pensiones.

\*\*\*El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

## Sanciones Impuestas\*: SOFOM E.N.R. y SOFOM E.R.

| SOFOM E.N.R.                             | LPDUSF              |                     | LTOSF               |                     |                         |
|------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|
|                                          | Número de Sanciones | Monto (\$)          | Número de Sanciones | Monto (\$)          | Índice de Sanción (%)** |
| Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.       | 49                  | 1,383,893.2         | 0                   | -                   | 245.0                   |
| Financiera Independencia, S.A.B. de C.V. | 117                 | 2,849,005.2         | 0                   | -                   | 6.2                     |
| Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.        | 12                  | 361,238.0           | 0                   | -                   | 21.4                    |
| NR Finance México, S.A. de C.V.***       | 61                  | 1,786,609.2         | 0                   | -                   | 11.7                    |
| Patrimonio, S.A. de C.V.                 | 39                  | 1,123,253.3         | 0                   | -                   | 29.9                    |
| Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.   | 38                  | 906,993.2           | 0                   | -                   | 17.3                    |
| Publiseg, S.A.P.I. de C.V.               | 12                  | 233,831.6           | 0                   | -                   | 3.5                     |
| Otras                                    | 1,355               | 34,939,481.0        | 616                 | 21,347,442          | 35.8                    |
| <b>Total del Sector</b>                  | <b>1,683</b>        | <b>43,584,304.6</b> | <b>616</b>          | <b>21,347,442.0</b> | <b>26.5</b>             |

| SOFOM E.R.                                      | LPDUSF              |                    | LTOSF               |                    |                         |
|-------------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|
|                                                 | Número de Sanciones | Monto (\$)         | Número de Sanciones | Monto (\$)         | Índice de Sanción (%)** |
| Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 3                   | 77,230.2           | 0                   | -                  | 3.4                     |
| GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.       | 3                   | 87,477.00          | 0                   | -                  | 1.6                     |
| Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.              | 100                 | 2,698,031.8        | 0                   | -                  | 80.6                    |
| NR Finance México, S.A. de C.V.**               | 23                  | 674,585.8          | 0                   | -                  | 4.5                     |
| Santander Hipotecario, S.A. de C.V.             | 1                   | 27,400.0           | 0                   | -                  | 0.3                     |
| Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | 8                   | 261,570.0          | 34                  | 1,714,318.0        | 3.4                     |
| <b>Total del Sector</b>                         | <b>138</b>          | <b>3,826,294.9</b> | <b>34</b>           | <b>1,714,318.0</b> | <b>3.0</b>              |

\* Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

\*\*El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

\*\*\*En 2015 se transformó de SOFOM E.N.R. a SOFOM E.R. Para términos estadísticos, cuando una Institución se transforma de una clase a otra, se continúan registrando en su clase "origen" las multas que se generaron antes de su transformación, y en la nueva clase se registran las que se generan posteriormente a su cambio.

## Sanciones Impuestas\*: AFORE y SOCAPs

| AFORE                              | LPDUSF              |                      |                         |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------|
|                                    | Número de Sanciones | Monto (\$)           | Índice de Sanción (%)** |
| Afore Azteca, S.A. de C.V.         | 7                   | 212,798.0            | 1.2                     |
| Afore Coppel S.A. de C.V.          | 24                  | 585,044.8            | 1.8                     |
| Afore Invercap, S.A. de C.V.       | 1                   | 17,238.0             | 0.1                     |
| Afore Sura, S.A. de C.V.           | 8                   | 257,825.0            | 0.7                     |
| Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.*** | 28                  | 815,145.5            | 0.8                     |
| Metlife Afore, S.A. de C.V.        | 3                   | 97,190.0             | 0.9                     |
| <b>Total del Sector</b>            | <b>71</b>           | <b>\$1,985,241.3</b> | <b>0.5</b>              |

\* \*\*Incluye Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer.

| SOCAPs                                                              | LPDUSF              |                  | LTOSF               |                  |                         |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|-------------------------|
|                                                                     | Número de Sanciones | Monto (\$)       | Número de Sanciones | Monto (\$)       | Índice de Sanción (%)** |
| Caja Fama, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                             | 1                   | 13,458.0         | 0                   | -                | 100.0                   |
| Caja Hipódromo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                        | 1                   | 13,458.0         | 1                   | 13,458.0         | 22.2                    |
| Caja Polotitlán, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                       | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Popular 15 de Mayo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.               | 1                   | 13,458.0         | 0                   | -                | 12.5                    |
| Caja Popular 9 de Agosto Salamanca, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.    | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Popular Cristo Rey, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.               | 1                   | 13,458.0         | 0                   | -                | 50.0                    |
| Caja Popular Juventino Rosas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.          | 1                   | 13,458.0         | 2                   | 25,418.0         | 300.0                   |
| Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.           | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | 11.1                    |
| Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. | 2                   | 45,332.0         | 0                   | -                | 200.0                   |
| Caja Popular Rosario, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                  | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Popular San Juan Bosco, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.           | 1                   | 33,645.0         | 2                   | 148,600.0        | 13.6                    |
| Caja Popular Santuario Guadalupano, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.    | 1                   | 13,458.0         | 0                   | -                | 25.0                    |
| Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                      | 3                   | 105,784.2        | 1                   | 13,458.0         | 26.7                    |
| Caja Solidaria Ayotl, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                  | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Solidaria Santiago Papasquiari, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.   | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Solidaria Xochitlan, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.              | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                            | 1                   | 29,910.0         | 0                   | -                | 50.0                    |
| El Rosario, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                            | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Esperanza Indígena Zapoteca, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.           | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | 100.0                   |
| Manxico, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.                               | 1                   | 33,645.0         | 0                   | -                | -                       |
| Otras                                                               | 0                   | -                | 17                  | 575,080.0        | 2.8                     |
| <b>Total Sector</b>                                                 | <b>23</b>           | <b>631,869.2</b> | <b>23</b>           | <b>776,014.0</b> | <b>6.8</b>              |

\*Número de multas impuestas durante 2015 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

\*\*El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

## Detalle por Delegación de Condusef

La CONDUSEF ofrece sus servicios a los Usuarios de servicios financieros tanto de manera presencial como a distancia. De forma presencial a través de las 36 Delegaciones distribuidas en tres Regiones: Distrito Federal y Área Metropolitana, Centro - Occidente y Norte - Sur. Adicionalmente, a partir del mes de julio se instalaron módulos de atención en diferentes líneas del STC METRO con el fin de acercar los servicios al público en general.

Asimismo, cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT) con asesores de primer contacto que atienden las dudas, aclaraciones o consultas del público; también tiene una página de internet ([www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)) que muestra temas del sector financiero, así como los principales productos y servicios financieros que operan en el mercado mexicano.





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

14.5%

2.5%

182.7%

3.0%

50.0%

16.1%

52.3%

36.0%

289.2%

13.6%

84.6%

10.1%

2.0%

2.5%

0.0001%

0.6%

0.1%

0.1%

0.01%

0.0001%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |        |           |        |         |       |                   |                      |           | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------|-----------|--------|---------|-------|-------------------|----------------------|-----------|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | CO     | Arbitraje | DT     | Defensa |       | Ase. Jur. Penales | Liquidación Judicial |           |               |
| 66.5    | Instituciones de crédito                      | 853,446   | 112,251       | 24,780 | 26,130 | 1         | 6,958* | 1,997   | 1,637 | 135               | 1                    | 1,027,336 |               |
|         | Banca Múltiple                                | 304,159   | 84,604        | 24,635 | 25,146 | 1         | 6,882  | 1,986   | 1,625 | 134               | 1                    | 449,173   |               |
|         | SICs                                          | 545,811   | 26,885        | 0      | 753    | 0         | 34     | 0       | 0     | 0                 | 0                    | 573,483   |               |
|         | Banca de Desarrollo                           | 2,669     | 372           | 61     | 124    | 0         | 29     | 11      | 11    | 1                 | 0                    | 3,278     |               |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 807       | 390           | 84     | 107    | 0         | 12     | 0       | 1     | 0                 | 0                    | 1,401     |               |
| 8.6     | Instituciones SAR                             | 116,915   | 14,030        | 0      | 1,605  | 0         | 96     | 6       | 3     | 0                 | 0                    | 132,655   |               |
|         | AFORE                                         | 43,592    | 12,062        | 0      | 1,498  | 0         | 92     | 6       | 3     | 0                 | 0                    | 57,253    |               |
|         | CON SAR                                       | 241       | 72            | 0      | 0      | 0         | 0      | 0       | 0     | 0                 | 0                    | 313       |               |
|         | PROCESAR                                      | 73,082    | 1,896         | 0      | 107    | 0         | 4      | 0       | 0     | 0                 | 0                    | 75,089    |               |
| 6.1     | Instituciones de Seguros                      | 61,923    | 21,683        | 0      | 8,544  | 0         | 2,203  | 112     | 33    | 1                 | 0                    | 94,499    |               |
| 2.8     | SOFOM                                         | 29,411    | 6,779         | 5,603  | 1,699  | 0         | 217    | 22      | 11    | 8                 | 0                    | 43,750    |               |
| 11.1    | Servicios otorgados por Condusef              | 171,350   | 0             | 0      | 0      | 0         | 0      | 0       | 0     | 0                 | 0                    | 171,350   |               |
| 4.9     | Otros sectores                                | 72,744    | 933           | 776    | 328    | 0         | 92     | 4       | 1     | 0                 | 0                    | 74,879**  |               |
|         | Total general                                 | 1,305,789 | 155,676       | 31,159 | 38,306 | 1         | 9,566  | 2,141   | 1,685 | 144               | 1                    | 1,544,469 |               |

(\*) Incluye 1 asunto de SOFOL

(\*\*) Incluye 1 asunto de Concurso Mercantil en Entidades de Ahorro y Crédito Popular

## Asesorías

| Principales Instituciones |                  |              | Principales Productos                                  |                  |              | Principales Causas                                                                     |                  |              |
|---------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Institución               | Asuntos          | Part. %      | Producto                                               | Asuntos          | Part. %      | Causa                                                                                  | Asuntos          | Part. %      |
| TransUnion                | 455,537          | 34.9         | Reporte de crédito especial                            | 532,059          | 40.7         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                           | 496,300          | 38.0         |
| Círculo de Crédito        | 87,450           | 6.7          | Información sobre productos y servicios financieros    | 124,687          | 9.5          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros               | 136,102          | 10.4         |
| Banamex                   | 84,864           | 6.5          | Tarjeta de crédito                                     | 108,798          | 8.3          | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                    | 86,838           | 6.7          |
| PROCESAR 20 años          | 73,082           | 5.6          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef    | 102,942          | 7.9          | Consulta a través del NSS                                                              | 69,740           | 5.3          |
| BBVA Bancomer             | 70,849           | 5.4          | Consulta a la BND SAR                                  | 72,795           | 5.6          | Consumos no reconocidos                                                                | 47,077           | 3.6          |
| BANORTE                   | 32,152           | 2.5          | Información sobre productos y servicios no financieros | 39,795           | 3.0          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros            | 43,728           | 3.3          |
| Santander                 | 30,668           | 2.3          | Crédito personal                                       | 35,195           | 2.7          | Solicitud de alta en el REUS                                                           | 31,047           | 2.4          |
| BANCA AZTECA              | 16,904           | 1.3          | REUS                                                   | 34,615           | 2.7          | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                           | 22,054           | 1.7          |
| HSBC                      | 16,592           | 1.3          | Servicio de Atención de Condusef                       | 31,259           | 2.4          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                   | 20,790           | 1.6          |
| INBURSA                   | 9,660            | 0.7          | Tarjeta de débito                                      | 28,566           | 2.2          | Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención | 20,487           | 1.6          |
| Otras Instituciones       | 428,031          | 32.8         | Otros productos                                        | 195,078          | 15.0         | Otras causas                                                                           | 331,626          | 25.4         |
| <b>Total</b>              | <b>1,305,789</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>1,305,789</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                           | <b>1,305,789</b> | <b>100.0</b> |

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

## TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

### Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |                |              | Principales Productos       |                |              | Principales Causas                                                                                                    |                |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos        | Part.%       | Producto                    | Asuntos        | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos        | Part.%       |
|  Banamex            | 42,577         | 17.8         | Tarjeta de crédito          | 69,642         | 29.2         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 34,914         | 14.6         |
|  BBVA Bancomer      | 37,471         | 15.7         | Reporte de crédito especial | 26,517         | 11.1         | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                                                          | 31,174         | 13.1         |
|  TransUnion         | 20,170         | 8.5          | Tarjeta de débito           | 21,196         | 8.9          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 13,922         | 5.8          |
|  Santander          | 16,078         | 6.7          | Crédito personal            | 21,124         | 8.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 9,516          | 4.0          |
|  BANORTE            | 14,424         | 6.0          | Daños - Automóviles         | 12,524         | 5.2          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 9,131          | 3.8          |
|  BANCO AZTECA       | 9,033          | 3.8          | Vida - Individual           | 11,232         | 4.7          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 7,352          | 3.1          |
|  HSBC               | 6,839          | 2.9          | Cuenta de cheques           | 9,066          | 3.8          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 6,659          | 2.8          |
|  Círculo de CRÉDITO | 6,728          | 2.8          | Cuenta de ahorro            | 8,522          | 3.6          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 6,571          | 2.8          |
|  Scotiabank       | 4,475          | 1.9          | Cuenta de nómina            | 5,932          | 2.5          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 5,669          | 2.4          |
|  MetLife          | 4,278          | 1.8          | Crédito al auto             | 4,591          | 1.9          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 4,524          | 1.9          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 76,607         | 32.1         | Otros productos             | 48,334         | 20.2         | Otras causas                                                                                                          | 109,248        | 45.7         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>238,680</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>238,680</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>238,680</b> | <b>100.0</b> |

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

### Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles

#### Instituciones SAR

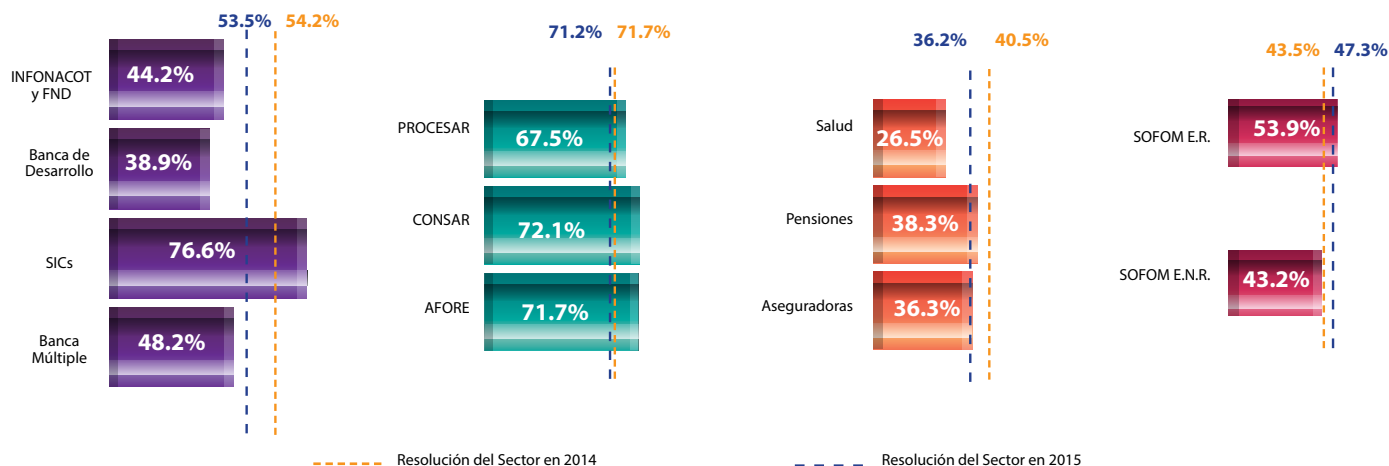
Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

#### Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 29 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

23.7%

12.7%

77.0%

3.1%

—

—

—

14.4%

79.9%

17.2%

0.1%

2.8%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 79.3    | Instituciones de crédito                      | 21,213    | 3,900         | 13     | 621          | 0        | 0       | 0   | 25,747        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,792     | 2,679         | 13     | 602          | 0        | 0       | 0   | 6,086         |
|         | SICs                                          | 18,388    | 1,187         | 0      | 10           | 0        | 0       | 0   | 19,585        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 6         | 6             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 13            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 27        | 28            | 0      | 8            | 0        | 0       | 0   | 63            |
| 13.7    | Instituciones SAR                             | 3,656     | 760           | 0      | 45           | 0        | 0       | 0   | 4,461         |
|         | AFORE                                         | 330       | 326           | 0      | 45           | 0        | 0       | 0   | 701           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 3,326     | 434           | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 3,760         |
| 4.8     | Instituciones de Seguros                      | 727       | 653           | 0      | 175          | 0        | 0       | 0   | 1,555         |
| 1.5     | SOFOM                                         | 211       | 211           | 3      | 52           | 0        | 0       | 0   | 477           |
| 0.1     | Servicios otorgados por Condusef              | 45        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 45            |
| 0.6     | Otros sectores                                | 81        | 72            | 1      | 10           | 0        | 0       | 0   | 164           |
|         | Total general                                 | 25,933    | 5,596         | 17     | 903          | 0        | 0       | 0   | 32,449        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 9,254         | 35.7         | Reporte de crédito especial | 18,374        | 70.9         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 17,192        | 66.3         |
| Círculo de Crédito        | 8,989         | 34.7         | Consulta a la BNDSAR        | 3,326         | 12.8         | Consulta a través del NSS                                                   | 2,883         | 11.1         |
| PROCESAR 20 años          | 3,326         | 12.8         | Tarjeta de crédito          | 1,489         | 5.7          | Consumos no reconocidos                                                     | 841           | 3.2          |
| Banamex                   | 826           | 3.2          | Vida - Individual           | 420           | 1.6          | Consulta de Canase-Procanase a través del NSS                               | 407           | 1.6          |
| BBVA Bancomer             | 714           | 2.8          | Crédito personal            | 404           | 1.6          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 392           | 1.5          |
| BANORTE                   | 308           | 1.2          | Tarjeta de débito           | 352           | 1.4          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 354           | 1.4          |
| Santander                 | 256           | 1.0          | Daños - Automóviles         | 187           | 0.7          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 297           | 1.1          |
| Dun & Bradstreet          | 145           | 0.6          | Cuenta de nómina            | 184           | 0.7          | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte    | 265           | 1.0          |
| HSBC                      | 117           | 0.5          | Crédito hipotecario         | 98            | 0.4          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                           | 203           | 0.8          |
| BANCO AZTECA              | 105           | 0.4          | Cuenta de ahorro            | 98            | 0.4          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 176           | 0.7          |
| Otras Instituciones       | 1,893         | 7.1          | Otros productos             | 1,001         | 3.8          | Otras causas                                                                | 2,923         | 11.3         |
| <b>Total</b>              | <b>25,933</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>25,933</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>25,933</b> | <b>100.0</b> |

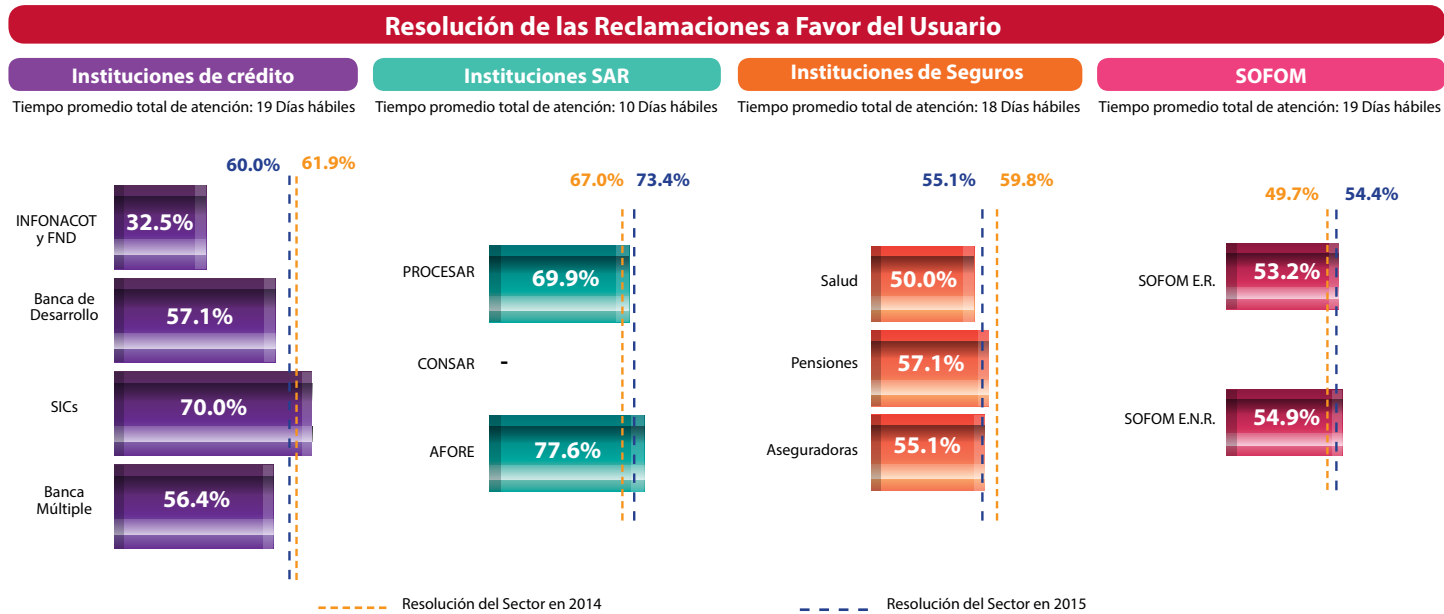
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Aguascalientes

Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |         |        | Principales Productos       |         |        | Principales Causas                                                          |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-----------------------------|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Institución                                                                                          | Asuntos | Part.% | Producto                    | Asuntos | Part.% | Causa                                                                       | Asuntos | Part.% |
|  Banamex            | 1,073   | 16.5   | Tarjeta de crédito          | 1,748   | 26.8   | Consumos no reconocidos                                                     | 1,066   | 16.4   |
|  Bancomer           | 833     | 12.8   | Reporte de crédito especial | 1,194   | 18.3   | Consulta de Canase - Procanase a través del NSS                             | 412     | 6.3    |
|  TransUnion         | 782     | 12.0   | Crédito personal            | 483     | 7.4    | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 396     | 6.1    |
|  PROCESAR 20 AÑOS   | 434     | 6.7    | Tarjeta de débito           | 476     | 7.3    | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 393     | 6.0    |
|  Círculo de CRÉDITO | 390     | 6.0    | Consulta a la BNDSAR        | 434     | 6.7    | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 341     | 5.2    |
|  BANORTE            | 362     | 5.6    | Vida - Individual           | 424     | 6.5    | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte    | 266     | 4.1    |
|  Santander          | 287     | 4.4    | Daños - Automóviles         | 242     | 3.7    | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 223     | 3.4    |
|  BANCO AZTECA       | 129     | 2.0    | Cuenta de nómina            | 209     | 3.2    | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 209     | 3.2    |
|  HSBC             | 129     | 2.0    | Crédito hipotecario         | 130     | 2.0    | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                           | 203     | 3.1    |
|  INBURSA          | 116     | 1.8    | Cuenta de ahorro            | 123     | 1.9    | Cancelación de póliza no contratada                                         | 191     | 2.9    |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,981   | 30.2   | Otros productos             | 1,053   | 16.2   | Otras causas                                                                | 2,816   | 43.3   |
| Total                                                                                                | 6,516   | 100.0  | Total                       | 6,516   | 100.0  | Total                                                                       | 6,516   | 100.0  |

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





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



84.1%



13.2%



0.0%



2.7%



0.0%



0.0%



0.0%



20.2%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |          |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO   | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 70.5                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>13,462</b> | <b>2,031</b>  | <b>0</b> | <b>435</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>15,928</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 3,373         | 1,787         | 0        | 428          | 0        | 0                   | 5,588         |
|                      | SICs                                          | 10,055        | 223           | 0        | 1            | 0        | 0                   | 10,279        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 12            | 8             | 0        | 1            | 0        | 0                   | 21            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 22            | 13            | 0        | 5            | 0        | 0                   | 40            |
| 21.1                 | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>4,338</b>  | <b>408</b>    | <b>0</b> | <b>24</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>4,770</b>  |
|                      | AFORE                                         | 749           | 384           | 0        | 24           | 0        | 0                   | 1,157         |
|                      | CON SAR                                       | 0             | 0             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 0             |
|                      | PROCESAR                                      | 3,589         | 24            | 0        | 0            | 0        | 0                   | 3,613         |
| 5.5                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>734</b>    | <b>397</b>    | <b>0</b> | <b>109</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,240</b>  |
| 2.2                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>322</b>    | <b>135</b>    | <b>0</b> | <b>39</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>496</b>    |
| 0.03                 | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>7</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>7</b>      |
| 0.67                 | <b>Otros sectores</b>                         | <b>141</b>    | <b>5</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>146</b>    |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>19,004</b> | <b>2,976</b>  | <b>0</b> | <b>607</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>22,587</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 9,756         | 51.3         | Reporte de crédito especial | 10,017        | 52.7         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 9,685         | 51.0         |
| PROCESAR 20 años          | 3,589         | 18.9         | Consulta a la BNDSAR        | 3,589         | 18.9         | Consulta a través del NSS                                                                                             | 3,088         | 16.2         |
| Banamex                   | 1,022         | 5.4          | Tarjeta de crédito          | 1,595         | 8.4          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 849           | 4.5          |
| BBVA Bancomer             | 835           | 4.4          | Tarjeta de débito           | 458           | 2.4          | Consulta por varios NSS                                                                                               | 483           | 2.5          |
| BANCO AZTECA              | 358           | 1.9          | Crédito personal            | 339           | 1.8          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 265           | 1.4          |
| Santander                 | 296           | 1.6          | Crédito hipotecario         | 307           | 1.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 232           | 1.2          |
| Círculo de CRÉDITO        | 267           | 1.4          | Vida - Individual           | 279           | 1.5          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 224           | 1.2          |
| BANORTE                   | 246           | 1.3          | Daños - Automóviles         | 276           | 1.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 201           | 1.1          |
| afore XXI                 | 174           | 0.9          | Cuenta de nómina            | 238           | 1.3          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 191           | 1.0          |
| HSBC                      | 145           | 0.8          | Retiros totales             | 220           | 1.2          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 176           | 0.9          |
| Otras Instituciones       | 2,316         | 12.1         | Otros productos             | 1,686         | 8.7          | Otras causas                                                                                                          | 3,610         | 19.0         |
| <b>Total</b>              | <b>19,004</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>19,004</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>19,004</b> | <b>100.0</b> |

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

## Baja California

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                              | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex                | 675          | 18.8         | Tarjeta de crédito          | 1,055        | 29.4         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 643          | 17.9         |
|  BBVA Bancomer          | 596          | 16.6         | Tarjeta de débito           | 429          | 12.0         | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 155          | 4.3          |
|  BANCO AZTECA           | 194          | 5.4          | Reporte de crédito especial | 221          | 6.2          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 155          | 4.3          |
|  Santander              | 191          | 5.3          | Daños - Automóviles         | 191          | 5.3          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 152          | 4.2          |
|  TransUnion             | 188          | 5.2          | Crédito hipotecario         | 183          | 5.1          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 139          | 3.9          |
|  BANORTE                | 183          | 5.1          | Vida - Individual           | 182          | 5.1          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 108          | 3.0          |
|  HSBC                   | 113          | 3.2          | Cuenta de cheques           | 166          | 4.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 101          | 2.8          |
|  afore                  | 91           | 2.5          | Crédito personal            | 146          | 4.1          | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                                                           | 101          | 2.8          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 87           | 2.4          | Cuenta de nómina            | 146          | 4.1          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 97           | 2.7          |
|  invex Banco          | 71           | 2.0          | Retiros totales             | 102          | 2.8          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                        | 90           | 2.5          |
| Otras Instituciones                                                                                      | 1,194        | 33.5         | Otros productos             | 762          | 21.3         | Otras causas                                                                                                          | 1,842        | 51.6         |
| <b>Total</b>                                                                                             | <b>3,583</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,583</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,583</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## Instituciones SAR

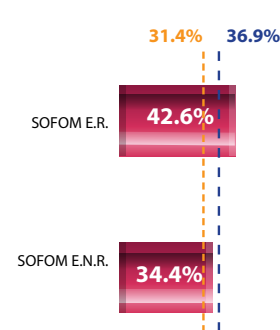
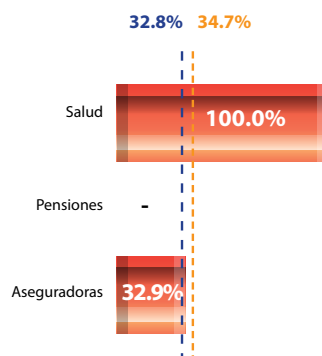
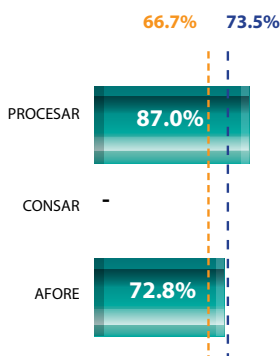
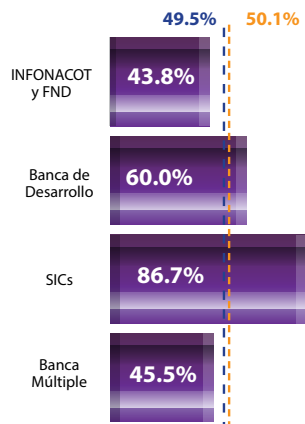
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 34 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



Part.

88.15%

9.63%

0.05%

2.17%

0.00%

0.00%

0.00%

46.1%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 83.6    | Instituciones de crédito                      | 11,214    | 977           | 4      | 195          | 0        | 0       | 0   | 12,390        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,354     | 722           | 4      | 181          | 0        | 0       | 0   | 2,261         |
|         | SICs                                          | 9,834     | 242           | 0      | 8            | 0        | 0       | 0   | 10,084        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 6         | 3             | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 13            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 20        | 10            | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 32            |
| 7.5     | Instituciones SAR                             | 977       | 120           | 0      | 16           | 0        | 0       | 0   | 1,113         |
|         | AFORE                                         | 220       | 108           | 0      | 16           | 0        | 0       | 0   | 344           |
|         | CON SAR                                       | 4         | 3             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 7             |
|         | PROCESAR                                      | 753       | 9             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 762           |
| 4.7     | Instituciones de Seguros                      | 376       | 226           | 0      | 99           | 0        | 0       | 0   | 701           |
| 2.1     | SO FOM                                        | 193       | 103           | 3      | 12           | 0        | 0       | 0   | 311           |
| 0.7     | Servicios otorgados por Condusef              | 97        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 97            |
| 1.4     | Otros sectores                                | 215       | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 217           |
|         | Total general                                 | 13,072    | 1,428         | 7      | 322          | 0        | 0       | 0   | 14,829        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                                  |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 9,418         | 72.0         | Reporte de crédito especial                            | 7,758         | 59.3         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 7,487         | 57.3         |
| PROCESAR 20 años          | 753           | 5.8          | Información sobre productos y servicios financieros    | 2,543         | 19.5         | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 2,575         | 19.7         |
| BBVA Bancomer             | 381           | 2.9          | Consulta a la BNDSAR                                   | 753           | 5.8          | Consulta a través del NSS                                                   | 733           | 5.6          |
| Banamex                   | 377           | 2.9          | Tarjeta de crédito                                     | 482           | 3.7          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros | 162           | 1.2          |
| Círculo de CRÉDITO        | 308           | 2.4          | Crédito personal                                       | 171           | 1.3          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 146           | 1.1          |
| BANCO AZTECA              | 138           | 1.1          | Información sobre productos y servicios no financieros | 158           | 1.2          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 133           | 1.0          |
| Santander                 | 126           | 1.0          | Vida - Individual                                      | 129           | 1.0          | Consumos no reconocidos                                                     | 133           | 1.0          |
| Dun & Bradstreet          | 108           | 0.8          | Daños - Automóviles                                    | 118           | 0.9          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 120           | 0.9          |
| BANORTE                   | 97            | 0.7          | Tarjeta de débito                                      | 92            | 0.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 95            | 0.7          |
| BBVA Bancomer SEGUROS     | 66            | 0.5          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef    | 91            | 0.7          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef        | 81            | 0.6          |
| Otras Instituciones       | 1,300         | 9.9          | Otros productos                                        | 777           | 5.9          | Otras causas                                                                | 1,407         | 10.9         |
| <b>Total</b>              | <b>13,072</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>13,072</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>13,072</b> | <b>100.0</b> |

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

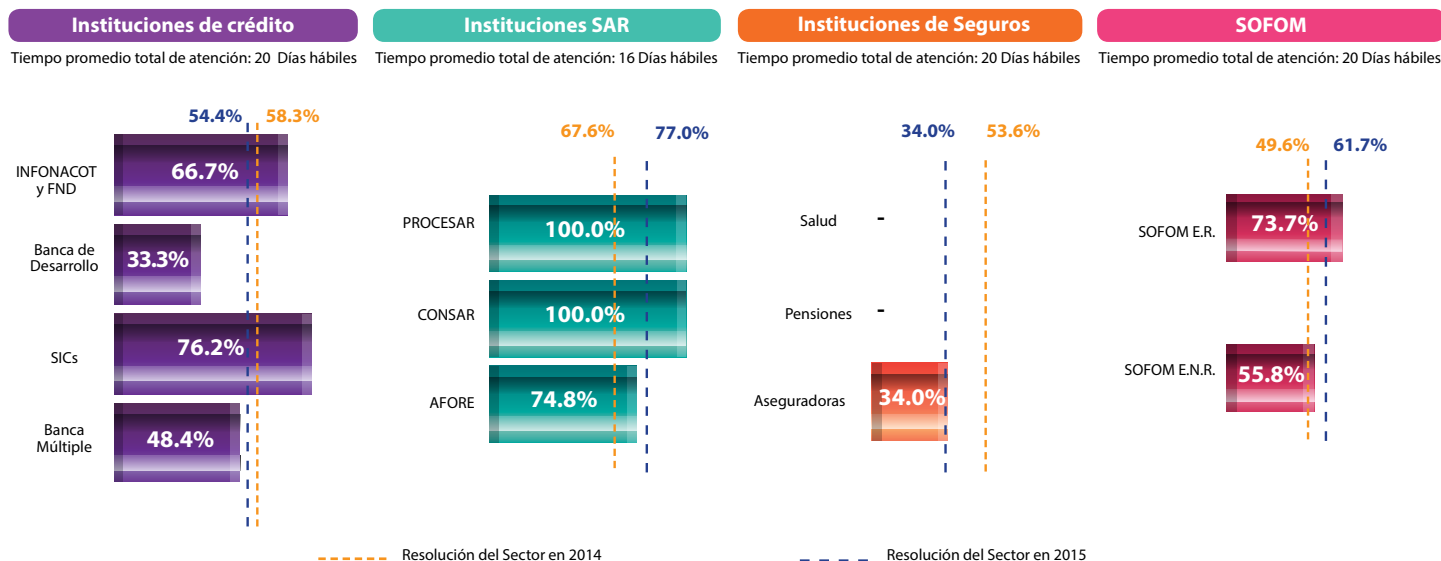
## Baja California Sur

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                               |              |              | Principales Productos                           |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                             | Asuntos      | Part.%       | Producto                                        | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  BBVA Bancomer         | 283          | 16.1         | Tarjeta de crédito                              | 431          | 24.5         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 130          | 7.4          |
|  Banamex               | 269          | 15.3         | Reporte de crédito especial                     | 247          | 14.1         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 129          | 7.3          |
|  TransUnion            | 156          | 8.9          | Crédito personal                                | 134          | 7.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 117          | 6.7          |
|  Círculo de Crédito    | 77           | 4.4          | Daños - Automóviles                             | 118          | 6.7          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 106          | 6.0          |
|  BANCO AZTECA          | 76           | 4.3          | Tarjeta de débito                               | 101          | 5.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 103          | 5.9          |
|  Santander             | 76           | 4.3          | Vida - Individual                               | 88           | 5.0          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 63           | 3.6          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 75           | 4.3          | Cuenta de ahorro                                | 75           | 4.3          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 56           | 3.2          |
|  BANORTE               | 73           | 4.2          | Crédito hipotecario                             | 74           | 4.2          | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización                                                          | 49           | 2.8          |
|  Seguros Banamex      | 39           | 2.2          | Cuenta de nómina                                | 57           | 3.2          | Beneficios no aplicados al crédito                                                                                    | 49           | 2.8          |
|  Scotiabank          | 31           | 1.8          | Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos | 51           | 2.9          | Cancelación de póliza no contratada                                                                                   | 46           | 2.6          |
| Otras Instituciones                                                                                     | 602          | 34.2         | Otros productos                                 | 381          | 21.8         | Otras causas                                                                                                          | 909          | 51.7         |
| <b>Total</b>                                                                                            | <b>1,757</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                    | <b>1,757</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>1,757</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

26.5%

5.9%

89.4%

5.5%

—

—

—

21.7%

81.11%

17.86%

0.02%

1.01%

0.00%

0.00%

0.00%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 88.6    | Instituciones de crédito                      | 18,483    | 3,471         | 2      | 138          | 0        | 0       | 0   | 22,094        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,438     | 1,407         | 2      | 135          | 0        | 0       | 0   | 2,982         |
|         | SICs                                          | 17,023    | 2,044         | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 19,068        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 15        | 15            | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 31            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7         | 5             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 13            |
| 5.1     | Instituciones SAR                             | 982       | 289           | 0      | 10           | 0        | 0       | 0   | 1,281         |
|         | AFORE                                         | 276       | 276           | 0      | 10           | 0        | 0       | 0   | 562           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 706       | 13            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 719           |
| 4.2     | Instituciones de Seguros                      | 513       | 465           | 0      | 79           | 0        | 0       | 0   | 1,057         |
| 1.7     | SOFOM                                         | 206       | 198           | 2      | 23           | 0        | 0       | 0   | 429           |
| 0.02    | Servicios otorgados por Condusef              | 6         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 6             |
| 0.38    | Otros sectores                                | 34        | 30            | 1      | 1            | 0        | 0       | 0   | 66            |
|         | Total general                                 | 20,224    | 4,453         | 5      | 251          | 0        | 0       | 0   | 24,933        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                        |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                     | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 8,665         | 42.8         | Reporte de crédito especial | 17,006        | 84.1         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                              | 14,995        | 74.1         |
| Círculo de Crédito        | 8,347         | 41.3         | Consulta a la BNDSAR        | 705           | 3.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 1,795         | 8.9          |
| PROCESAR 20 años          | 706           | 3.5          | Tarjeta de crédito          | 668           | 3.3          | Consulta a través del NSS                                                                                                 | 696           | 3.4          |
| BBVA Bancomer             | 449           | 2.2          | Crédito personal            | 372           | 1.8          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 280           | 1.4          |
| Banamex                   | 317           | 1.6          | Vida - Individual           | 233           | 1.2          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                               | 185           | 0.9          |
| Santander                 | 197           | 1.0          | Cuenta de nómina            | 213           | 1.1          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                        | 170           | 0.8          |
| BANORTE                   | 136           | 0.7          | Daños - Automóviles         | 146           | 0.7          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)      | 145           | 0.7          |
| BANCO AZTECA              | 125           | 0.6          | Cuenta de ahorro            | 135           | 0.7          | Consumos no reconocidos                                                                                                   | 142           | 0.7          |
| HSBC                      | 75            | 0.4          | Emisión de estado de cuenta | 83            | 0.4          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                           | 123           | 0.6          |
| Principal More            | 67            | 0.3          | Crédito al auto             | 71            | 0.4          | La institución no entrega la carta liberación de aduados y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 117           | 0.6          |
| Otras Instituciones       | 1,140         | 5.6          | Otros productos             | 592           | 2.8          | Otras causas                                                                                                              | 1,576         | 7.9          |
| <b>Total</b>              | <b>20,224</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>20,224</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                              | <b>20,224</b> | <b>100.0</b> |

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

## Campeche

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                        |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                     | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion              | 1,118        | 23.7         | Reporte de crédito especial | 2,036        | 43.2         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 1,795        | 38.1         |
|  Círculo de Crédito      | 916          | 19.5         | Tarjeta de crédito          | 704          | 15.0         | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 306          | 6.5          |
|  BBVA Bancomer           | 492          | 10.4         | Crédito personal            | 394          | 8.4          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                        | 194          | 4.1          |
|  Banamex                 | 354          | 7.5          | Cuenta de nómina            | 235          | 5.0          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                               | 188          | 4.0          |
|  Santander               | 202          | 4.3          | Vida - Individual           | 211          | 4.5          | Consumos no reconocidos                                                                                                   | 172          | 3.7          |
|  BANORTE                 | 144          | 3.1          | Daños - Automóviles         | 184          | 3.9          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)      | 150          | 3.2          |
|  BANCO AZTECA            | 141          | 3.0          | Cuenta de ahorro            | 145          | 3.1          | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 132          | 2.8          |
|  HSBC                    | 79           | 1.7          | Emisión de estado de cuenta | 84           | 1.8          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                           | 126          | 2.7          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 72           | 1.5          | Crédito al auto             | 83           | 1.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                          | 85           | 1.8          |
|  Principal Afore       | 68           | 1.4          | Cuenta de cheques           | 66           | 1.4          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                            | 74           | 1.6          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 1,123        | 23.9         | Otros productos             | 567          | 11.9         | Otras causas                                                                                                              | 1,487        | 31.5         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>4,709</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>4,709</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                              | <b>4,709</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## Instituciones SAR

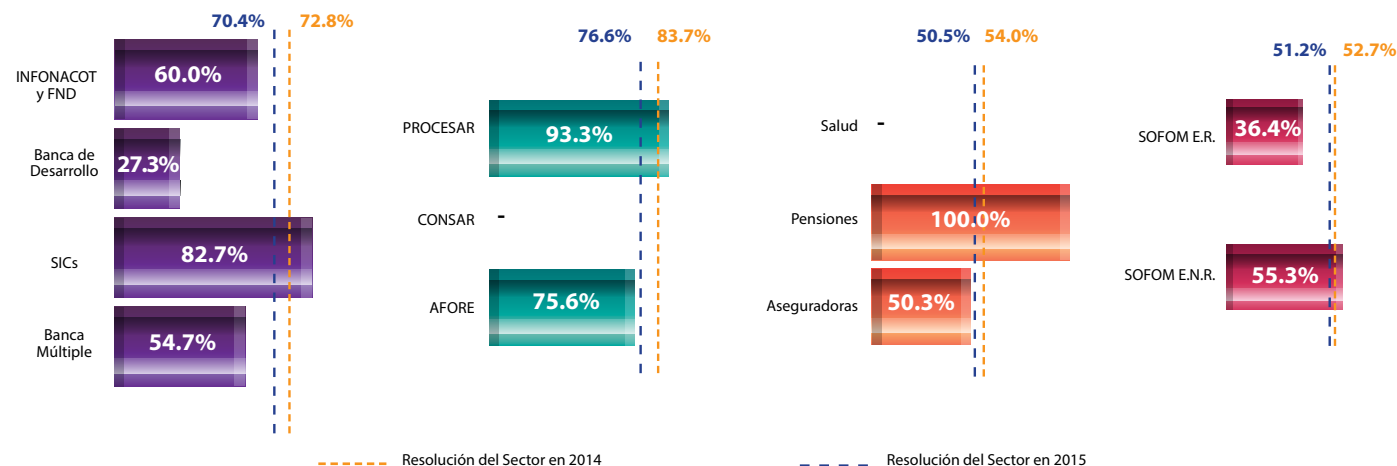
Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles





CIUDAD  
JUÁREZ

## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



Part.

91.7%

7.4%

0.01%

0.89%

0.0%

0.0%

0.0%

12.3%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 65.4    | Instituciones de crédito                      | 14,896    | 1,314         | 2      | 142          | 0        | 0       | 0   | 16,354        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,064     | 802           | 1      | 138          | 0        | 0       | 0   | 2,005         |
|         | SICs                                          | 13,816    | 498           | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 14,314        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 0         | 0             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 1             |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 16        | 14            | 1      | 3            | 0        | 0       | 0   | 34            |
| 31.5    | Instituciones SAR                             | 7,603     | 263           | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 7,875         |
|         | AFORE                                         | 403       | 236           | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 648           |
|         | CON SAR                                       | 18        | 6             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 24            |
|         | PROCESAR                                      | 7,182     | 21            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 7,203         |
| 2.0     | Instituciones de Seguros                      | 255       | 206           | 0      | 49           | 0        | 0       | 0   | 510           |
| 0.8     | SOFOM                                         | 105       | 78            | 1      | 9            | 0        | 0       | 0   | 193           |
| 0.03    | Servicios otorgados por Condusef              | 7         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 7             |
| 0.27    | Otros sectores                                | 80        | 1             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 82            |
|         | Total general                                 | 22,946    | 1,862         | 3      | 210          | 0        | 0       | 0   | 25,021        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos                                               |         |         | Principales Causas                                                          |         |         |
|---------------------------|---------|---------|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                                                            | Asuntos | Part. % | Causa                                                                       | Asuntos | Part. % |
| TransUnion                | 13,101  | 57.1    | Reporte de crédito especial                                         | 13,792  | 60.1    | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 13,074  | 57.0    |
| PROCESAR 20 años          | 7,182   | 31.3    | Consulta a la BNDSAR                                                | 7,182   | 31.3    | Consulta a través del NSS                                                   | 7,091   | 30.9    |
| Círculo de CRÉDITO        | 714     | 3.1     | Tarjeta de crédito                                                  | 516     | 2.2     | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte    | 193     | 0.8     |
| Banamex                   | 347     | 1.5     | Crédito personal                                                    | 139     | 0.6     | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 181     | 0.8     |
| BBVA Bancomer             | 204     | 0.9     | Cuenta de ahorro                                                    | 104     | 0.5     | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 173     | 0.8     |
| Santander                 | 101     | 0.4     | Retiros totales                                                     | 103     | 0.4     | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 172     | 0.7     |
| afore 100 años            | 100     | 0.4     | Vida - Individual                                                   | 103     | 0.4     | Consumos no reconocidos                                                     | 161     | 0.7     |
| BANORTE                   | 93      | 0.4     | Daños - Automóviles                                                 | 70      | 0.3     | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 124     | 0.5     |
| BANCO AZTECA              | 81      | 0.4     | Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS | 67      | 0.3     | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)           | 105     | 0.5     |
| Afore Banamex             | 71      | 0.3     | Información sobre productos y servicios financieros                 | 66      | 0.3     | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 104     | 0.5     |
| Otras Instituciones       | 952     | 4.2     | Otros productos                                                     | 804     | 3.6     | Otras causas                                                                | 1,568   | 6.8     |
| Total                     | 22,946  | 100.0   | Total                                                               | 22,946  | 100.0   | Total                                                                       | 22,946  | 100.0   |

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

## Ciudad Juárez

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                          |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                       | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 375          | 18.1         | Reporte de crédito especial | 491          | 23.7         | Consumos no reconocidos                                                     | 163          | 7.9          |
|  Banamex            | 314          | 15.1         | Tarjeta de crédito          | 474          | 22.8         | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte    | 157          | 7.6          |
|  Bancomer           | 178          | 8.6          | Crédito personal            | 113          | 5.4          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 157          | 7.6          |
|  Círculo de Crédito | 123          | 5.9          | Vida - Individual           | 99           | 4.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 144          | 6.9          |
|  BANORTE            | 86           | 4.1          | Cuenta de ahorro            | 94           | 4.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 99           | 4.8          |
|  Santander          | 77           | 3.7          | Retiros totales             | 76           | 3.7          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 86           | 4.1          |
|  Afore Banorte      | 69           | 3.3          | Daños - Automóviles         | 66           | 3.2          | Cancelación de póliza no contratada                                         | 80           | 3.9          |
|  BANCO AZTECA       | 63           | 3.0          | Cuenta de cheques           | 64           | 3.1          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                              | 71           | 3.4          |
|  HSBC             | 57           | 2.7          | Tarjeta de débito           | 58           | 2.8          | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)           | 60           | 2.9          |
|  Afore Banamex    | 46           | 2.2          | Cuenta de nómina            | 55           | 2.7          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 52           | 2.5          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 687          | 33.3         | Otros productos             | 485          | 23.3         | Otras causas                                                                | 1,006        | 48.4         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>2,075</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>2,075</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>2,075</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

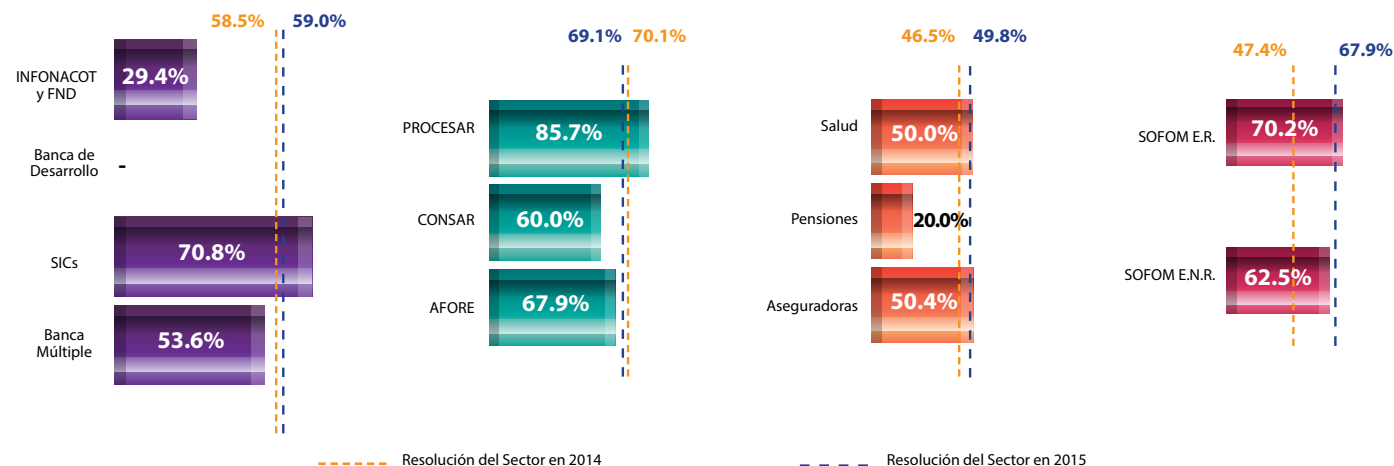
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



—

—

—



Part.

78.3%

19.7%

0.03%

1.97%

0.0%

0.0%

0.0%

23.9%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 74.0    | Instituciones de crédito                      | 15,265    | 2,993         | 6      | 320          | 0        | 0       | 0   | 18,584        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,739     | 2,667         | 4      | 312          | 0        | 0       | 0   | 5,722         |
|         | SICs                                          | 12,471    | 267           | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 12,740        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 13        | 13            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 26            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 42        | 46            | 2      | 6            | 0        | 0       | 0   | 96            |
| 16.4    | Instituciones SAR                             | 3,186     | 904           | 0      | 22           | 0        | 0       | 0   | 4,112         |
|         | AFORE                                         | 790       | 767           | 0      | 22           | 0        | 0       | 0   | 1,579         |
|         | CON SAR                                       | 3         | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 5             |
|         | PROCESAR                                      | 2,393     | 135           | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2,528         |
| 6.8     | Instituciones de Seguros                      | 853       | 751           | 0      | 114          | 0        | 0       | 0   | 1,718         |
| 2.5     | SOFOM                                         | 314       | 275           | 1      | 29           | 0        | 0       | 0   | 619           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.3     | Otros sectores                                | 48        | 25            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 78            |
|         | Total general                                 | 19,666    | 4,948         | 7      | 490          | 0        | 0       | 0   | 25,111        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos       |         |         | Principales Causas                                                          |         |         |
|---------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                    | Asuntos | Part. % | Causa                                                                       | Asuntos | Part. % |
| TransUnion                | 11,953  | 60.8    | Reporte de crédito especial | 12,434  | 63.2    | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 12,252  | 62.3    |
| PROCESAR 20 años          | 2,393   | 12.2    | Consulta a la BNDSAR        | 2,343   | 11.9    | Consulta a través del NSS                                                   | 2,313   | 11.8    |
| Banamex                   | 836     | 4.3     | Tarjeta de crédito          | 1,518   | 7.7     | Consumos no reconocidos                                                     | 550     | 2.8     |
| BBVA Bancomer             | 616     | 3.1     | Vida - Individual           | 341     | 1.7     | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 396     | 2.0     |
| Círculo de CRÉDITO        | 448     | 2.3     | Daños - Automóviles         | 292     | 1.5     | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 287     | 1.5     |
| Santander                 | 293     | 1.5     | Retiros totales             | 288     | 1.5     | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                              | 259     | 1.3     |
| BANORTE                   | 226     | 1.1     | Cuenta de ahorro            | 272     | 1.4     | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 244     | 1.2     |
| afore 100 años            | 198     | 1.0     | Crédito personal            | 211     | 1.1     | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 204     | 1.0     |
| HSBC                      | 187     | 1.0     | Cuenta de cheques           | 187     | 1.0     | Negativa en el pago de la indemnización                                     | 179     | 0.9     |
| SORIANA                   | 155     | 0.8     | Crédito simple              | 183     | 0.9     | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 159     | 0.8     |
| Otras Instituciones       | 2,361   | 11.9    | Otros productos             | 1,597   | 8.1     | Otras causas                                                                | 2,823   | 14.4    |
| Total                     | 19,666  | 100.0   | Total                       | 19,666  | 100.0   | Total                                                                       | 19,666  | 100.0   |

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

## Coahuila

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                          |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                       | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 941          | 17.3         | Tarjeta de crédito          | 1,624        | 29.8         | Consumos no reconocidos                                                     | 618          | 11.3         |
|  BBVA Bancomer      | 675          | 12.4         | Daños - Automóviles         | 323          | 5.9          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 399          | 7.3          |
|  Santander          | 318          | 5.8          | Cuenta de ahorro            | 303          | 5.6          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 329          | 6.0          |
|  BANORTE            | 247          | 4.5          | Vida - Individual           | 291          | 5.3          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                              | 260          | 4.8          |
|  HSBC               | 205          | 3.8          | Retiros totales             | 288          | 5.3          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 250          | 4.6          |
|  afore              | 201          | 3.7          | Reporte de crédito especial | 241          | 4.4          | Negativa en el pago de la indemnización                                     | 217          | 4.0          |
|  BANCO AZTECA       | 169          | 3.1          | Crédito personal            | 230          | 4.2          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 217          | 4.0          |
|  TransUnion         | 161          | 3.0          | Cuenta de cheques           | 222          | 4.1          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 163          | 3.0          |
|  SORIANA          | 139          | 2.6          | Crédito simple              | 203          | 3.7          | Cancelación de póliza no contratada                                         | 157          | 2.9          |
|  PROCESAR 20 AÑOS | 135          | 2.5          | Tarjeta de débito           | 181          | 3.3          | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                 | 135          | 2.5          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 2,254        | 41.3         | Otros productos             | 1,539        | 28.4         | Otras causas                                                                | 2,700        | 49.6         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,445</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,445</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>5,445</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

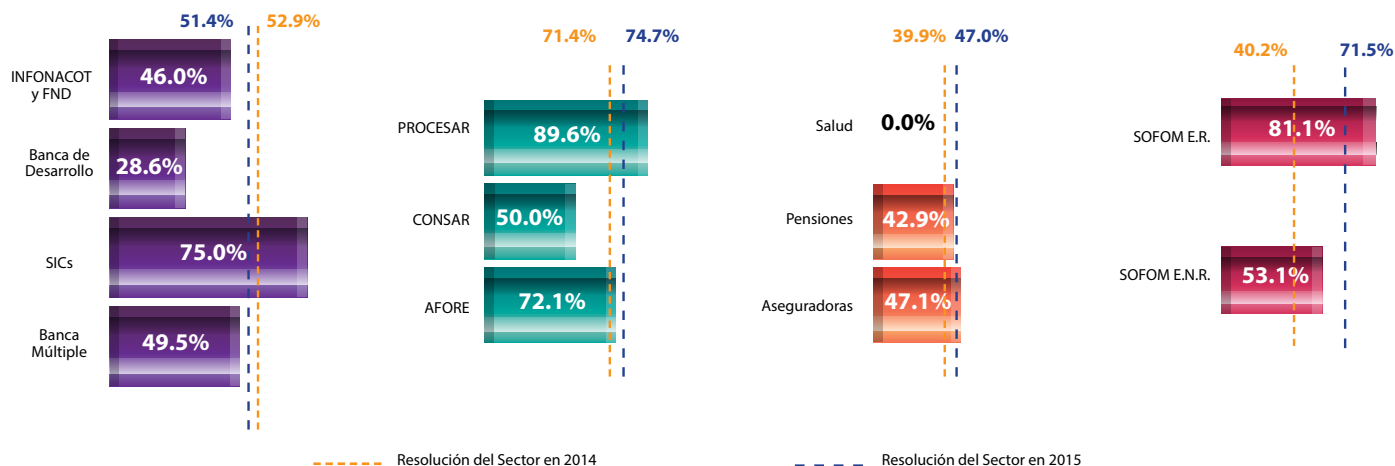
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

1.3%

84.3%

10.6%

12.8%

97.4%

0.004%

13.2%

2.896%

—

0.0%

—

0.0%

—

0.0%

2.4%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |          |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO   | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 88.9                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>17,827</b> | <b>2,245</b>  | <b>1</b> | <b>465</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>20,538</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 1,851         | 1,532         | 1        | 460          | 0        | 0                   | 3,844         |
|                      | SICs                                          | 15,966        | 704           | 0        | 2            | 0        | 0                   | 16,672        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 3             | 3             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 6             |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7             | 6             | 0        | 3            | 0        | 0                   | 16            |
| 5.1                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>915</b>    | <b>222</b>    | <b>0</b> | <b>35</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,172</b>  |
|                      | AFORE                                         | 289           | 221           | 0        | 35           | 0        | 0                   | 545           |
|                      | CON SAR                                       | 0             | 0             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 0             |
|                      | PROCESAR                                      | 626           | 1             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 627           |
| 2.8                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>311</b>    | <b>231</b>    | <b>0</b> | <b>97</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>639</b>    |
| 2.3                  | <b>SO FOM</b>                                 | <b>251</b>    | <b>219</b>    | <b>0</b> | <b>62</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>532</b>    |
| 0.3                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>75</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>75</b>     |
| 0.6                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>100</b>    | <b>40</b>     | <b>0</b> | <b>8</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>148</b>    |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>19,479</b> | <b>2,957</b>  | <b>1</b> | <b>667</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>23,104</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 15,627        | 80.2         | Reporte de crédito especial                         | 15,953        | 81.9         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 15,197        | 78.0         |
| PROCESAR 20 años          | 626           | 3.2          | Tarjeta de crédito                                  | 1,056         | 5.4          | Consulta a través del NSS                                                   | 619           | 3.2          |
| Banamex                   | 592           | 3.0          | Consulta a la BND SAR                               | 626           | 3.2          | Consumos no reconocidos                                                     | 447           | 2.3          |
| BBVA Bancomer             | 359           | 1.8          | Crédito personal                                    | 373           | 1.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 308           | 1.6          |
| Círculo de CRÉDITO        | 337           | 1.7          | Información sobre productos y servicios financieros | 241           | 1.2          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 292           | 1.5          |
| BANCO AZTECA              | 238           | 1.2          | Tarjeta de débito                                   | 145           | 0.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 265           | 1.4          |
| Santander                 | 192           | 1.0          | Vida - Individual                                   | 128           | 0.7          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios                | 259           | 1.3          |
| BANORTE                   | 144           | 0.7          | Daños - Automóviles                                 | 93            | 0.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 211           | 1.1          |
| HSBC                      | 72            | 0.4          | Retiros totales                                     | 83            | 0.4          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                           | 139           | 0.7          |
| SORIANA                   | 72            | 0.4          | Cuenta de ahorro                                    | 72            | 0.4          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                              | 78            | 0.4          |
| Otras Instituciones       | 1,220         | 6.4          | Otros productos                                     | 709           | 3.7          | Otras causas                                                                | 1,664         | 8.5          |
| <b>Total</b>              | <b>19,479</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>19,479</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>19,479</b> | <b>100.0</b> |

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

## Colima

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 716          | 19.8         | Tarjeta de crédito          | 1,241        | 34.2         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 582          | 16.1         |
|  TransUnion         | 541          | 14.9         | Reporte de crédito especial | 706          | 19.5         | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 349          | 9.6          |
|  Bancomer           | 373          | 10.3         | Crédito personal            | 397          | 11.0         | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 312          | 8.6          |
|  BANCO AZTECA       | 217          | 6.0          | Tarjeta de débito           | 169          | 4.7          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 301          | 8.3          |
|  Santander          | 194          | 5.4          | Daños - Automóviles         | 116          | 3.2          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 214          | 5.9          |
|  BANORTE            | 168          | 4.6          | Vida - Individual           | 115          | 3.2          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 134          | 3.7          |
|  Círculo de CRÉDITO | 165          | 4.6          | Cuenta de cheques           | 108          | 3.0          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 91           | 2.5          |
|  SORIANA            | 81           | 2.2          | Retiros totales             | 94           | 2.6          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                        | 82           | 2.3          |
|  HSBC             | 73           | 2.0          | Cuenta de ahorro            | 81           | 2.2          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 79           | 2.2          |
|  BanCoppel        | 72           | 2.0          | Crédito al auto             | 75           | 2.1          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 78           | 2.2          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,025        | 28.2         | Otros productos             | 523          | 14.3         | Otras causas                                                                                                          | 1,403        | 38.6         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>3,625</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,625</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,625</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## Instituciones SAR

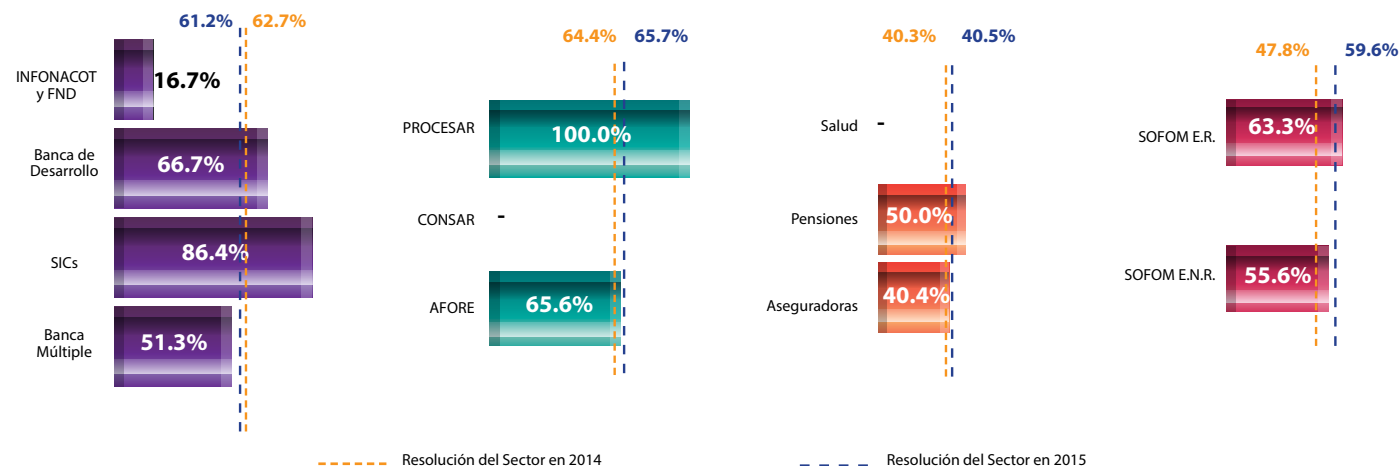
Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 29 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



87.5%



10.4%



0.1%



2.0%

—

0.0%

—

0.0%

—

0.0%



| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 86.7    | Instituciones de crédito                      | 36,054    | 3,171         | 9      | 561          | 0        | 0       | 0   | 39,795        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,193     | 1,912         | 9      | 434          | 0        | 0       | 0   | 4,548         |
|         | SICs                                          | 33,803    | 1,204         | 0      | 104          | 0        | 0       | 0   | 35,111        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 40        | 37            | 0      | 19           | 0        | 0       | 0   | 96            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 18        | 18            | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 40            |
| 6.8     | Instituciones SAR                             | 2,526     | 525           | 0      | 52           | 0        | 0       | 0   | 3,103         |
|         | AFORE                                         | 330       | 283           | 0      | 44           | 0        | 0       | 0   | 657           |
|         | CONSAR                                        | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 2,196     | 242           | 0      | 8            | 0        | 0       | 0   | 2,446         |
| 3.6     | Instituciones de Seguros                      | 855       | 613           | 0      | 186          | 0        | 0       | 0   | 1,654         |
| 2.3     | SOFOM                                         | 496       | 439           | 11     | 100          | 0        | 0       | 0   | 1,046         |
| 0.03    | Servicios otorgados por Condusef              | 15        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 15            |
| 0.6     | Otros sectores                                | 232       | 57            | 5      | 13           | 0        | 0       | 0   | 307           |
|         | Total general                                 | 40,178    | 4,805         | 25     | 912          | 0        | 0       | 0   | 45,920        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                                  |               |              | Principales Causas                                                           |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                        | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 20,795        | 51.8         | Reporte de crédito especial                            | 32,595        | 81.1         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 31,401        | 78.2         |
| Círculo de Crédito        | 12,567        | 31.3         | Consulta a la BNDSAR                                   | 2,194         | 5.5          | Consulta a través del NSS                                                    | 1,952         | 4.9          |
| PROCESAR 20 años          | 2,196         | 5.5          | Información sobre productos y servicios financieros    | 1,485         | 3.7          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros     | 1,504         | 3.7          |
| BBVA Bancomer             | 676           | 1.7          | Tarjeta de crédito                                     | 846           | 2.1          | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 1,033         | 2.6          |
| Banamex                   | 532           | 1.3          | Crédito personal                                       | 665           | 1.7          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 281           | 0.7          |
| BANCO AZTECA              | 224           | 0.6          | Vida - Individual                                      | 590           | 1.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 271           | 0.7          |
| BANORTE                   | 223           | 0.6          | Tarjeta de débito                                      | 368           | 0.9          | Consumos no reconocidos                                                      | 242           | 0.6          |
| MetLife                   | 221           | 0.5          | Daños - Automóviles                                    | 138           | 0.3          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 241           | 0.6          |
| Santander                 | 195           | 0.5          | Crédito de nómina                                      | 132           | 0.3          | Consulta a SAR 92                                                            | 225           | 0.6          |
| INBURSA Seguros           | 113           | 0.3          | Información sobre productos y servicios no financieros | 129           | 0.3          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 216           | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 2,436         | 5.9          | Otros productos                                        | 1,036         | 2.6          | Otras causas                                                                 | 2,812         | 6.9          |
| <b>Total</b>              | <b>40,178</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>40,178</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>40,178</b> | <b>100.0</b> |

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

## Chiapas

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                        |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                     | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 979          | 17.0         | Reporte de crédito especial | 1,260        | 21.9         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 1,089        | 19.0         |
|  BBVA Bancomer      | 746          | 13.0         | Tarjeta de crédito          | 972          | 16.9         | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                               | 309          | 5.4          |
|  Banamex            | 558          | 9.7          | Crédito personal            | 765          | 13.3         | Consumos no reconocidos                                                                                                   | 297          | 5.2          |
|  Círculo de Crédito | 328          | 5.7          | Vida - Individual           | 536          | 9.3          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                                  | 294          | 5.1          |
|  BANORTE            | 251          | 4.4          | Tarjeta de débito           | 438          | 7.6          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                          | 289          | 5.0          |
|  PROCESAR 20 AÑOS   | 250          | 4.4          | Consulta a la BND SAR       | 245          | 4.3          | Consulta a SAR 92                                                                                                         | 234          | 4.1          |
|  BANCO AZTECA       | 246          | 4.3          | Daños - Automóviles         | 174          | 3.0          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                              | 182          | 3.2          |
|  MetLife            | 231          | 4.0          | Crédito de nómina           | 165          | 2.9          | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                                                                      | 163          | 2.8          |
|  Santander        | 206          | 3.6          | Cuenta de nómina            | 129          | 2.2          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio     | 159          | 2.8          |
|  HSBC             | 98           | 1.7          | Cuenta de ahorro            | 108          | 1.9          | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 141          | 2.5          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,849        | 32.2         | Otros productos             | 950          | 16.7         | Otras causas                                                                                                              | 2,585        | 44.9         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,742</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,742</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                              | <b>5,742</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

## Instituciones SAR

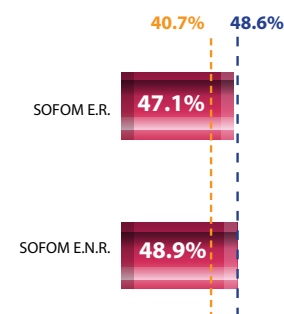
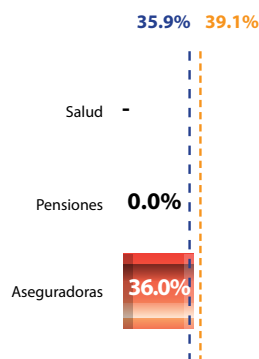
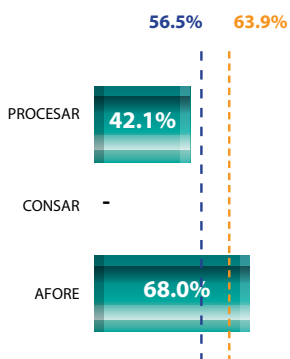
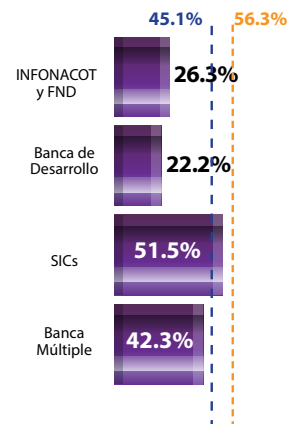
Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



72.2%



21.9%



0.1%



5.8%



0.0%



0.0%



0.0%



48.9%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 81.4    | Instituciones de crédito                      | 19,444    | 4,873         | 14     | 1,074        | 0        | 0       | 0   | 25,405        |
|         | Banca Múltiple                                | 3,496     | 3,364         | 12     | 957          | 0        | 0       | 0   | 7,829         |
|         | SICs                                          | 15,909    | 1,470         | 0      | 98           | 0        | 0       | 0   | 17,477        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 21        | 20            | 0      | 14           | 0        | 0       | 0   | 55            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 18        | 19            | 2      | 5            | 0        | 0       | 0   | 44            |
| 7.9     | Instituciones SAR                             | 1,538     | 706           | 0      | 223          | 0        | 0       | 0   | 2,467         |
|         | AFORE                                         | 646       | 631           | 0      | 181          | 0        | 0       | 0   | 1,458         |
|         | CON SAR                                       | 2         | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
|         | PROCESAR                                      | 890       | 73            | 0      | 42           | 0        | 0       | 0   | 1,005         |
| 6.8     | Instituciones de Seguros                      | 885       | 858           | 0      | 381          | 0        | 0       | 0   | 2,124         |
| 2.9     | SOFOM                                         | 409       | 382           | 3      | 119          | 0        | 0       | 0   | 913           |
| 0.3     | Servicios otorgados por Condusef              | 106       | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 106           |
| 0.7     | Otros sectores                                | 147       | 28            | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 182           |
|         | Total general                                 | 22,529    | 6,847         | 17     | 1,804        | 0        | 0       | 0   | 31,197        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos       |         |         | Principales Causas                                                          |         |         |
|---------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                    | Asuntos | Part. % | Causa                                                                       | Asuntos | Part. % |
| TransUnion                | 15,504  | 68.8    | Reporte de crédito especial | 15,737  | 69.9    | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 14,557  | 64.6    |
| Bancomer                  | 982     | 4.4     | Tarjeta de crédito          | 1,789   | 7.9     | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 1,312   | 5.8     |
| PROCESAR 20 años          | 890     | 4.0     | Consulta a la BNDSAR        | 821     | 3.6     | Consulta a través del NSS                                                   | 797     | 3.6     |
| Banamex                   | 874     | 3.9     | Crédito personal            | 625     | 2.8     | Consumos no reconocidos                                                     | 616     | 2.7     |
| Santander                 | 393     | 1.7     | Tarjeta de débito           | 334     | 1.5     | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 379     | 1.7     |
| Círculo de CRÉDITO        | 281     | 1.2     | Daños - Automóviles         | 305     | 1.4     | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 293     | 1.3     |
| BANORTE                   | 260     | 1.2     | Retiros totales             | 263     | 1.2     | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                              | 256     | 1.1     |
| BANCO AZTECA              | 252     | 1.1     | Vida - Individual           | 207     | 0.9     | Negativa en el pago de la indemnización                                     | 192     | 0.9     |
| HSBC                      | 195     | 0.9     | Cuenta de ahorro            | 196     | 0.9     | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 184     | 0.8     |
| afore 100 años            | 164     | 0.7     | Cuenta de nómina            | 152     | 0.7     | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 164     | 0.7     |
| Otras Instituciones       | 2,734   | 12.1    | Otros productos             | 2,100   | 9.2     | Otras causas                                                                | 3,779   | 16.8    |
| Total                     | 22,529  | 100.0   | Total                       | 22,529  | 100.0   | Total                                                                       | 22,529  | 100.0   |

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

## Chihuahua

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                   |              |              | Principales Productos              |              |              | Principales Causas                                                                 |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       | Producto                           | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                              | Asuntos      | Part.%       |
|  <b>Bancomer</b>           | 1,197        | 13.8         | <b>Tarjeta de crédito</b>          | 2,144        | 24.7         | <b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>                          | 1,349        | 15.6         |
|  <b>Banamex</b>            | 1,179        | 13.6         | <b>Reporte de crédito especial</b> | 1,420        | 16.4         | <b>Consumos no reconocidos</b>                                                     | 797          | 9.2          |
|  <b>TransUnion</b>         | 1,149        | 13.3         | <b>Crédito personal</b>            | 737          | 8.5          | <b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</b> | 450          | 5.2          |
|  <b>Santander</b>          | 459          | 5.3          | <b>Tarjeta de débito</b>           | 441          | 5.1          | <b>Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones</b>    | 371          | 4.3          |
|  <b>BANORTE</b>            | 328          | 3.8          | <b>Daños - Automóviles</b>         | 421          | 4.9          | <b>Solicitud de retiro no concluida o no atendida</b>                              | 320          | 3.7          |
|  <b>BANCO AZTECA</b>       | 302          | 3.5          | <b>Retiros totales</b>             | 325          | 3.7          | <b>Negativa en el pago de la indemnización</b>                                     | 273          | 3.1          |
|  <b>Círculo de CRÉDITO</b> | 294          | 3.4          | <b>Vida - Individual</b>           | 292          | 3.4          | <b>Emisión de reporte de crédito especial (RCE)</b>                                | 248          | 2.9          |
|  <b>HSBC</b>               | 222          | 2.6          | <b>Cuenta de ahorro</b>            | 277          | 3.2          | <b>Cargos no reconocidos en la cuenta</b>                                          | 237          | 2.7          |
|  <b>afore xxi</b>        | 209          | 2.4          | <b>Cuenta de nómina</b>            | 184          | 2.1          | <b>Crédito no reconocido en el historial crediticio</b>                            | 184          | 2.1          |
|  <b>Scotiabank</b>       | 175          | 2.0          | <b>Crédito hipotecario</b>         | 174          | 2.0          | <b>Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza</b>                      | 179          | 2.1          |
| <b>Otras Instituciones</b>                                                                                  | 3,154        | 36.3         | <b>Otros productos</b>             | 2,427        | 26.0         | <b>Otras causas</b>                                                                | 4,260        | 49.1         |
| <b>Total</b>                                                                                                | <b>8,668</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                       | <b>8,668</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                       | <b>8,668</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

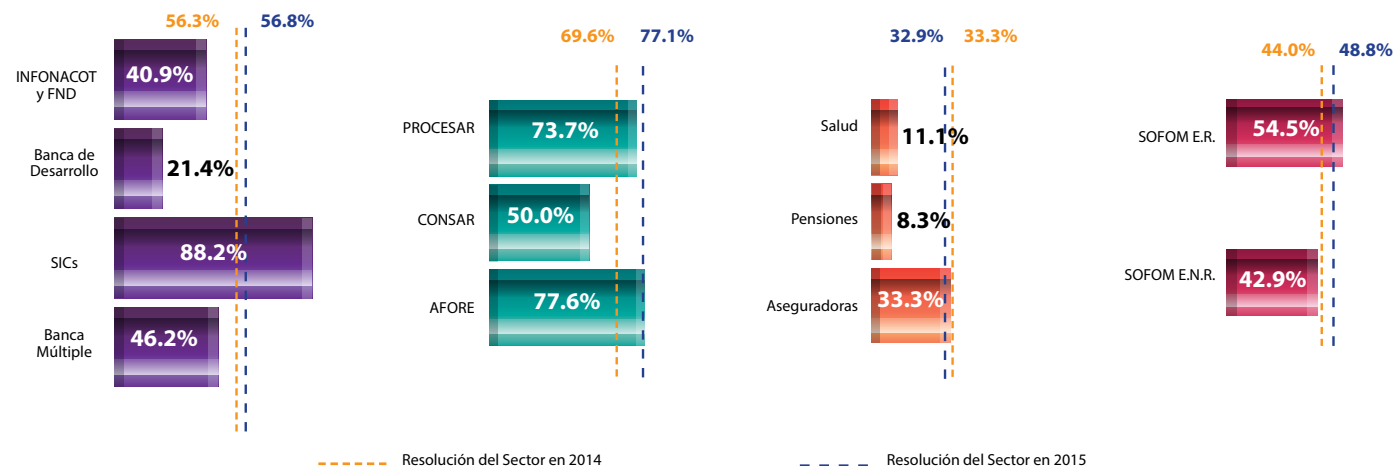
Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



81.7%

16.56%

0.04%

1.7%

0.0%

0.0%

0.0%

17.3%

| Part. %       | Sector / Clase                   | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |                     | Total general |
|---------------|----------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|               |                                  |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 84.2          | Instituciones de crédito         | 19,649    | 3,590         | 5      | 300          | 0        | 0 0                 | 23,544        |
|               | Banca Múltiple                   | 2,359     | 2,256         | 5      | 295          | 0        | 0 0                 | 4,915         |
|               | SICs                             | 17,258    | 1,301         | 0      | 5            | 0        | 0 0                 | 18,564        |
|               | Banca de Desarrollo              | 16        | 17            | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 33            |
|               | SOFOL                            | 16        | 16            | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 32            |
| 10.0          | Instituciones SAR                | 2,424     | 358           | 0      | 9            | 0        | 0 0                 | 2,791         |
|               | AFORE                            | 344       | 322           | 0      | 9            | 0        | 0 0                 | 675           |
|               | CON SAR                          | 14        | 14            | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 28            |
|               | PROCESAR                         | 2,066     | 22            | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 2,088         |
| 4.5           | Instituciones de Seguros         | 591       | 535           | 0      | 141          | 0        | 0 0                 | 1,267         |
| 0.9           | SOFOM                            | 111       | 101           | 6      | 21           | 0        | 0 0                 | 239           |
| 0.004         | Servicios otorgados por Condusef | 1         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 1             |
| 0.4           | Otros sectores                   | 66        | 43            | 1      | 4            | 0        | 0 0                 | 114           |
| Total general |                                  | 22,842    | 4,627         | 12     | 475          | 0        | 0 0                 | 27,956        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos       |         |         | Principales Causas                                                          |         |         |
|---------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                    | Asuntos | Part. % | Causa                                                                       | Asuntos | Part. % |
| TransUnion                | 15,878  | 69.5    | Reporte de crédito especial | 17,242  | 75.5    | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 15,935  | 69.8    |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 2,066   | 9.0     | Consulta a la BNDSAR        | 2,066   | 9.0     | Consulta a través del NSS                                                   | 2,036   | 8.9     |
| Círculo de CRÉDITO        | 1,368   | 6.0     | Tarjeta de crédito          | 1,313   | 5.7     | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 877     | 3.8     |
| Banamex                   | 753     | 3.3     | Vida - Individual           | 390     | 1.7     | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 478     | 2.1     |
| BBVA Bancomer             | 626     | 2.7     | Crédito personal            | 268     | 1.2     | Consumos no reconocidos                                                     | 301     | 1.3     |
| Santander                 | 285     | 1.2     | Cuenta de ahorro            | 233     | 1.0     | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 243     | 1.1     |
| BANORTE                   | 274     | 1.2     | Tarjeta de débito           | 221     | 1.0     | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 239     | 1.0     |
| HSBC                      | 111     | 0.5     | Cuenta de nómina            | 160     | 0.7     | Eliminación de historial crediticio no realizada                            | 173     | 0.8     |
| MetLife                   | 101     | 0.4     | Cuenta de cheques           | 88      | 0.4     | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 160     | 0.7     |
| BANCO AZTECA              | 99      | 0.4     | Retiros totales             | 79      | 0.3     | Cancelación de póliza no contratada                                         | 154     | 0.7     |
| Otras Instituciones       | 1,281   | 5.8     | Otros productos             | 782     | 3.5     | Otras causas                                                                | 2,246   | 9.8     |
| Total                     | 22,842  | 100.0   | Total                       | 22,842  | 100.0   | Total                                                                       | 22,842  | 100.0   |

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

## Durango

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 891          | 17.4         | Tarjeta de crédito          | 1,427        | 27.9         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 858          | 16.8         |
|  Banamex            | 856          | 16.7         | Reporte de crédito especial | 1,294        | 25.3         | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 505          | 9.9          |
|  BBVA Bancomer      | 678          | 13.3         | Vida - Individual           | 413          | 8.1          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 339          | 6.6          |
|  Círculo de Crédito | 407          | 8.0          | Crédito personal            | 270          | 5.3          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 245          | 4.8          |
|  Santander          | 310          | 6.1          | Cuenta de ahorro            | 252          | 4.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 230          | 4.5          |
|  BANORTE            | 292          | 5.7          | Tarjeta de débito           | 242          | 4.7          | Cancelación de póliza no contratada                                                                                   | 168          | 3.3          |
|  MetLife            | 127          | 2.5          | Cuenta de nómina            | 174          | 3.4          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 158          | 3.1          |
|  HSBC               | 122          | 2.4          | Cuenta de cheques           | 118          | 2.3          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 158          | 3.1          |
|  BANCO AZTECA     | 108          | 2.1          | Crédito hipotecario         | 90           | 1.8          | Eliminación de historial crediticio no realizada                                                                      | 149          | 2.9          |
|  ZURICH           | 91           | 1.8          | Retiros totales             | 79           | 1.5          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                          | 139          | 2.7          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,232        | 24.0         | Otros productos             | 755          | 14.8         | Otras causas                                                                                                          | 2,165        | 42.3         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,114</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,114</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,114</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

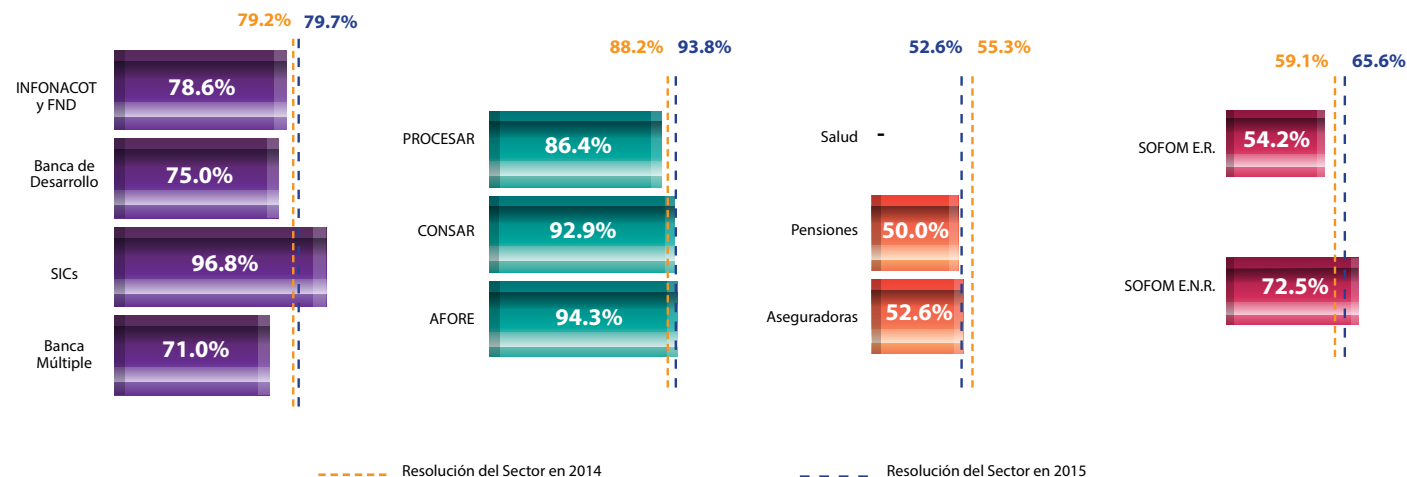
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 29 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles





ESTADO  
DE  
MÉXICO

## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



90.8%



7.0%



0.03%



2.17%

0.0%

0.0%

0.0%



52.0%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 85.2                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>29,966</b> | <b>2,037</b>  | <b>9</b>  | <b>623</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>32,635</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 2,670         | 1,542         | 9         | 609          | 0        | 0                   | 4,830         |
|                      | SICs                                          | 27,267        | 482           | 0         | 12           | 0        | 0                   | 27,761        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 17            | 8             | 0         | 2            | 0        | 0                   | 27            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 12            | 5             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 17            |
| 4.9                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>1,680</b>  | <b>158</b>    | <b>0</b>  | <b>27</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,865</b>  |
|                      | AFORE                                         | 262           | 129           | 0         | 26           | 0        | 0                   | 417           |
|                      | CON SAR                                       | 4             | 2             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 6             |
|                      | PROCESAR                                      | 1,414         | 27            | 0         | 1            | 0        | 0                   | 1,442         |
| 3.0                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>651</b>    | <b>354</b>    | <b>0</b>  | <b>145</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,150</b>  |
| 1.0                  | <b>SO FOM</b>                                 | <b>252</b>    | <b>99</b>     | <b>0</b>  | <b>41</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>392</b>    |
| 5.0                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>1,915</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,915</b>  |
| 0.9                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>338</b>    | <b>12</b>     | <b>1</b>  | <b>5</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>356</b>    |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>34,802</b> | <b>2,660</b>  | <b>10</b> | <b>841</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>38,313</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 16,647        | 47.8         | Reporte de crédito especial                         | 26,636        | 76.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 26,058        | 74.9         |
| Círculo de CRÉDITO        | 10,558        | 30.3         | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,627         | 4.7          | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                                                   | 1,512         | 4.3          |
| PROCESAR 2015             | 1,414         | 4.1          | Consulta a la BNDSAR                                | 1,390         | 4.0          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,359         | 3.9          |
| Banamex                   | 737           | 2.1          | Tarjeta de crédito                                  | 1,198         | 3.4          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 982           | 2.8          |
| BBVA Bancomer             | 659           | 1.9          | Información sobre productos y servicios financieros | 864           | 2.5          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 760           | 2.2          |
| BANCO AZTECA              | 290           | 0.8          | Tarjeta de débito                                   | 548           | 1.6          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 394           | 1.1          |
| BANORTE                   | 231           | 0.7          | Crédito personal                                    | 361           | 1.0          | Negociación de créditos (Orientación)                                                                                 | 244           | 0.7          |
| Santander                 | 223           | 0.6          | Vida - Individual                                   | 308           | 0.9          | Solicitud de alta en el REUS                                                                                          | 183           | 0.5          |
| HSBC                      | 108           | 0.3          | Daños - Automóviles                                 | 197           | 0.6          | Solicitud de información                                                                                              | 179           | 0.5          |
| GNP                       | 92            | 0.3          | Consulta de información a la autoridad              | 192           | 0.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 143           | 0.4          |
| Otras Instituciones       | 3,843         | 11.1         | Otros productos                                     | 1,481         | 4.2          | Otras causas                                                                                                          | 2,988         | 8.7          |
| <b>Total</b>              | <b>34,802</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>34,802</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>34,802</b> | <b>100.0</b> |

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

## Estado de México

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 707          | 20.1         | Tarjeta de crédito          | 1,008        | 28.7         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 802          | 22.8         |
|  BBVA Bancomer      | 582          | 16.6         | Tarjeta de débito           | 582          | 16.6         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 383          | 10.9         |
|  TransUnion         | 332          | 9.5          | Reporte de crédito especial | 490          | 14.0         | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 155          | 4.4          |
|  BANORTE            | 209          | 6.0          | Cuenta de cheques           | 210          | 6.0          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 120          | 3.4          |
|  Santander          | 174          | 5.0          | Daños - Automóviles         | 200          | 5.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 103          | 2.9          |
|  Círculo de CRÉDITO | 160          | 4.6          | Crédito personal            | 167          | 4.8          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | 93           | 2.6          |
|  BANCO AZTECA       | 151          | 4.3          | Vida - Individual           | 164          | 4.7          | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución                                 | 93           | 2.6          |
|  GNP SEGUROS        | 94           | 2.7          | Crédito al auto             | 77           | 2.2          | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | 80           | 2.3          |
|  HSBC             | 80           | 2.3          | Cuenta de nómina            | 62           | 1.8          | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                  | 76           | 2.2          |
|  MetLife          | 68           | 1.9          | Crédito hipotecario         | 48           | 1.4          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 74           | 2.1          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 954          | 27.0         | Otros productos             | 503          | 14.1         | Otras causas                                                                                                          | 1,532        | 43.8         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>3,511</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,511</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,511</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

## Instituciones SAR

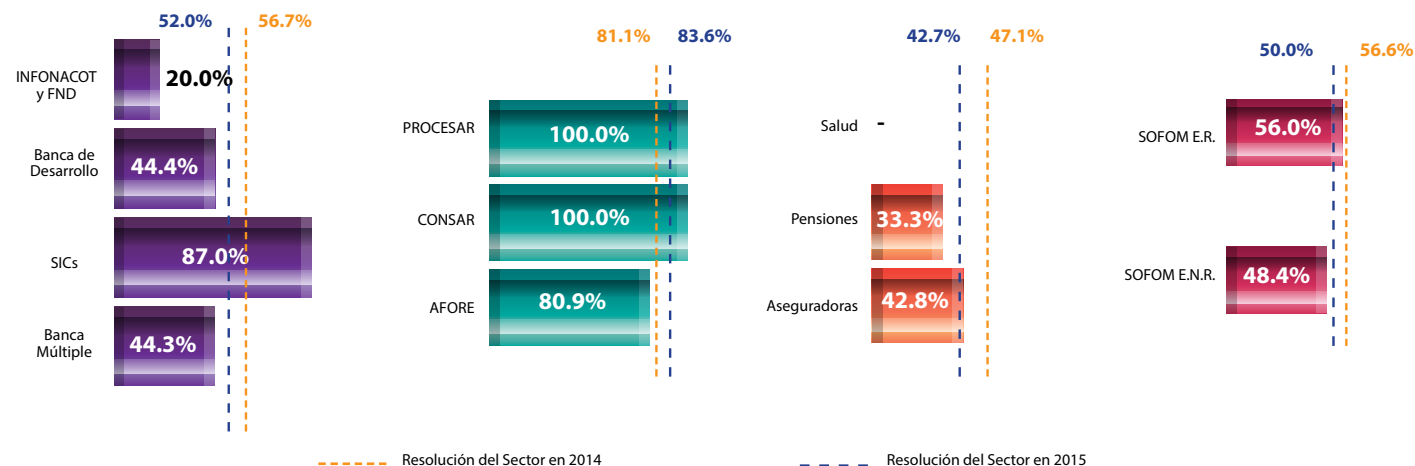
Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

65.3%

75.5%

16.3%

20.5%

88.6%

0.1%

37.4%

3.9%

—

0.0%

—

0.0%

—

0.0%

49.9%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 83.0    | Instituciones de crédito                      | 19,719    | 4,838         | 15     | 839          | 0        | 0       | 0   | 25,411        |
|         | Banca Múltiple                                | 3,107     | 2,773         | 14     | 800          | 0        | 0       | 0   | 6,694         |
|         | SICs                                          | 16,574    | 2,037         | 0      | 36           | 0        | 0       | 0   | 18,647        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 21        | 16            | 1      | 0            | 0        | 0       | 0   | 38            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 17        | 12            | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 32            |
| 9.4     | Instituciones SAR                             | 2,175     | 593           | 0      | 96           | 0        | 0       | 0   | 2,864         |
|         | AFORE                                         | 530       | 473           | 0      | 95           | 0        | 0       | 0   | 1,098         |
|         | CON SAR                                       | 8         | 8             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 16            |
|         | PROCESAR                                      | 1,637     | 112           | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 1,750         |
| 4.8     | Instituciones de Seguros                      | 701       | 577           | 0      | 189          | 0        | 0       | 0   | 1,467         |
| 1.6     | SOFOM                                         | 243       | 201           | 2      | 44           | 0        | 0       | 0   | 490           |
| 0.01    | Servicios otorgados por Condusef              | 4         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
| 1.2     | Otros sectores                                | 287       | 63            | 2      | 18           | 0        | 0       | 0   | 370           |
|         | Total general                                 | 23,129    | 6,272         | 19     | 1,186        | 0        | 0       | 0   | 30,606        |

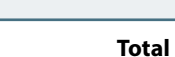
## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 15,418        | 66.7         | Reporte de crédito especial | 16,470        | 71.2         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 14,491        | 62.7         |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 1,637         | 7.1          | Tarjeta de crédito          | 1,686         | 7.3          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,494         | 6.5          |
| Círculo de Crédito        | 1,134         | 4.9          | Consulta a la BNDSAR        | 1,637         | 7.1          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 791           | 3.4          |
| Banamex                   | 956           | 4.1          | Tarjeta de débito           | 444           | 1.9          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 776           | 3.4          |
| BBVA Bancomer             | 704           | 3.0          | Crédito personal            | 390           | 1.7          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 571           | 2.5          |
| Santander                 | 313           | 1.4          | Vida - Individual           | 255           | 1.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 252           | 1.1          |
| BANCO AZTECA              | 266           | 1.2          | Daños - Automóviles         | 246           | 1.1          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 250           | 1.1          |
| BANORTE                   | 253           | 1.1          | Retiros totales             | 183           | 0.8          | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                     | 248           | 1.1          |
| HSBC                      | 127           | 0.5          | Cuenta de cheques           | 175           | 0.8          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 181           | 0.8          |
| afore 100 años            | 120           | 0.5          | Cuenta de nómina            | 140           | 0.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 180           | 0.8          |
| Otras Instituciones       | 2,201         | 9.5          | Otros productos             | 1,503         | 6.4          | Otras causas                                                                                                          | 3,895         | 16.6         |
| <b>Total</b>              | <b>23,129</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>23,129</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>23,129</b> | <b>100.0</b> |

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

## Guanajuato

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 1,714        | 22.9         | Reporte de crédito especial | 1,983        | 26.5         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 990          | 13.2         |
|  Banamex            | 1,193        | 16.0         | Tarjeta de crédito          | 1,925        | 25.7         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 797          | 10.7         |
|  Bancomer           | 818          | 10.9         | Tarjeta de débito           | 575          | 7.7          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 571          | 7.6          |
|  Círculo de Crédito | 358          | 4.8          | Crédito personal            | 394          | 5.3          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 260          | 3.5          |
|  Santander          | 352          | 4.7          | Daños - Automóviles         | 284          | 3.8          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 251          | 3.4          |
|  BANORTE            | 290          | 3.9          | Vida - Individual           | 254          | 3.4          | Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                     | 247          | 3.3          |
|  BANCO AZTECA       | 282          | 3.8          | Cuenta de cheques           | 219          | 2.9          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 224          | 3.0          |
|  HSBC             | 141          | 1.9          | Retiros totales             | 203          | 2.7          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 218          | 2.9          |
|  afore            | 132          | 1.8          | Cuenta de nómina            | 161          | 2.2          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                        | 197          | 2.6          |
|  PROCESAR 20 años | 113          | 1.5          | Crédito al auto             | 142          | 1.9          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 169          | 2.3          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 2,084        | 27.8         | Otros productos             | 1,337        | 17.9         | Otras causas                                                                                                          | 3,553        | 47.5         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>7,477</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>7,477</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>7,477</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 32 Días hábiles

## Instituciones SAR

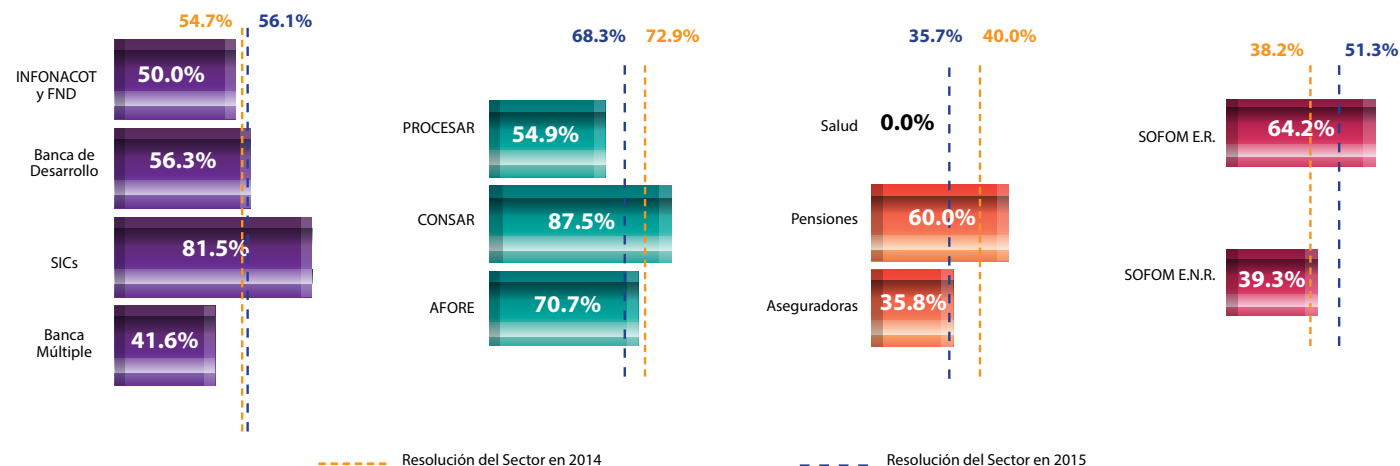
Tiempo promedio total de atención: 38 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 44 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



83.8%



12.06%



0.02%



4.12%



0.0%



0.0%



0.0%



5.8%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |          |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO   | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 85.0                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>14,674</b> | <b>1,792</b>  | <b>0</b> | <b>499</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>16,965</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 1,580         | 1,360         | 0        | 488          | 0        | 0                   | 3,428         |
|                      | SICs                                          | 13,083        | 420           | 0        | 9            | 0        | 0                   | 13,512        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 7             | 8             | 0        | 2            | 0        | 0                   | 17            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 4             | 4             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 8             |
| 8.2                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>1,425</b>  | <b>195</b>    | <b>0</b> | <b>22</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,642</b>  |
|                      | AFORE                                         | 222           | 192           | 0        | 22           | 0        | 0                   | 436           |
|                      | CONSAR                                        | 0             | 0             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 0             |
|                      | PROCESAR                                      | 1,203         | 3             | 0        | 0            | 0        | 0                   | 1,206         |
| 4.7                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>388</b>    | <b>294</b>    | <b>0</b> | <b>253</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>935</b>    |
| 1.4                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>122</b>    | <b>117</b>    | <b>3</b> | <b>46</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>288</b>    |
| 0.5                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>95</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>95</b>     |
| 0.2                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>34</b>     | <b>8</b>      | <b>0</b> | <b>2</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>44</b>     |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>16,738</b> | <b>2,406</b>  | <b>3</b> | <b>822</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>19,969</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 10,555        | 63.1         | Reporte de crédito especial                         | 12,628        | 75.4         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 12,119        | 72.4         |
| Círculo de Crédito        | 2,504         | 15.0         | Consulta a la BND SAR                               | 1,203         | 7.2          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,189         | 7.1          |
| PROCESAR 20 años          | 1,203         | 7.2          | Tarjeta de crédito                                  | 638           | 3.8          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 785           | 4.7          |
| Banamex                   | 555           | 3.3          | Información sobre productos y servicios financieros | 434           | 2.6          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | 241           | 1.4          |
| Bancomer                  | 393           | 2.3          | Cuenta de ahorro                                    | 326           | 1.9          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 205           | 1.2          |
| BANCO AZTECA              | 212           | 1.3          | Vida - Individual                                   | 239           | 1.4          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 145           | 0.9          |
| Santander                 | 122           | 0.7          | Reporte de crédito                                  | 187           | 1.1          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 136           | 0.8          |
| BANORTE                   | 76            | 0.5          | Crédito personal                                    | 140           | 0.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 132           | 0.8          |
| MetLife                   | 58            | 0.3          | Tarjeta de débito                                   | 140           | 0.8          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 126           | 0.8          |
| Afore Banamex             | 53            | 0.3          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 93            | 0.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 99            | 0.6          |
| Otras Instituciones       | 1,007         | 6.0          | Otros productos                                     | 710           | 4.4          | Otras causas                                                                                                          | 1,561         | 9.3          |
| <b>Total</b>              | <b>16,738</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>16,738</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>16,738</b> | <b>100.0</b> |

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

## Guerrero

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 686          | 21.2         | Tarjeta de crédito          | 777          | 24.0         | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones                                          | 288          | 8.9          |
|  BBVA Bancomer      | 452          | 14.0         | Reporte de crédito especial | 413          | 12.8         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 215          | 6.7          |
|  TransUnion         | 337          | 10.4         | Cuenta de ahorro            | 390          | 12.1         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 204          | 6.3          |
|  BANCO AZTECA       | 242          | 7.5          | Vida - Individual           | 248          | 7.7          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 195          | 6.0          |
|  Santander          | 151          | 4.7          | Tarjeta de débito           | 197          | 6.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 146          | 4.5          |
|  BANORTE            | 100          | 3.1          | Daños - Automóviles         | 174          | 5.4          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 139          | 4.3          |
|  MetLife            | 88           | 2.7          | Crédito personal            | 173          | 5.4          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 134          | 4.1          |
|  Círculo de CRÉDITO | 66           | 2.0          | Crédito de nómina           | 132          | 4.1          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 125          | 3.9          |
|  Seguros Banamex  | 60           | 1.9          | Cuenta de nómina            | 108          | 3.3          | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                                                                  | 114          | 3.5          |
|  GNP SEGUROS      | 55           | 1.7          | Cuenta de cheques           | 61           | 1.9          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 108          | 3.3          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 994          | 30.8         | Otros productos             | 558          | 17.2         | Otras causas                                                                                                          | 1,563        | 48.5         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>3,231</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,231</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,231</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 26 Días hábiles

## Instituciones SAR

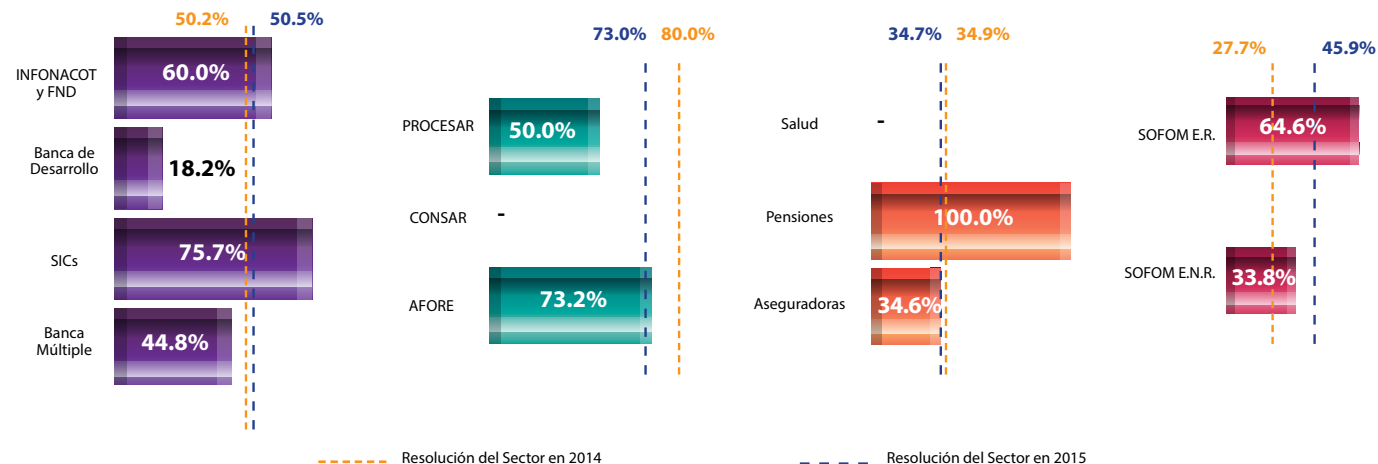
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 35 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 30 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



87.7%



10.2%



0.1%



2.0%

0.0%

0.0%

0.0%



38.0%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 87.9                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>21,241</b> | <b>1,641</b>  | <b>7</b>  | <b>327</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>23,216</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 1,199         | 1,157         | 7         | 316          | 0        | 0                   | 2,679         |
|                      | SICs                                          | 20,033        | 476           | 0         | 9            | 0        | 0                   | 20,518        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 6             | 6             | 0         | 1            | 0        | 0                   | 13            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3             | 2             | 0         | 1            | 0        | 0                   | 6             |
| 4.5                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>963</b>    | <b>199</b>    | <b>0</b>  | <b>15</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,177</b>  |
|                      | AFORE                                         | 162           | 160           | 0         | 15           | 0        | 0                   | 337           |
|                      | CON SAR                                       | 0             | 0             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 0             |
|                      | PROCESAR                                      | 801           | 39            | 0         | 0            | 0        | 0                   | 840           |
| 6.3                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>781</b>    | <b>718</b>    | <b>0</b>  | <b>168</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,667</b>  |
| 1.2                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>161</b>    | <b>138</b>    | <b>5</b>  | <b>23</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>327</b>    |
| 0.004                | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>1</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1</b>      |
| 0.1                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>11</b>     | <b>8</b>      | <b>2</b>  | <b>4</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>25</b>     |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>23,158</b> | <b>2,704</b>  | <b>14</b> | <b>537</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>26,413</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                           |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                        | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 13,494        | 58.3         | Reporte de crédito especial | 20,022        | 86.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 19,540        | 84.4         |
| Círculo de Crédito        | 6,479         | 28.0         | Consulta a la BNDSAR        | 801           | 3.5          | Consulta a través del NSS                                                    | 761           | 3.3          |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 801           | 3.5          | Tarjeta de crédito          | 579           | 2.5          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 289           | 1.2          |
| MetLife                   | 383           | 1.7          | Vida - Individual           | 575           | 2.5          | Consumos no reconocidos                                                      | 275           | 1.2          |
| BBVA Bancomer             | 366           | 1.6          | Crédito personal            | 179           | 0.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 224           | 1.0          |
| Banamex                   | 346           | 1.5          | Daños - Automóviles         | 145           | 0.6          | Cancelación de póliza no contratada                                          | 160           | 0.7          |
| Santander                 | 130           | 0.6          | Tarjeta de débito           | 132           | 0.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 127           | 0.5          |
| BANCO AZTECA              | 93            | 0.4          | Cuenta de ahorro            | 127           | 0.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 111           | 0.5          |
| GNP                       | 79            | 0.3          | Cuenta de cheques           | 68            | 0.3          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                               | 108           | 0.5          |
| BANORTE                   | 75            | 0.3          | Cuenta de nómina            | 57            | 0.2          | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 94            | 0.4          |
| Otras Instituciones       | 912           | 3.8          | Otros productos             | 473           | 2.0          | Otras causas                                                                 | 1,469         | 6.3          |
| <b>Total</b>              | <b>23,158</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>23,158</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>23,158</b> | <b>100.0</b> |

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

## Hidalgo

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                              |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                            | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex              | 514          | 15.8         | Tarjeta de crédito          | 677          | 20.8         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 342          | 10.5         |
|  MetLife              | 424          | 13.0         | Vida - Individual           | 619          | 19.0         | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                          | 313          | 9.6          |
|  BBVA Bancomer        | 399          | 12.3         | Reporte de crédito especial | 480          | 14.7         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 224          | 6.9          |
|  TransUnion           | 395          | 12.1         | Daños - Automóviles         | 192          | 5.9          | Cancelación de póliza no contratada                                                                                   | 183          | 5.6          |
|  Santander            | 152          | 4.7          | Crédito personal            | 191          | 5.9          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 130          | 4.0          |
|  GNP SEGUROS          | 115          | 3.5          | Tarjeta de débito           | 181          | 5.6          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 127          | 3.9          |
|  BANCO AZTECA         | 104          | 3.2          | Cuenta de ahorro            | 154          | 4.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 119          | 3.7          |
|  BANORTE              | 97           | 3.0          | Cuenta de cheques           | 95           | 2.9          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 111          | 3.4          |
|  Círculo de CRÉDITO | 90           | 2.8          | Cuenta de nómina            | 71           | 2.2          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 102          | 3.1          |
|  HSBC               | 60           | 1.8          | Crédito hipotecario         | 66           | 2.0          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 91           | 2.8          |
| Otras Instituciones                                                                                    | 905          | 27.8         | Otros productos             | 529          | 16.3         | Otras causas                                                                                                          | 1,513        | 46.5         |
| <b>Total</b>                                                                                           | <b>3,255</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,255</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,255</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## Instituciones SAR

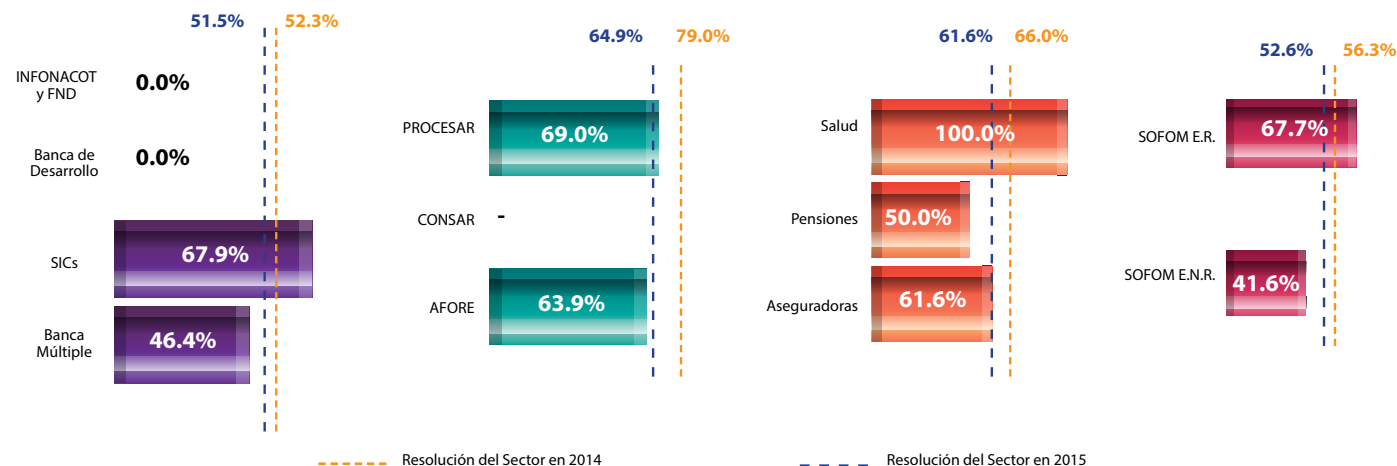
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

56.6%

72.4%

0.0%

20.2%

94.0%

0.04%

12.8%

7.36%

—

0.0%

—

0.0%

9.1%

0.03%

35.9%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 84.0    | Instituciones de crédito                      | 30,076    | 7,463         | 12     | 2,674        | 0        | 0       | 11  | 40,236        |
|         | Banca Múltiple                                | 8,100     | 5,873         | 12     | 2,534        | 0        | 0       | 11  | 16,530        |
|         | SICs                                          | 21,947    | 1,574         | 0      | 135          | 0        | 0       | 0   | 23,656        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 15        | 11            | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 28            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 14        | 5             | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 22            |
| 6.4     | Instituciones SAR                             | 2,217     | 752           | 0      | 71           | 0        | 0       | 1   | 3,041         |
|         | AFORE                                         | 868       | 720           | 0      | 68           | 0        | 0       | 1   | 1,657         |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 1,349     | 32            | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 1,384         |
| 7.3     | Instituciones de Seguros                      | 1,722     | 1,159         | 0      | 632          | 0        | 0       | 0   | 3,513         |
| 1.6     | SOFOM                                         | 383       | 255           | 4      | 109          | 0        | 0       | 0   | 751           |
| 0.03    | Servicios otorgados por Condusef              | 14        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 14            |
| 0.7     | Otros sectores                                | 250       | 43            | 1      | 34           | 0        | 0       | 0   | 328           |
|         | Total general                                 | 34,662    | 9,672         | 17     | 3,520        | 0        | 0       | 12  | 47,883        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 21,247        | 61.3         | Reporte de crédito especial                         | 21,716        | 62.7         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 20,128        | 58.1         |
| Bancomer                  | 2,416         | 7.0          | Tarjeta de crédito                                  | 3,491         | 10.1         | Consumos no reconocidos                                                     | 2,555         | 7.4          |
| Banamex                   | 2,209         | 6.4          | Información sobre productos y servicios financieros | 1,461         | 4.2          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 1,512         | 4.4          |
| PROCESAR 20 años          | 1,349         | 3.9          | Consulta a la BND SAR                               | 1,343         | 3.9          | Consulta a través del NSS                                                   | 1,296         | 3.7          |
| BANORTE                   | 878           | 2.5          | Tarjeta de débito                                   | 1,120         | 3.2          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 789           | 2.3          |
| Santander                 | 758           | 2.2          | Daños - Automóviles                                 | 732           | 2.1          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 635           | 1.8          |
| Círculo de CRÉDITO        | 690           | 2.0          | Cuenta de ahorro                                    | 595           | 1.7          | Negativa en el pago de la indemnización                                     | 562           | 1.6          |
| BANCO AZTECA              | 449           | 1.3          | Crédito personal                                    | 552           | 1.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 527           | 1.5          |
| HSBC                      | 356           | 1.0          | Vida - Individual                                   | 443           | 1.3          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 402           | 1.2          |
| INBURSA                   | 208           | 0.6          | Cuenta de cheques                                   | 428           | 1.2          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 315           | 0.9          |
| Otras Instituciones       | 4,102         | 11.8         | Otros productos                                     | 2,781         | 8.0          | Otras causas                                                                | 5,941         | 17.1         |
| <b>Total</b>              | <b>34,662</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>34,662</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>34,662</b> | <b>100.0</b> |

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

## Jalisco

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                       |               |              | Principales Productos              |               |              | Principales Causas                                                                      |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución                                                                                                     | Asuntos       | Part.%       | Producto                           | Asuntos       | Part.%       | Causa                                                                                   | Asuntos       | Part.%       |
|  <b>Bancomer</b>               | 2,591         | 19.6         | <b>Tarjeta de crédito</b>          | 4,119         | 31.2         | <b>Consumos no reconocidos</b>                                                          | 3,322         | 25.1         |
|  <b>Banamex</b>                | 2,406         | 18.2         | <b>Reporte de crédito especial</b> | 1,580         | 12.0         | <b>Cargos no reconocidos en la cuenta</b>                                               | 864           | 6.5          |
|  <b>TransUnion</b>             | 1,501         | 11.4         | <b>Tarjeta de débito</b>           | 1,495         | 11.3         | <b>Crédito no reconocido en el historial crediticio</b>                                 | 824           | 6.2          |
|  <b>BANORTE</b>                | 1,001         | 7.6          | <b>Daños - Automóviles</b>         | 913           | 6.9          | <b>Negativa en el pago de la indemnización</b>                                          | 743           | 5.6          |
|  <b>Santander</b>              | 803           | 6.1          | <b>Cuenta de ahorro</b>            | 688           | 5.2          | <b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>                               | 566           | 4.3          |
|  <b>BANCO AZTECA</b>           | 384           | 2.9          | <b>Cuenta de cheques</b>           | 527           | 4.0          | <b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</b>      | 443           | 3.4          |
|  <b>HSBC</b>                   | 360           | 2.7          | <b>Crédito personal</b>            | 513           | 3.9          | <b>Incumplimiento con los términos del contrato</b>                                     | 330           | 2.5          |
|  <b>GNP SEGUROS</b>            | 223           | 1.7          | <b>Cuenta de nómina</b>            | 374           | 2.8          | <b>Solicitud de trámite no atendida o no concluida</b>                                  | 317           | 2.4          |
|  <b>BBVA Bancomer SEGUROS</b> | 210           | 1.6          | <b>Vida - Individual</b>           | 364           | 2.8          | <b>Inconformidad con el monto de la indemnización</b>                                   | 314           | 2.4          |
|  <b>Círculo de CRÉDITO</b>   | 203           | 1.5          | <b>Crédito hipotecario</b>         | 264           | 2.0          | <b>Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato</b> | 274           | 2.1          |
| <b>Otras Instituciones</b>                                                                                      | 3,539         | 26.7         | <b>Otros productos</b>             | 2,384         | 17.9         | <b>Otras causas</b>                                                                     | 5,224         | 39.5         |
| <b>Total</b>                                                                                                    | <b>13,221</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                       | <b>13,221</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                            | <b>13,221</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 35 Días hábiles

## Instituciones SAR

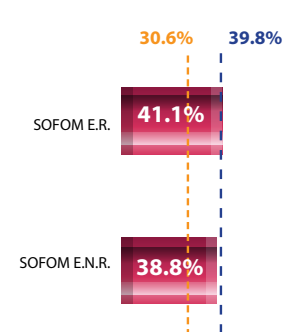
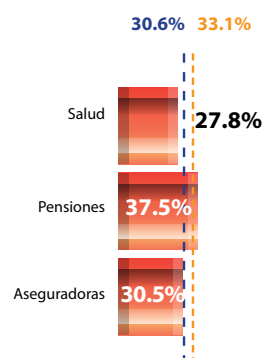
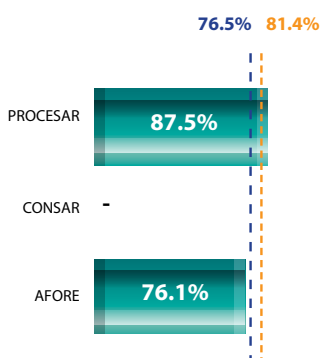
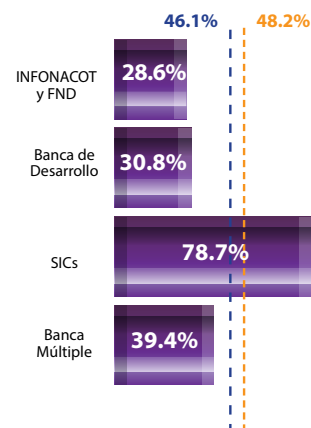
Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 46 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 41 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

54.1%

6.9%

90.2%

22.0%

—

—

—

36.3%

67.95%

22.1%

0.05%

9.9%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 69.0                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>31,747</b> | <b>10,724</b> | <b>28</b> | <b>4,956</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>47,455</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 18,025        | 10,517        | 26        | 4,895        | 0        | 0                   | 33,463        |
|                      | SICs                                          | 13,608        | 157           | 0         | 34           | 0        | 0                   | 13,799        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 69            | 35            | 0         | 23           | 0        | 0                   | 127           |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 45            | 15            | 2         | 4            | 0        | 0                   | 66            |
| 6.5                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>3,205</b>  | <b>1,078</b>  | <b>0</b>  | <b>174</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>4,457</b>  |
|                      | AFORE                                         | 1,960         | 1,029         | 0         | 154          | 0        | 0                   | 3,143         |
|                      | CON SAR                                       | 3             | 3             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 6             |
|                      | PROCESAR                                      | 1,242         | 46            | 0         | 20           | 0        | 0                   | 1,308         |
| 15.4                 | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>6,317</b>  | <b>2,863</b>  | <b>0</b>  | <b>1,420</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>10,600</b> |
| 2.9                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>1,286</b>  | <b>478</b>    | <b>5</b>  | <b>198</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,967</b>  |
| 2.2                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>1,491</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,491</b>  |
| 4.0                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>2,672</b>  | <b>55</b>     | <b>0</b>  | <b>72</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>2,799</b>  |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>46,718</b> | <b>15,198</b> | <b>33</b> | <b>6,820</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>68,769</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                                  |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 12,707        | 27.2         | Reporte de crédito especial                            | 13,421        | 28.7         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 13,251        | 28.4         |
| Banamex                   | 5,458         | 11.7         | Tarjeta de crédito                                     | 7,141         | 15.3         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 4,391         | 9.4          |
| BBVA Bancomer             | 4,668         | 10.0         | Tarjeta de débito                                      | 2,717         | 5.8          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 2,542         | 5.4          |
| BANORTE                   | 1,823         | 3.9          | Vida - Individual                                      | 2,524         | 5.4          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros                                           | 1,848         | 4.0          |
| Santander                 | 1,634         | 3.5          | Información sobre productos y servicios financieros    | 2,221         | 4.8          | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)                                                       | 1,334         | 2.9          |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 1,242         | 2.7          | Daños - Automóviles                                    | 1,939         | 4.2          | Negociación de créditos (Orientación)                                                                                 | 1,220         | 2.6          |
| HSBC                      | 1,123         | 2.4          | Información sobre productos y servicios no financieros | 1,691         | 3.6          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,109         | 2.4          |
| BANCO AZTECA              | 915           | 2.0          | Cuenta de ahorro                                       | 1,661         | 3.6          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 1,100         | 2.4          |
| Círculo de CRÉDITO        | 880           | 1.9          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef    | 1,448         | 3.1          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 1,080         | 2.3          |
| GNP                       | 750           | 1.6          | Cuenta de cheques                                      | 1,384         | 3.0          | Servicio de consulta e impresión de la CURP                                                                           | 984           | 2.1          |
| Otras Instituciones       | 15,518        | 33.1         | Otros productos                                        | 10,571        | 22.5         | Otras causas                                                                                                          | 17,859        | 38.1         |
| <b>Total</b>              | <b>46,718</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>46,718</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>46,718</b> | <b>100.0</b> |

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

## Metropolitana Central

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |               |              | Principales Productos                      |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos       | Part.%       | Producto                                   | Asuntos       | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part.%       |
|  Banamex                 | 5,099         | 23.1         | Tarjeta de crédito                         | 6,387         | 29.0         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 5,062         | 23.0         |
|  BBVA Bancomer           | 4,188         | 19.0         | Tarjeta de débito                          | 3,156         | 14.3         | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 1,241         | 5.6          |
|  BANORTE                 | 1,581         | 7.2          | Daños - Automóviles                        | 1,870         | 8.5          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 1,064         | 4.8          |
|  Santander               | 1,402         | 6.4          | Cuenta de cheques                          | 1,511         | 6.9          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 754           | 3.4          |
|  HSBC                    | 853           | 3.9          | Cuenta de ahorro                           | 1,436         | 6.5          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 726           | 3.3          |
|  BANCO AZTECA            | 731           | 3.3          | Vida - Individual                          | 967           | 4.4          | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 723           | 3.3          |
|  GNP SEGUROS             | 668           | 3.0          | Crédito personal                           | 796           | 3.6          | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | 485           | 2.2          |
|  MetLife                | 491           | 2.2          | Cuenta de nómina                           | 571           | 2.6          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 458           | 2.1          |
|  Scotiabank            | 483           | 2.2          | Crédito al auto                            | 467           | 2.1          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | 413           | 1.9          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 412           | 1.9          | Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos | 325           | 1.5          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 401           | 1.8          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 6,143         | 27.8         | Otros productos                            | 4,565         | 20.6         | Otras causas                                                                                                          | 10,724        | 48.6         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>22,051</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                               | <b>22,051</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>22,051</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones SAR

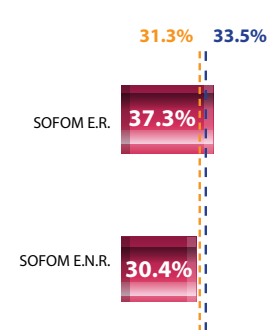
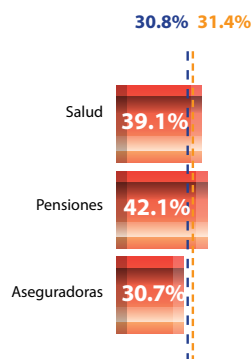
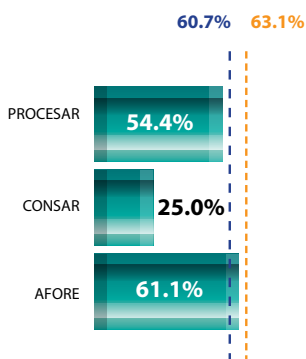
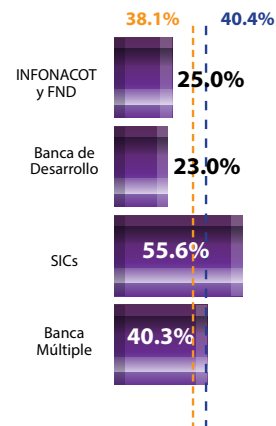
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 26 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



72.2%



19.0%



0.04%



8.76%

0.0%

0.0%

0.0%



68.5%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 71.8    | Instituciones de crédito                      | 10,915    | 2,945         | 5      | 1,379        | 0        | 0       | 0   | 15,244        |
|         | Banca Múltiple                                | 7,335     | 2,904         | 5      | 1,370        | 0        | 0       | 0   | 11,614        |
|         | SICs                                          | 3,552     | 26            | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 3,580         |
|         | Banca de Desarrollo                           | 14        | 7             | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 24            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 14        | 8             | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 26            |
| 3.6     | Instituciones SAR                             | 514       | 201           | 0      | 39           | 0        | 0       | 0   | 754           |
|         | AFORE                                         | 364       | 198           | 0      | 34           | 0        | 0       | 0   | 596           |
|         | CON SAR                                       | 1         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2             |
|         | PROCESAR                                      | 149       | 2             | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 156           |
| 13.7    | Instituciones de Seguros                      | 1,779     | 752           | 0      | 374          | 0        | 0       | 0   | 2,905         |
| 2.3     | SO FOM                                        | 295       | 128           | 3      | 52           | 0        | 0       | 0   | 478           |
| 7.9     | Servicios otorgados por Condusef              | 1,670     | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 1,670         |
| 0.7     | Otros sectores                                | 152       | 4             | 0      | 11           | 0        | 0       | 0   | 167           |
|         | Total general                                 | 15,325    | 4,030         | 8      | 1,855        | 0        | 0       | 0   | 21,218        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| Banamex                   | 2,519         | 16.4         | Información sobre productos y servicios financieros | 4,299         | 28.1         | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 4,328         | 28.2         |
| TransUnion                | 1,942         | 12.7         | Reporte de crédito especial                         | 3,461         | 22.6         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 3,433         | 22.4         |
| BBVA Bancomer             | 1,813         | 11.8         | Tarjeta de crédito                                  | 1,914         | 12.5         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,851         | 12.1         |
| Círculo de CRÉDITO        | 1,604         | 10.5         | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,597         | 10.4         | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                                                   | 1,132         | 7.4          |
| BANORTE                   | 738           | 4.8          | Tarjeta de débito                                   | 863           | 5.6          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                                                  | 280           | 1.8          |
| Santander                 | 598           | 3.9          | Daños - Automóviles                                 | 490           | 3.2          | Servicio de consulta e impresión de la CURP                                                                           | 199           | 1.3          |
| BANCO AZTECA              | 399           | 2.6          | Cuenta de cheques                                   | 351           | 2.3          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 189           | 1.2          |
| HSBC                      | 309           | 2.0          | Vida - Individual                                   | 323           | 2.1          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 187           | 1.2          |
| GNP                       | 267           | 1.7          | Cuenta de ahorro                                    | 233           | 1.5          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 159           | 1.0          |
| INBURSA                   | 261           | 1.7          | Crédito personal                                    | 199           | 1.3          | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 156           | 1.0          |
| Otras Instituciones       | 4,875         | 31.9         | Otros productos                                     | 1,595         | 10.4         | Otras causas                                                                                                          | 3,411         | 22.4         |
| <b>Total</b>              | <b>15,325</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>15,325</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>15,325</b> | <b>100.0</b> |

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

## Metropolitana Norte

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |              |              | Principales Productos                      |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos      | Part.%       | Producto                                   | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex                 | 1,553        | 26.4         | Tarjeta de crédito                         | 1,922        | 32.6         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,923        | 32.6         |
|  BBVA Bancomer           | 1,161        | 19.7         | Tarjeta de débito                          | 1,006        | 17.1         | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 244          | 4.1          |
|  BANORTE                 | 459          | 7.8          | Daños - Automóviles                        | 566          | 9.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 240          | 4.1          |
|  Santander               | 328          | 5.6          | Cuenta de cheques                          | 444          | 7.5          | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 227          | 3.9          |
|  BANCO AZTECA            | 180          | 3.1          | Cuenta de ahorro                           | 264          | 4.5          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 161          | 2.7          |
|  GNP SEGUROS             | 177          | 3.0          | Vida - Individual                          | 249          | 4.2          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 144          | 2.4          |
|  HSBC                    | 159          | 2.7          | Crédito personal                           | 229          | 3.9          | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución                                 | 139          | 2.4          |
|  INBURSA                 | 126          | 2.1          | Crédito al auto                            | 200          | 3.4          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | 131          | 2.2          |
|  Scotiabank            | 119          | 2.0          | Cuenta de nómina                           | 98           | 1.7          | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                  | 131          | 2.2          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 113          | 1.9          | Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos | 97           | 1.6          | Inconformidad con el monto de la indemnización                                                                        | 116          | 2.0          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 1,518        | 25.7         | Otros productos                            | 818          | 13.9         | Otras causas                                                                                                          | 2,437        | 41.4         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>5,893</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                               | <b>5,893</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,893</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

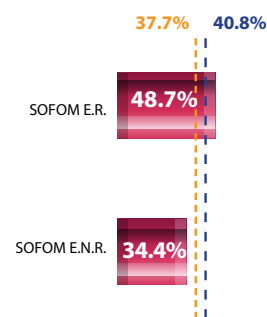
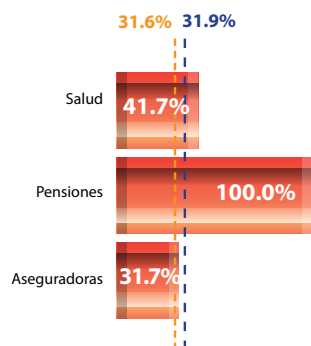
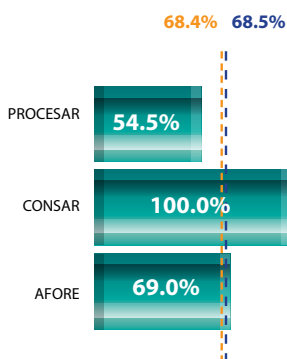
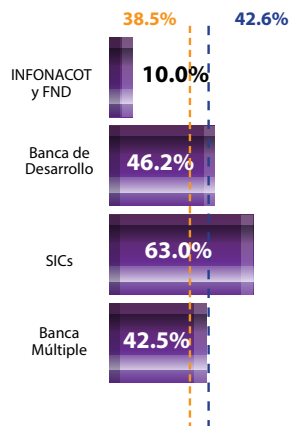
## Instituciones de crédito

## Instituciones SAR

## Instituciones de Seguros

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 33 Días hábiles    Tiempo promedio total de atención: 207 Días hábiles    Tiempo promedio total de atención: 34 Días hábiles    Tiempo promedio total de atención: 62 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

17.2%

35.2%

87.7%

42.0%

—

—

—

3.2%

84.8%

11.3%

0.1%

3.8%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 56.0    | Instituciones de crédito                      | 9,407     | 1,621         | 11     | 545          | 0        | 0       | 0   | 11,584        |
|         | Banca Múltiple                                | 3,651     | 1,550         | 11     | 529          | 0        | 0       | 0   | 5,741         |
|         | SICs                                          | 5,706     | 54            | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 5,767         |
|         | Banca de Desarrollo                           | 43        | 14            | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 64            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7         | 3             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 12            |
| 4.1     | Instituciones SAR                             | 671       | 143           | 0      | 29           | 0        | 0       | 0   | 843           |
|         | AFORE                                         | 414       | 138           | 0      | 26           | 0        | 0       | 0   | 578           |
|         | CON SAR                                       | 2         | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
|         | PROCESAR                                      | 255       | 3             | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 261           |
| 8.4     | Instituciones de Seguros                      | 1,076     | 477           | 0      | 189          | 0        | 0       | 0   | 1,742         |
| 1.9     | SOFOM                                         | 294       | 73            | 0      | 29           | 0        | 0       | 0   | 396           |
| 19.7    | Servicios otorgados por Condusef              | 4,074     | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4,074         |
| 9.9     | Otros sectores                                | 2,035     | 15            | 2      | 6            | 0        | 0       | 0   | 2,058         |
|         | Total general                                 | 17,557    | 2,329         | 13     | 798          | 0        | 0       | 0   | 20,697        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                                  |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 5,336         | 30.4         | Reporte de crédito especial                            | 5,530         | 31.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 4,735         | 27.0         |
| Banamex                   | 1,094         | 6.2          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef    | 4,026         | 22.9         | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros                                           | 1,918         | 10.9         |
| BBVA Bancomer             | 816           | 4.6          | Información sobre productos y servicios no financieros | 1,932         | 11.0         | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                                                   | 1,688         | 9.6          |
| BANCO AZTECA              | 410           | 2.3          | Tarjeta de crédito                                     | 1,709         | 9.7          | Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención                                | 1,226         | 7.0          |
| BANORTE                   | 368           | 2.1          | Tarjeta de débito                                      | 594           | 3.4          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                                                  | 1,081         | 6.2          |
| Círculo de CRÉDITO        | 350           | 2.0          | Daños -Automóviles                                     | 461           | 2.6          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 932           | 5.3          |
| Santander                 | 309           | 1.8          | Crédito personal                                       | 431           | 2.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 558           | 3.2          |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 255           | 1.5          | Información sobre productos y servicios financieros    | 415           | 2.4          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 481           | 2.7          |
| GNP                       | 164           | 0.9          | Vida - Individual                                      | 385           | 2.2          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 298           | 1.7          |
| HSBC                      | 161           | 0.9          | Consulta a la BND SAR                                  | 251           | 1.4          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 244           | 1.4          |
| Otras Instituciones       | 8,294         | 47.2         | Otros productos                                        | 1,823         | 10.4         | Otras causas                                                                                                          | 4,396         | 25.0         |
| <b>Total</b>              | <b>17,557</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>17,557</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>17,557</b> | <b>100.0</b> |

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

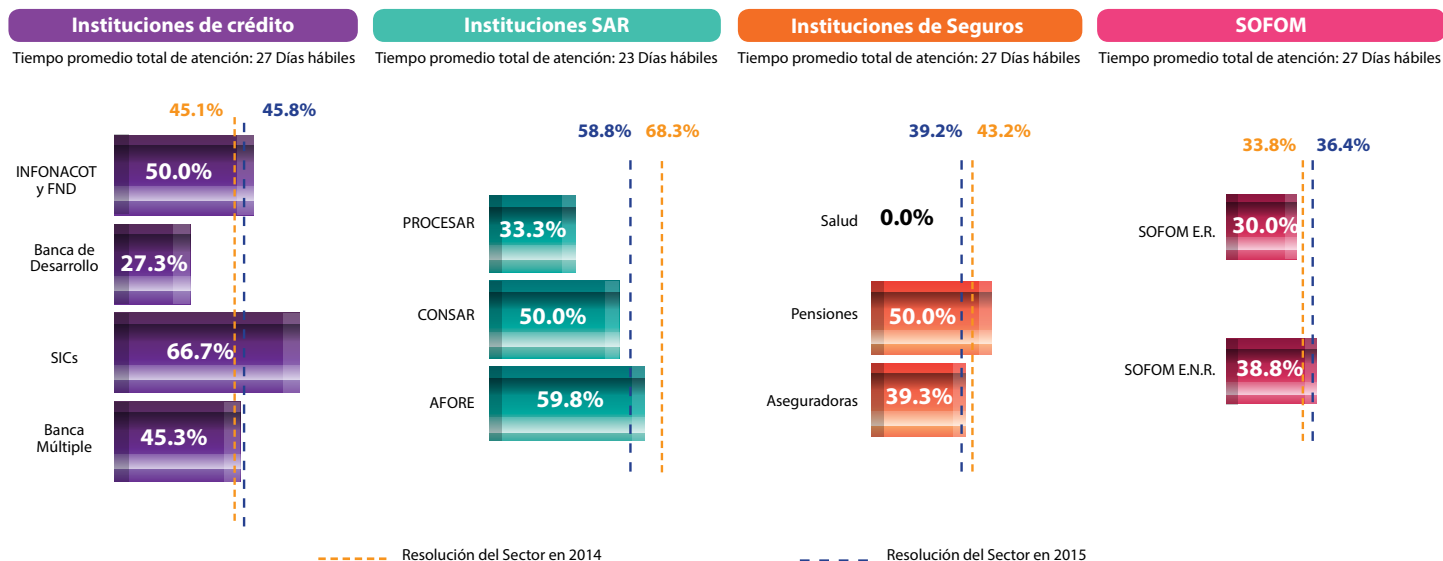
## Metropolitana Oriente

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                               |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                             | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex               | 754          | 24.0         | Tarjeta de crédito          | 946          | 30.1         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 633          | 20.2         |
|  BBVA Bancomer         | 517          | 16.5         | Tarjeta de débito           | 389          | 12.4         | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 218          | 6.9          |
|  BANCO AZTECA          | 202          | 6.4          | Daños - Automóviles         | 291          | 9.3          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 171          | 5.4          |
|  Santander             | 181          | 5.8          | Vida - Individual           | 218          | 6.9          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 153          | 4.9          |
|  BANORTE               | 157          | 5.0          | Cuenta de ahorro            | 157          | 5.0          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 144          | 4.6          |
|  GNP SEGUROS           | 119          | 3.8          | Crédito personal            | 147          | 4.7          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 108          | 3.4          |
|  HSBC                  | 101          | 3.2          | Cuenta de cheques           | 145          | 4.6          | Cancelación de póliza no contratada                                                                                   | 78           | 2.5          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 60           | 1.9          | Cuenta de nómina            | 142          | 4.5          | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | 64           | 2.0          |
|  MAPFRE              | 59           | 1.9          | Crédito al auto             | 77           | 2.5          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | 64           | 2.0          |
|  INBURSA             | 57           | 1.8          | Reporte de crédito especial | 51           | 1.6          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | 59           | 1.9          |
| Otras Instituciones                                                                                     | 933          | 29.7         | Otros productos             | 577          | 18.4         | Otras causas                                                                                                          | 1,448        | 46.2         |
| <b>Total</b>                                                                                            | <b>3,140</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,140</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,140</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



Part.

80.7%

13.6%

0.05%

5.65%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. %       | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |                     | Total general |
|---------------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|               |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 62.9          | Instituciones de crédito                      | 8,593     | 1,751         | 6      | 748          | 0        | 0 0                 | 11,098        |
|               | Banca Múltiple                                | 7,587     | 1,729         | 5      | 742          | 0        | 0 0                 | 10,063        |
|               | SICs                                          | 987       | 12            | 0      | 3            | 0        | 0 0                 | 1,002         |
|               | Banca de Desarrollo                           | 10        | 6             | 0      | 1            | 0        | 0 0                 | 17            |
|               | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 9         | 4             | 1      | 2            | 0        | 0 0                 | 16            |
| 2.5           | Instituciones SAR                             | 303       | 113           | 0      | 27           | 0        | 0 0                 | 443           |
|               | AFORE                                         | 165       | 109           | 0      | 20           | 0        | 0 0                 | 294           |
|               | CON SAR                                       | 1         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 2             |
|               | PROCESAR                                      | 137       | 3             | 0      | 7            | 0        | 0 0                 | 147           |
| 7.9           | Instituciones de Seguros                      | 747       | 458           | 0      | 194          | 0        | 0 0                 | 1,399         |
| 1.2           | SOFOM                                         | 114       | 67            | 2      | 23           | 0        | 0 0                 | 206           |
| 24.3          | Servicios otorgados por Condusef              | 4,280     | 0             | 0      | 0            | 0        | 0 0                 | 4,280         |
| 1.2           | Otros sectores                                | 207       | 8             | 0      | 8            | 0        | 0 0                 | 223           |
| Total general |                                               | 14,244    | 2,397         | 8      | 1,000        | 0        | 0 0                 | 17,649        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos                               |         |         | Principales Causas                                                                                                    |         |         |
|---------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                                            | Asuntos | Part. % | Causa                                                                                                                 | Asuntos | Part. % |
| Banamex                   | 1,850   | 13.0    | Información sobre productos y servicios financieros | 4,708   | 33.1    | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 4,746   | 33.3    |
| BBVA Bancomer             | 963     | 6.8     | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 3,376   | 23.7    | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                                                   | 2,070   | 14.5    |
| TransUnion                | 746     | 5.2     | Tarjeta de crédito                                  | 1,075   | 7.5     | Servicio de consulta e impresión de la CURP                                                                           | 1,651   | 11.6    |
| Santander                 | 651     | 4.6     | Reporte de crédito especial                         | 954     | 6.7     | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,005   | 7.1     |
| BANCO AZTECA              | 602     | 4.2     | Servicio de Atención                                | 888     | 6.2     | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 942     | 6.6     |
| BANORTE                   | 585     | 4.1     | Tarjeta de débito                                   | 676     | 4.7     | Orientación sobre el trámite de la CURP                                                                               | 194     | 1.4     |
| INBURSA                   | 518     | 3.6     | Daños - Automóviles                                 | 297     | 2.1     | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 188     | 1.3     |
| HSBC                      | 237     | 1.7     | Cuenta de ahorro                                    | 267     | 1.9     | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                                                  | 173     | 1.2     |
| Círculo de CRÉDITO        | 226     | 1.6     | Cuenta de cheques                                   | 265     | 1.9     | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 155     | 1.1     |
| BANCO MULTIVA             | 211     | 1.5     | Vida - Individual                                   | 200     | 1.4     | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios                                                          | 153     | 1.1     |
| Otras Instituciones       | 7,655   | 53.7    | Otros productos                                     | 1,538   | 10.8    | Otras causas                                                                                                          | 2,967   | 20.8    |
| Total                     | 14,244  | 100.0   | Total                                               | 14,244  | 100.0   | Total                                                                                                                 | 14,244  | 100.0   |

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

## Metropolitana Sur

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                       |              |              | Principales Productos                      |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                     | Asuntos      | Part.%       | Producto                                   | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex       | 910          | 26.7         | Tarjeta de crédito                         | 1,035        | 30.4         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 976          | 28.7         |
|  BBVA Bancomer | 660          | 19.4         | Tarjeta de débito                          | 620          | 18.2         | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 192          | 5.6          |
|  BANORTE       | 211          | 6.2          | Daños - Automóviles                        | 283          | 8.3          | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 137          | 4.0          |
|  Santander     | 191          | 5.6          | Cuenta de cheques                          | 263          | 7.7          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 113          | 3.3          |
|  HSBC          | 138          | 4.1          | Cuenta de ahorro                           | 180          | 5.3          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 111          | 3.3          |
|  GNP SEGUROS   | 116          | 3.4          | Vida - Individual                          | 175          | 5.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 107          | 3.1          |
|  BANCO AZTECA  | 113          | 3.3          | Crédito personal                           | 109          | 3.2          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 102          | 3.0          |
|  Scotiabank    | 93           | 2.7          | Cajero automático                          | 81           | 2.4          | Inconformidad con el monto de la indemnización                                                                        | 79           | 2.3          |
|  INBURSA      | 84           | 2.5          | Crédito al auto                            | 72           | 2.1          | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | 73           | 2.1          |
|  MetLife     | 72           | 2.1          | Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos | 67           | 2.0          | Incumplimiento con los términos del contrato                                                                          | 63           | 1.9          |
| Otras Instituciones                                                                             | 817          | 24.0         | Otros productos                            | 520          | 15.3         | Otras causas                                                                                                          | 1,452        | 42.7         |
| <b>Total</b>                                                                                    | <b>3,405</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                               | <b>3,405</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,405</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## Instituciones SAR

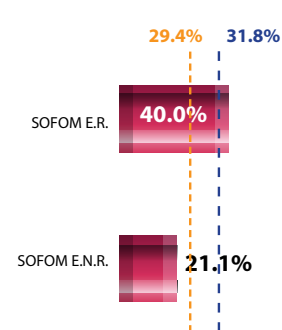
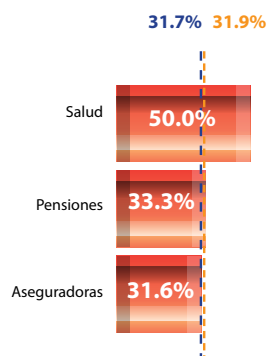
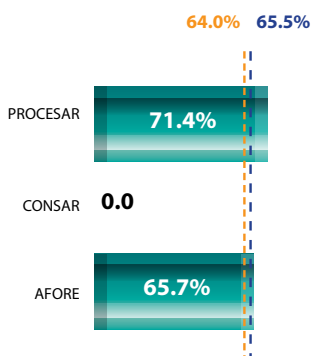
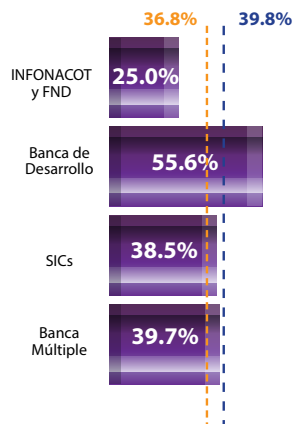
Tiempo promedio total de atención: 29 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



82.1%



14.7%



0.1%



3.1%

0.0%

0.0%

0.02%



22.7%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 78.6    | Instituciones de crédito                      | 11,225    | 2,031         | 8      | 371          | 0        | 0       | 3   | 13,638        |
|         | Banca Múltiple                                | 3,138     | 1,371         | 8      | 369          | 0        | 0       | 3   | 4,889         |
|         | SICs                                          | 8,071     | 656           | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 8,727         |
|         | Banca de Desarrollo                           | 13        | 3             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 18            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 3         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
| 9.6     | Instituciones SAR                             | 1,541     | 124           | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 1,674         |
|         | AFORE                                         | 359       | 103           | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 471           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 1,182     | 21            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 1,203         |
| 7.2     | Instituciones de Seguros                      | 778       | 335           | 0      | 140          | 0        | 0       | 0   | 1,253         |
| 1.5     | SO FOM                                        | 189       | 45            | 0      | 18           | 0        | 0       | 0   | 252           |
| 0.1     | Servicios otorgados por Condusef              | 9         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 9             |
| 3.0     | Otros sectores                                | 509       | 13            | 1      | 2            | 0        | 0       | 1   | 526           |
|         | Total general                                 | 14,251    | 2,548         | 9      | 540          | 0        | 0       | 4   | 17,352        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                                  |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 7,389         | 51.8         | Reporte de crédito especial                            | 8,024         | 56.3         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 7,281         | 51.1         |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 1,182         | 8.3          | Tarjeta de crédito                                     | 1,511         | 10.6         | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,141         | 8.0          |
| BBVA Bancomer             | 1,108         | 7.8          | Consulta a la BNDSAR                                   | 1,171         | 8.2          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 740           | 5.2          |
| Banamex                   | 957           | 6.7          | Tarjeta de débito                                      | 526           | 3.7          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 441           | 3.1          |
| Círculo de CRÉDITO        | 669           | 4.7          | Crédito personal                                       | 465           | 3.3          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 348           | 2.4          |
| BANCO AZTECA              | 317           | 2.2          | Daños - Automóviles                                    | 262           | 1.8          | Negociación de créditos (Orientación)                                                                                 | 295           | 2.1          |
| BANORTE                   | 162           | 1.1          | Vida - Individual                                      | 251           | 1.8          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros                                           | 285           | 2.0          |
| Santander                 | 158           | 1.1          | Información sobre productos y servicios financieros    | 242           | 1.7          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 203           | 1.4          |
| BBVA Bancomer SEGUROS     | 122           | 0.9          | Información sobre productos y servicios no financieros | 208           | 1.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no                                                    | 177           | 1.2          |
| BanCoppel                 | 100           | 0.7          | Cuenta de ahorro                                       | 201           | 1.4          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 153           | 1.1          |
| Otras Instituciones       | 2,087         | 14.7         | Otros productos                                        | 1,390         | 9.7          | Otras causas                                                                                                          | 3,187         | 22.4         |
| <b>Total</b>              | <b>14,251</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>14,251</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>14,251</b> | <b>100.0</b> |

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

## Michoacán

### Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                      |              |              | Principales Productos              |              |              | Principales Causas                                                                                                           |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                                    | Asuntos      | Part.%       | Producto                           | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  <b>Bancomer</b>              | 713          | 23.0         | <b>Tarjeta de crédito</b>          | 903          | 29.1         | <b>Consumos no reconocidos</b>                                                                                               | 564          | 18.2         |
|  <b>Banamex</b>               | 544          | 17.5         | <b>Reporte de crédito especial</b> | 651          | 21.0         | <b>Crédito no reconocido en el historial crediticio</b>                                                                      | 407          | 13.1         |
|  <b>TransUnion</b>            | 511          | 16.5         | <b>Tarjeta de débito</b>           | 411          | 13.3         | <b>Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio</b> | 161          | 5.2          |
|  <b>Círculo de Crédito</b>    | 145          | 4.7          | <b>Daños - Automóviles</b>         | 196          | 6.3          | <b>Negativa en el pago de la indemnización</b>                                                                               | 108          | 3.5          |
|  <b>BANORTE</b>               | 100          | 3.2          | <b>Vida - Individual</b>           | 115          | 3.7          | <b>Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud</b>                                                                           | 106          | 3.4          |
|  <b>Santander</b>             | 92           | 3.0          | <b>Crédito personal</b>            | 113          | 3.6          | <b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</b>                                           | 104          | 3.4          |
|  <b>BANCO AZTECA</b>          | 88           | 2.8          | <b>Cuenta de ahorro</b>            | 109          | 3.5          | <b>Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza</b>                                                                | 87           | 2.8          |
|  <b>BBVA Bancomer Seguros</b> | 84           | 2.7          | <b>Cuenta de cheques</b>           | 81           | 2.6          | <b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>                                                                    | 74           | 2.4          |
|  <b>BanCoppel</b>           | 61           | 2.0          | <b>Crédito al auto</b>             | 50           | 1.6          | <b>Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte</b>                                                                     | 74           | 2.4          |
|  <b>GNP Seguros</b>         | 58           | 1.9          | <b>Crédito hipotecario</b>         | 36           | 1.2          | <b>Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio</b>                  | 66           | 2.1          |
| <b>Otras Instituciones</b>                                                                                     | 705          | 22.7         | <b>Otros productos</b>             | 436          | 14.1         | <b>Otras causas</b>                                                                                                          | 1,350        | 43.5         |
| <b>Total</b>                                                                                                   | <b>3,101</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                       | <b>3,101</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                                 | <b>3,101</b> | <b>100.0</b> |

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

### Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

#### Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

#### Instituciones SAR

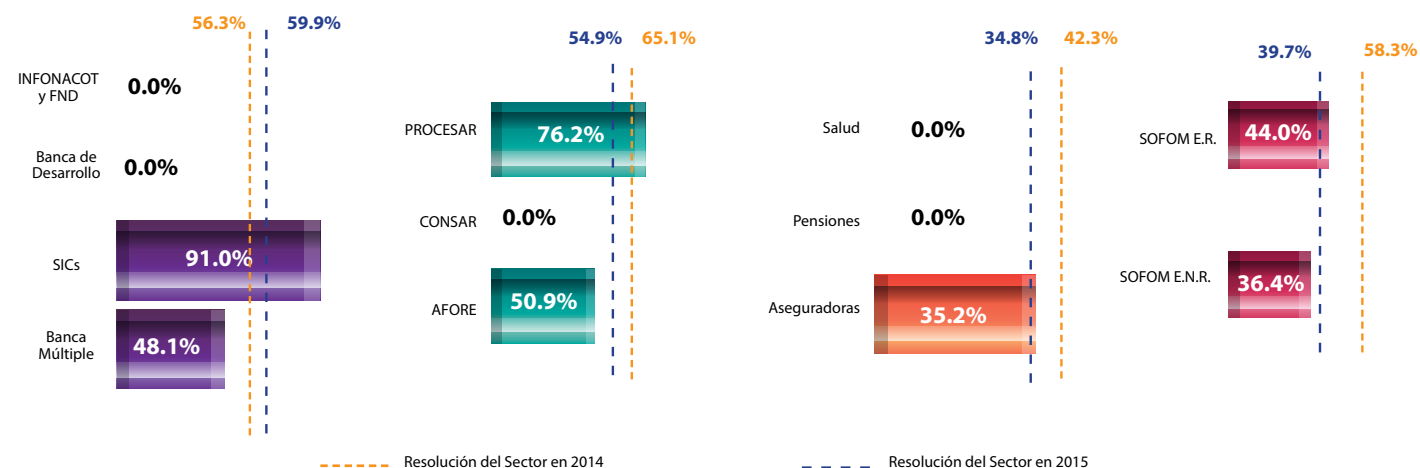
Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

#### Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

#### SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

27.4%

16.9%

86.5%

12.8%

—

—

—

13.0%

77.7%

18.1%

0.1%

4.1%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 83.4    | Instituciones de crédito                      | 16,187    | 3,158         | 24     | 654          | 0        | 0       | 0   | 20,023        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,354     | 2,293         | 24     | 638          | 0        | 0       | 0   | 5,309         |
|         | SICs                                          | 13,823    | 855           | 0      | 15           | 0        | 0       | 0   | 14,693        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 4         | 3             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 8             |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6         | 7             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 13            |
| 6.7     | Instituciones SAR                             | 1,063     | 493           | 0      | 57           | 0        | 0       | 0   | 1,613         |
|         | AFORE                                         | 445       | 446           | 0      | 54           | 0        | 0       | 0   | 945           |
|         | CON SAR                                       | 1         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2             |
|         | PROCESAR                                      | 617       | 46            | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 666           |
| 5.2     | Instituciones de Seguros                      | 552       | 480           | 0      | 207          | 0        | 0       | 0   | 1,239         |
| 1.6     | SOFOM                                         | 172       | 168           | 6      | 36           | 0        | 0       | 0   | 382           |
| 2.5     | Servicios otorgados por Condusef              | 606       | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 606           |
| 0.6     | Otros sectores                                | 65        | 55            | 3      | 18           | 0        | 0       | 0   | 141           |
|         | Total general                                 | 18,645    | 4,354         | 33     | 972          | 0        | 0       | 0   | 24,004        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 9,810         | 52.6         | Reporte de crédito especial                         | 13,816        | 74.1         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 12,967        | 69.5         |
| Círculo de Crédito        | 4,005         | 21.5         | Tarjeta de crédito                                  | 1,162         | 6.2          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 597           | 3.2          |
| Banamex                   | 785           | 4.2          | Consulta a la BND SAR                               | 617           | 3.3          | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                                                   | 591           | 3.2          |
| PROCESAR 20 años          | 617           | 3.3          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 593           | 3.2          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 513           | 2.8          |
| BBVA Bancomer             | 588           | 3.2          | Tarjeta de débito                                   | 461           | 2.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 446           | 2.4          |
| Santander                 | 224           | 1.2          | Crédito personal                                    | 365           | 2.0          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 297           | 1.6          |
| BANCO AZTECA              | 193           | 1.0          | Vida - Individual                                   | 225           | 1.2          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 252           | 1.4          |
| BANORTE                   | 143           | 0.8          | Emisión de estado de cuenta                         | 204           | 1.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 203           | 1.1          |
| Principal Afore           | 123           | 0.7          | Daños - Automóviles                                 | 180           | 1.0          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 190           | 1.0          |
| afore XXX BANORTE         | 112           | 0.6          | Cuenta de ahorro                                    | 114           | 0.6          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 129           | 0.7          |
| Otras Instituciones       | 2,045         | 10.9         | Otros productos                                     | 908           | 4.8          | Otras causas                                                                                                          | 2,460         | 13.1         |
| <b>Total</b>              | <b>18,645</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>18,645</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>18,645</b> | <b>100.0</b> |

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

## Morelos

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 1,037        | 19.4         | Tarjeta de crédito          | 1,403        | 26.2         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 656          | 12.2         |
|  BBVA Bancomer      | 722          | 13.5         | Reporte de crédito especial | 863          | 16.1         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 474          | 8.8          |
|  TransUnion         | 607          | 11.3         | Tarjeta de débito           | 591          | 11.0         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 310          | 5.8          |
|  Santander          | 283          | 5.3          | Crédito personal            | 464          | 8.7          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 270          | 5.0          |
|  Círculo de CRÉDITO | 257          | 4.8          | Daños - Automóviles         | 259          | 4.8          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 235          | 4.4          |
|  BANCO AZTECA       | 251          | 4.7          | Vida - Individual           | 221          | 4.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 230          | 4.3          |
|  BANORTE            | 195          | 3.6          | Emisión de estado de cuenta | 206          | 3.8          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 130          | 2.4          |
|  Principal Afore    | 130          | 2.4          | Cuenta de ahorro            | 161          | 3.0          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 120          | 2.2          |
|  afore BANORTE    | 127          | 2.4          | Cuenta de cheques           | 124          | 2.3          | Beneficios no aplicados al crédito                                                                                    | 115          | 2.1          |
|  HSBC             | 119          | 2.2          | Cuenta de nómina            | 111          | 2.1          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 114          | 2.1          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,631        | 30.4         | Otros productos             | 956          | 17.9         | Otras causas                                                                                                          | 2,705        | 50.7         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,359</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,359</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,359</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles

## Instituciones SAR

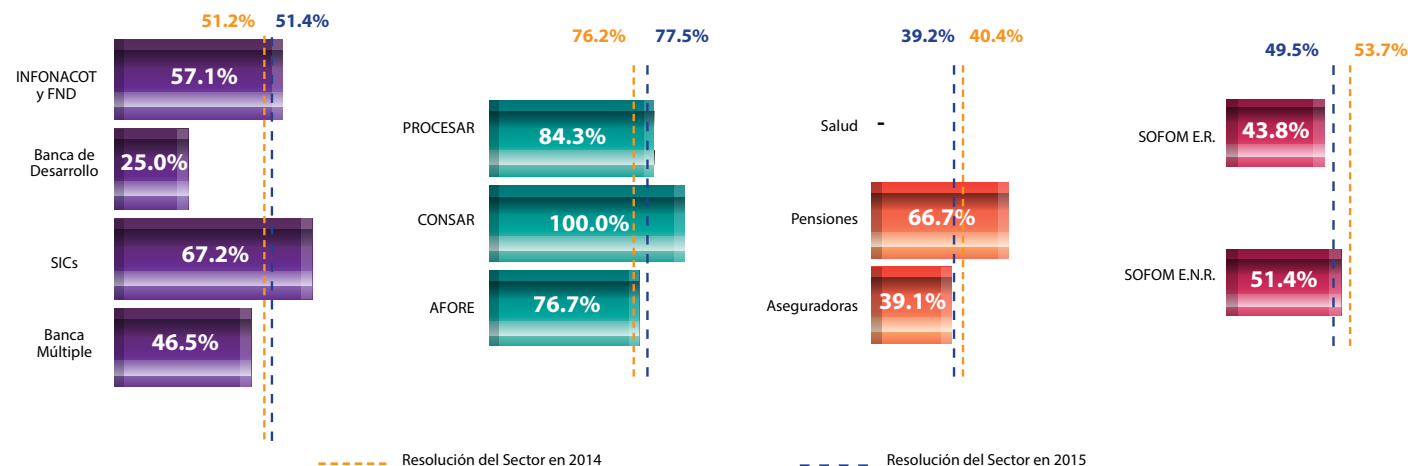
Tiempo promedio total de atención 17 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 31 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

41.3%

84.7%

14.7%

13.4%

92.3%

0.02%

11.6%

1.88%

—

0.0%

—

0.0%

—

0.0%

36.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 89.1    | Instituciones de crédito                      | 19,698    | 2,765         | 5      | 317          | 0        | 0       | 0   | 22,785        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,774     | 1,677         | 5      | 299          | 0        | 0       | 0   | 3,755         |
|         | SICs                                          | 17,894    | 1,061         | 0      | 14           | 0        | 0       | 0   | 18,969        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 24        | 23            | 0      | 3            | 0        | 0       | 0   | 50            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6         | 4             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 11            |
| 6.4     | Instituciones SAR                             | 1,411     | 195           | 0      | 29           | 0        | 0       | 0   | 1,635         |
|         | AFORE                                         | 218       | 194           | 0      | 29           | 0        | 0       | 0   | 441           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 1,193     | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 1,194         |
| 3.4     | Instituciones de Seguros                      | 400       | 359           | 0      | 107          | 0        | 0       | 0   | 866           |
| 0.9     | SOFOM                                         | 111       | 102           | 0      | 15           | 0        | 0       | 0   | 228           |
| 0.1     | Servicios otorgados por Condusef              | 14        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 14            |
| 0.1     | Otros sectores                                | 23        | 11            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 39            |
|         | Total general                                 | 21,657    | 3,432         | 5      | 473          | 0        | 0       | 0   | 25,567        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 16,018        | 74.0         | Reporte de crédito especial | 17,876        | 82.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 16,797        | 77.6         |
| Círculo de Crédito        | 1,821         | 8.4          | Consulta a la BND SAR       | 1,192         | 5.5          | Consulta a través del NSS                                                   | 1,189         | 5.5          |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 1,193         | 5.5          | Tarjeta de crédito          | 967           | 4.5          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 447           | 2.1          |
| Banamex                   | 543           | 2.5          | Crédito personal            | 262           | 1.2          | Consumos no reconocidos                                                     | 430           | 2.0          |
| BDVA Bancomer             | 535           | 2.5          | Tarjeta de débito           | 236           | 1.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 366           | 1.7          |
| Santander                 | 164           | 0.8          | Vida - Individual           | 175           | 0.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 286           | 1.3          |
| BANORTE                   | 133           | 0.6          | Daños - Automóviles         | 130           | 0.6          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                           | 148           | 0.7          |
| BANCO AZTECA              | 102           | 0.5          | Cuenta de nómina            | 113           | 0.5          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                              | 140           | 0.6          |
| BanCoppel                 | 89            | 0.4          | Cuenta de ahorro            | 101           | 0.5          | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte                        | 133           | 0.6          |
| MetLife                   | 64            | 0.3          | Retiros totales             | 59            | 0.3          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 111           | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 995           | 4.5          | Otros productos             | 546           | 2.5          | Otras causas                                                                | 1,610         | 7.4          |
| <b>Total</b>              | <b>21,657</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>21,657</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>21,657</b> | <b>100.0</b> |

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

## Nayarit

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion              | 752          | 19.2         | Reporte de crédito especial | 1,067        | 27.3         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 512          | 13.1         |
|  Banamex                 | 616          | 15.8         | Tarjeta de crédito          | 1,060        | 27.1         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 442          | 11.3         |
|  BBVA Bancomer           | 596          | 15.2         | Tarjeta de débito           | 284          | 7.3          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 381          | 9.7          |
|  Círculo de Crédito      | 308          | 7.9          | Crédito personal            | 264          | 6.8          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 285          | 7.3          |
|  Santander               | 184          | 4.7          | Vida - Individual           | 178          | 4.6          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 146          | 3.7          |
|  BANORTE                 | 151          | 3.9          | Daños - Automóviles         | 164          | 4.2          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 136          | 3.5          |
|  BANCO AZTECA            | 116          | 3.0          | Cuenta de ahorro            | 126          | 3.2          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 133          | 3.4          |
|  BanCoppel               | 103          | 2.6          | Cuenta de nómina            | 124          | 3.2          | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte                                                                  | 131          | 3.4          |
|  MetLife               | 79           | 2.0          | Retiros totales             | 62           | 1.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 102          | 2.6          |
|  BBVA Bancomer Seguros | 59           | 1.5          | Crédito de nómina           | 59           | 1.5          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 92           | 2.4          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 946          | 24.2         | Otros productos             | 522          | 13.2         | Otras causas                                                                                                          | 1,550        | 39.6         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>3,910</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,910</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>3,910</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

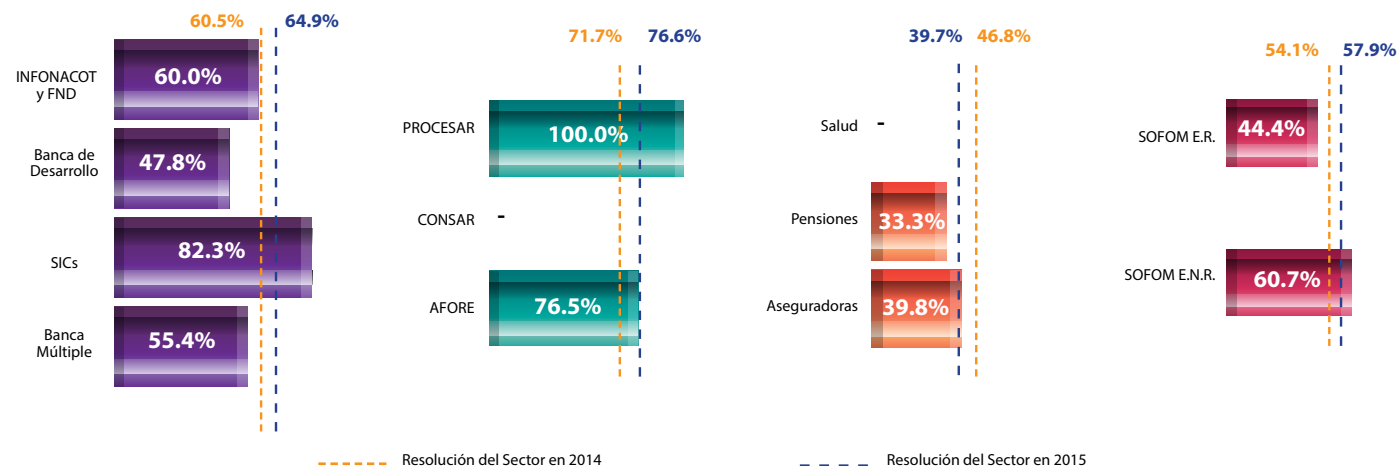
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

7.8%

74.6%

8.8%

17.8%

72.0%

0.03%

9.2%

7.6%

0.0%

0.0%

0.0%

8.2%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 52.7    | Instituciones de crédito                      | 9,119     | 3,364         | 5      | 1,355        | 0        | 0       | 0   | 13,843        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,945     | 2,624         | 5      | 1,334        | 0        | 0       | 0   | 6,908         |
|         | SICs                                          | 6,163     | 733           | 0      | 16           | 0        | 0       | 0   | 6,912         |
|         | Banca de Desarrollo                           | 6         | 5             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 12            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 5         | 2             | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 11            |
| 38.7    | Instituciones SAR                             | 9,445     | 591           | 0      | 113          | 0        | 0       | 0   | 10,149        |
|         | AFORE                                         | 912       | 588           | 0      | 112          | 0        | 0       | 0   | 1,612         |
|         | CON SAR                                       | 2         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 3             |
|         | PROCESAR                                      | 8,531     | 2             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 8,534         |
| 6.1     | Instituciones de Seguros                      | 613       | 557           | 0      | 433          | 0        | 0       | 0   | 1,603         |
| 1.5     | SO FOM                                        | 178       | 134           | 2      | 84           | 0        | 0       | 0   | 398           |
| 0.4     | Servicios otorgados por Condusef              | 108       | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 108           |
| 0.6     | Otros sectores                                | 115       | 16            | 0      | 22           | 0        | 0       | 0   | 153           |
|         | Total general                                 | 19,578    | 4,662         | 7      | 2,007        | 0        | 0       | 0   | 26,254        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| PROCESAR 20 años          | 8,531         | 43.6         | Consulta a la BND SAR                               | 8,531         | 43.6         | Consulta a través del NSS                                                   | 8,518         | 43.5         |
| TransUnion                | 5,808         | 29.7         | Reporte de crédito especial                         | 5,768         | 29.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 4,718         | 24.1         |
| Banamex                   | 832           | 4.2          | Tarjeta de crédito                                  | 1,505         | 7.7          | Consumos no reconocidos                                                     | 677           | 3.5          |
| BBVA Bancomer             | 647           | 3.3          | Crédito personal                                    | 399           | 2.0          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 391           | 2.0          |
| BANORTE                   | 406           | 2.1          | Tarjeta de débito                                   | 378           | 1.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 343           | 1.8          |
| Círculo de CRÉDITO        | 273           | 1.4          | Aclaración de saldos                                | 344           | 1.8          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 340           | 1.7          |
| Santander                 | 265           | 1.4          | Daños - Automóviles                                 | 329           | 1.7          | Inconformidad con los saldos                                                | 334           | 1.7          |
| afore xxx                 | 157           | 0.8          | Información sobre productos y servicios financieros | 318           | 1.6          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 263           | 1.3          |
| HSBC                      | 144           | 0.7          | Cuenta de nómina                                    | 149           | 0.8          | Incumplimiento con los términos del contrato                                | 236           | 1.2          |
| BANCO AZTECA              | 132           | 0.7          | Retiros totales                                     | 147           | 0.8          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                      | 159           | 0.8          |
| Otras Instituciones       | 2,383         | 12.1         | Otros productos                                     | 1,710         | 8.6          | Otras causas                                                                | 3,599         | 18.4         |
| <b>Total</b>              | <b>19,578</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>19,578</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>19,578</b> | <b>100.0</b> |

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

## Nuevo León

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                                                                                         |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                          |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                                                                                                       | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                       | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex                                                                                         | 1,218        | 18.2         | Tarjeta de crédito          | 2,059        | 30.8         | Consumos no reconocidos                                                     | 938          | 14.1         |
|  BBVA Bancomer                                                                                   | 868          | 13.0         | Reporte de crédito especial | 626          | 9.4          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 346          | 5.2          |
|  TransUnion                                                                                      | 663          | 9.9          | Daños - Automóviles         | 516          | 7.7          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 328          | 4.9          |
|  BANORTE                                                                                         | 564          | 8.4          | Tarjeta de débito           | 505          | 7.6          | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                 | 303          | 4.5          |
|  Santander                                                                                       | 366          | 5.5          | Crédito personal            | 500          | 7.5          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                      | 252          | 3.8          |
|  afore  BANORTE | 187          | 2.8          | Cuenta de cheques           | 218          | 3.3          | Incumplimiento con los términos del contrato                                | 249          | 3.7          |
|  BANCO AZTECA                                                                                    | 185          | 2.8          | Vida - Individual           | 194          | 2.9          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 246          | 3.7          |
|  HSBC                                                                                            | 180          | 2.7          | Cuenta de ahorro            | 193          | 2.9          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 179          | 2.7          |
|  Banco Ahorro Famsa                                                                            | 93           | 1.4          | Cuenta de nómina            | 179          | 2.7          | Negativa en el pago de la indemnización                                     | 174          | 2.6          |
|  AFIRME                                                                                        | 92           | 1.4          | Retiros totales             | 164          | 2.5          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 170          | 2.5          |
| Otras Instituciones                                                                                                                                                               | 2,260        | 33.9         | Otros productos             | 1,522        | 22.7         | Otras causas                                                                | 3,491        | 52.3         |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                      | <b>6,676</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>6,676</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>6,676</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 40 Días hábiles

## Instituciones SAR

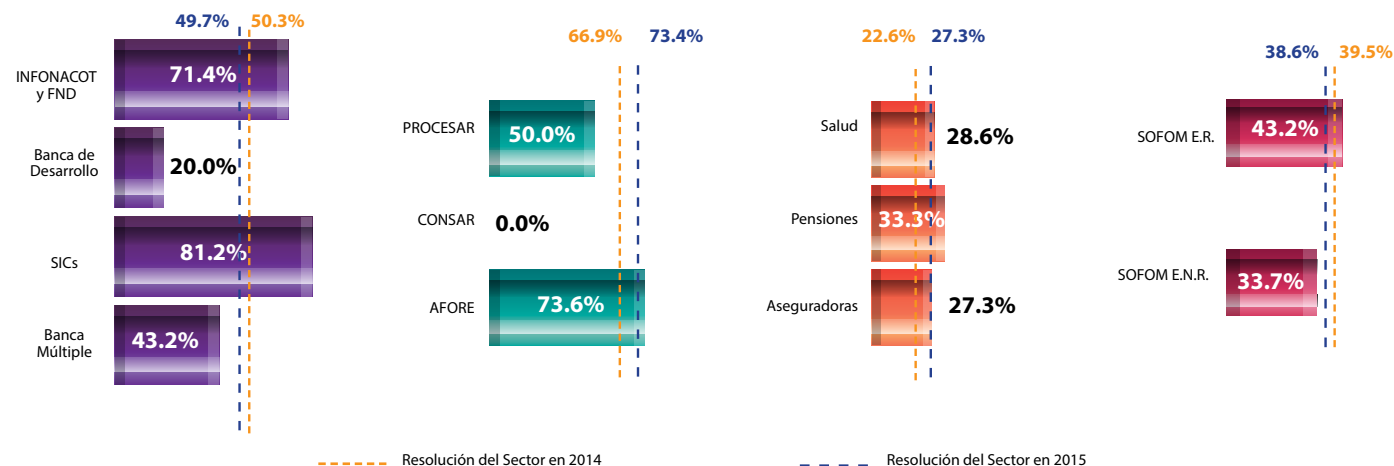
Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 44 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 47 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



78.7%



18.0%



0.1%



3.2%



0.0%



0.0%



0.0%



12.6%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 84.0                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>14,532</b> | <b>2,823</b>  | <b>9</b>  | <b>479</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>17,843</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 1,893         | 1,684         | 9         | 448          | 0        | 0                   | 4,034         |
|                      | SICs                                          | 12,627        | 1,128         | 0         | 30           | 0        | 0                   | 13,785        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 6             | 5             | 0         | 1            | 0        | 0                   | 12            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6             | 6             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 12            |
| 6.2                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>1,042</b>  | <b>256</b>    | <b>0</b>  | <b>23</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,321</b>  |
|                      | AFORE                                         | 259           | 242           | 0         | 23           | 0        | 0                   | 524           |
|                      | CON SAR                                       | 3             | 3             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 6             |
|                      | PROCESAR                                      | 780           | 11            | 0         | 0            | 0        | 0                   | 791           |
| 5.5                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>602</b>    | <b>453</b>    | <b>0</b>  | <b>114</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,169</b>  |
| 2.8                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>291</b>    | <b>258</b>    | <b>4</b>  | <b>50</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>603</b>    |
| 0.05                 | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>10</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>10</b>     |
| 1.45                 | <b>Otros sectores</b>                         | <b>250</b>    | <b>44</b>     | <b>0</b>  | <b>10</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>304</b>    |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>16,727</b> | <b>3,834</b>  | <b>13</b> | <b>676</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>21,250</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                  |               |              | Principales Causas                                                           |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|----------------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                        | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 10,893        | 65.1         | Reporte de crédito especial            | 12,622        | 75.5         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 11,567        | 69.2         |
| Círculo de Crédito        | 1,654         | 9.9          | Tarjeta de crédito                     | 872           | 5.2          | Consulta a través del NSS                                                    | 763           | 4.6          |
| PROCESAR 20 años          | 780           | 4.7          | Consulta a la BNDSAR                   | 780           | 4.7          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 514           | 3.1          |
| BBVA Bancomer             | 617           | 3.7          | Crédito personal                       | 461           | 2.8          | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 317           | 1.9          |
| Banamex                   | 453           | 2.7          | Vida - Individual                      | 426           | 2.5          | Consumos no reconocidos                                                      | 309           | 1.8          |
| BANCO AZTECA              | 230           | 1.4          | Tarjeta de débito                      | 214           | 1.3          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 235           | 1.4          |
| Santander                 | 220           | 1.3          | Cuenta de ahorro                       | 179           | 1.1          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 224           | 1.3          |
| INBURSA                   | 191           | 1.1          | Consulta de información a la autoridad | 146           | 0.9          | Solicitud de información                                                     | 136           | 0.8          |
| BANORTE                   | 111           | 0.7          | Crédito de nómina                      | 121           | 0.7          | Beneficios no aplicados al crédito                                           | 136           | 0.8          |
| MetLife                   | 81            | 0.5          | Daños - Automóviles                    | 120           | 0.7          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 129           | 0.8          |
| Otras Instituciones       | 1,497         | 8.9          | Otros productos                        | 786           | 4.6          | Otras causas                                                                 | 2,397         | 14.3         |
| <b>Total</b>              | <b>16,727</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                           | <b>16,727</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>16,727</b> | <b>100.0</b> |

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

## Oaxaca

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                           |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 717          | 15.9         | Reporte de crédito especial | 1,157        | 25.6         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 521          | 11.5         |
|  BBVA Bancomer      | 666          | 14.7         | Tarjeta de crédito          | 989          | 21.9         | Consumos no reconocidos                                                      | 380          | 8.4          |
|  Banamex            | 600          | 13.3         | Crédito personal            | 476          | 10.5         | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 306          | 6.8          |
|  Círculo de CRÉDITO | 363          | 8.0          | Vida - Individual           | 338          | 7.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 269          | 5.9          |
|  BANCO AZTECA       | 255          | 5.6          | Tarjeta de débito           | 269          | 5.9          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 151          | 3.3          |
|  Santander          | 236          | 5.2          | Cuenta de ahorro            | 217          | 4.8          | Beneficios no aplicados al crédito                                           | 148          | 3.3          |
|  BANORTE            | 128          | 2.8          | Daños - Automóviles         | 160          | 3.5          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 140          | 3.1          |
|  INBURSA Seguros    | 110          | 2.4          | Crédito de nómina           | 134          | 3.0          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 115          | 2.5          |
|  MetLife          | 90           | 2.0          | Cuenta de nómina            | 109          | 2.4          | Cancelación de póliza no contratada                                          | 105          | 2.3          |
|  HSBC             | 83           | 1.8          | Cuenta de cheques           | 91           | 2.0          | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte                         | 105          | 2.3          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,275        | 28.3         | Otros productos             | 583          | 12.9         | Otras causas                                                                 | 2,283        | 50.6         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>4,523</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>4,523</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>4,523</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

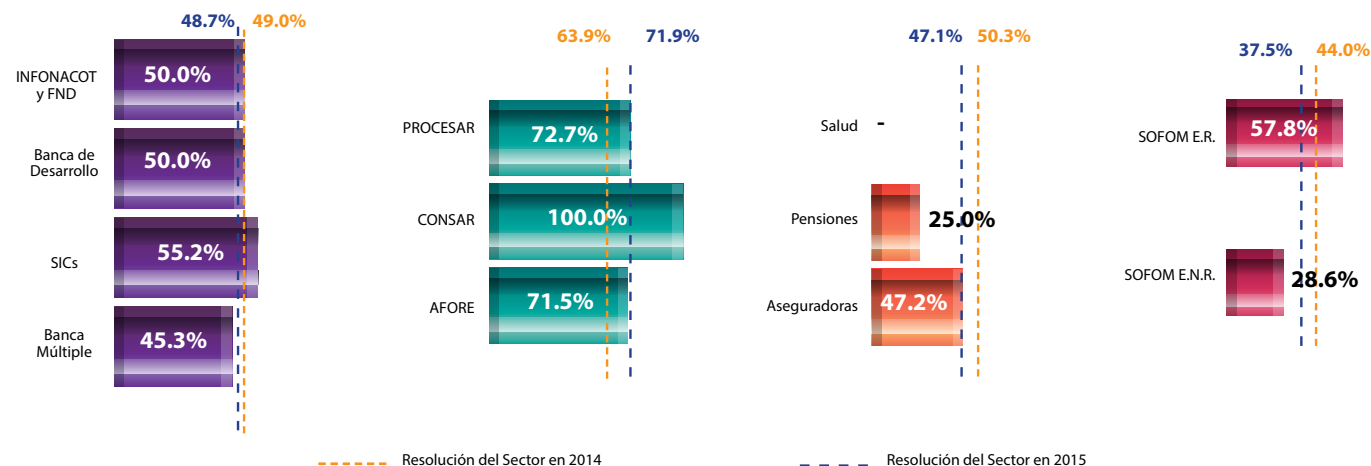
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

23.5%

5.4%

78.5%

10.4%

—

—

—

13.1%

73.2%

20.7%

0.1%

6.0%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 77.8                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>14,214</b> | <b>3,268</b>  | <b>21</b> | <b>1,020</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>18,523</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 3,829         | 3,107         | 21        | 1,000        | 0        | 0                   | 7,957         |
|                      | SICs                                          | 10,368        | 145           | 0         | 15           | 0        | 0                   | 10,528        |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 10            | 10            | 0         | 2            | 0        | 0                   | 22            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 7             | 6             | 0         | 3            | 0        | 0                   | 16            |
| 7.8                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>1,461</b>  | <b>361</b>    | <b>0</b>  | <b>45</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,867</b>  |
|                      | AFORE                                         | 467           | 348           | 0         | 45           | 0        | 0                   | 860           |
|                      | CON SAR                                       | 3             | 3             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 6             |
|                      | PROCESAR                                      | 991           | 10            | 0         | 0            | 0        | 0                   | 1,001         |
| 11.6                 | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>1,343</b>  | <b>1,108</b>  | <b>0</b>  | <b>319</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>2,770</b>  |
| 1.9                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>218</b>    | <b>186</b>    | <b>6</b>  | <b>43</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>453</b>    |
| 0.5                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>111</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>111</b>    |
| 0.4                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>70</b>     | <b>15</b>     | <b>1</b>  | <b>4</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>90</b>     |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>17,417</b> | <b>4,938</b>  | <b>28</b> | <b>1,431</b> | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>23,814</b> |

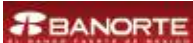
## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 10,202        | 58.6         | Reporte de crédito especial                         | 10,302        | 59.1         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 10,174        | 58.4         |
| Banamex                   | 1,306         | 7.5          | Tarjeta de crédito                                  | 1,646         | 9.5          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 995           | 5.7          |
| BBVA Bancomer             | 1,020         | 5.9          | Consulta a la BNDSAR                                | 991           | 5.7          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 971           | 5.6          |
| PROCESAR 20 años          | 991           | 5.7          | Vida - Individual                                   | 740           | 4.2          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 602           | 3.5          |
| MetLife                   | 453           | 2.6          | Información sobre productos y servicios financieros | 589           | 3.4          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                          | 405           | 2.3          |
| Santander                 | 398           | 2.3          | Tarjeta de débito                                   | 541           | 3.1          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 241           | 1.4          |
| BANORTE                   | 305           | 1.8          | Crédito personal                                    | 394           | 2.3          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 232           | 1.3          |
| BANCO AZTECA              | 179           | 1.0          | Daños - Automóviles                                 | 328           | 1.9          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 197           | 1.1          |
| HSBC                      | 172           | 1.0          | Cuenta de cheques                                   | 241           | 1.4          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 194           | 1.1          |
| GNP                       | 171           | 1.0          | Cuenta de ahorro                                    | 218           | 1.3          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 144           | 0.8          |
| Otras Instituciones       | 2,220         | 12.6         | Otros productos                                     | 1,427         | 8.1          | Otras causas                                                                                                          | 3,262         | 18.8         |
| <b>Total</b>              | <b>17,417</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>17,417</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>17,417</b> | <b>100.0</b> |

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

## Puebla

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                             |              |              | Principales Productos              |              |              | Principales Causas                                                                                                           |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                           | Asuntos      | Part.%       | Producto                           | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  <b>Bancomer</b>     | 1,260        | 19.7         | <b>Tarjeta de crédito</b>          | 1,875        | 29.3         | <b>Consumos no reconocidos</b>                                                                                               | 1,268        | 19.8         |
|  <b>Banamex</b>      | 1,161        | 18.1         | <b>Vida - Individual</b>           | 804          | 12.6         | <b>Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada</b>                                          | 443          | 6.9          |
|  <b>MetLife</b>      | 468          | 7.3          | <b>Tarjeta de débito</b>           | 748          | 11.7         | <b>Negativa en el pago de la indemnización</b>                                                                               | 321          | 5.0          |
|  <b>Santander</b>    | 465          | 7.3          | <b>Crédito personal</b>            | 429          | 6.7          | <b>Cargos no reconocidos en la cuenta</b>                                                                                    | 254          | 4.0          |
|  <b>BANORTE</b>      | 381          | 6.0          | <b>Daños - Automóviles</b>         | 422          | 6.6          | <b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>                                                                    | 232          | 3.6          |
|  <b>BANCO AZTECA</b> | 210          | 3.3          | <b>Cuenta de cheques</b>           | 322          | 5.0          | <b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</b>                                           | 224          | 3.5          |
|  <b>HSBC</b>         | 188          | 2.9          | <b>Cuenta de ahorro</b>            | 257          | 4.0          | <b>Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio</b> | 182          | 2.9          |
|  <b>GNP</b>          | 174          | 2.7          | <b>Cuenta de nómina</b>            | 187          | 2.9          | <b>Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza</b>                                                                | 143          | 2.2          |
|  <b>INBURSA</b>    | 150          | 2.3          | <b>Crédito al auto</b>             | 158          | 2.5          | <b>Cancelación de póliza no contratada</b>                                                                                   | 140          | 2.2          |
|  <b>TransUnion</b> | 131          | 2.0          | <b>Reporte de crédito especial</b> | 109          | 1.7          | <b>Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud</b>                                                                           | 136          | 2.1          |
| <b>Otras Instituciones</b>                                                                            | 1,809        | 28.4         | <b>Otros productos</b>             | 1,086        | 17.0         | <b>Otras causas</b>                                                                                                          | 3,054        | 47.8         |
| <b>Total</b>                                                                                          | <b>6,397</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                       | <b>6,397</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                                 | <b>6,397</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

## Instituciones SAR

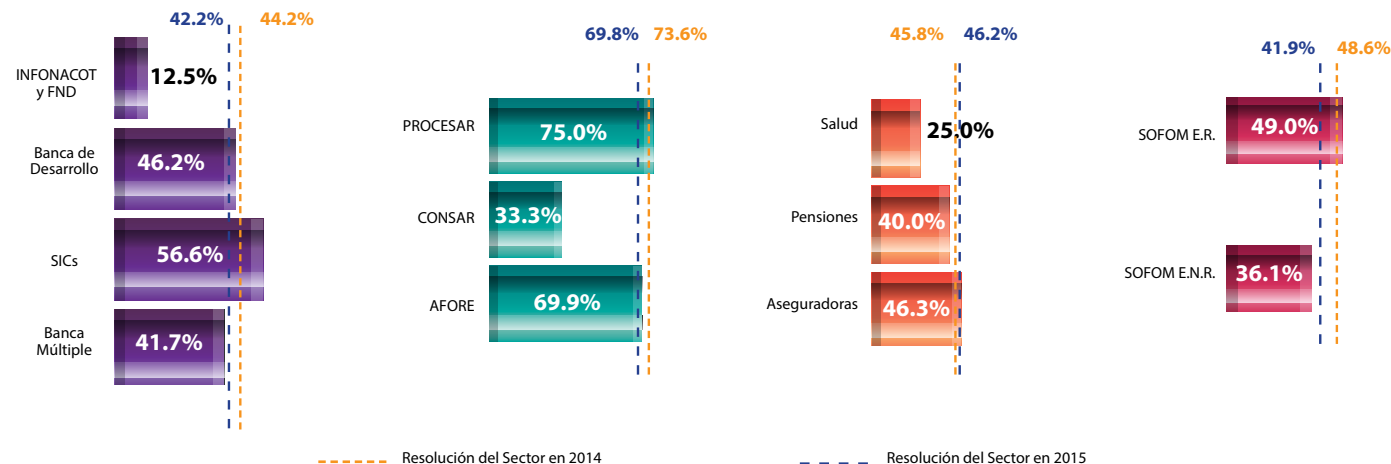
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 25 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

16.4%

83.5%

8.3%

14.08%

92.2%

0.02%

15.9%

2.4%

—

0.0%

—

0.0%

100.0%

0.0%

14.9%

14.9%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 78.7    | Instituciones de crédito                      | 19,320    | 3,229         | 5      | 490          | 0        | 0       | 0   | 23,044        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,577     | 1,809         | 5      | 484          | 0        | 0       | 0   | 4,875         |
|         | SICs                                          | 16,713    | 1,402         | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 18,116        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 12        | 6             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 18            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 18        | 12            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 35            |
| 15.0    | Instituciones SAR                             | 4,151     | 217           | 0      | 26           | 0        | 0       | 0   | 4,394         |
|         | AFORE                                         | 326       | 211           | 0      | 24           | 0        | 0       | 0   | 561           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 3,825     | 6             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 3,833         |
| 4.4     | Instituciones de Seguros                      | 660       | 483           | 0      | 131          | 0        | 0       | 0   | 1,274         |
| 1.6     | SOFOM                                         | 243       | 172           | 1      | 42           | 0        | 0       | 0   | 458           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.3     | Otros sectores                                | 84        | 26            | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 112           |
|         | Total general                                 | 24,458    | 4,127         | 6      | 691          | 0        | 0       | 0   | 29,282        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 15,031        | 61.5         | Reporte de crédito especial | 16,709        | 68.3         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 15,334        | 62.7         |
| PROCESAR 20 años          | 3,825         | 15.6         | Consulta a la BNDSAR        | 3,825         | 15.6         | Consulta a través del NSS                                                                                             | 3,818         | 15.6         |
| Círculo de CRÉDITO        | 1,625         | 6.6          | Tarjeta de crédito          | 1,150         | 4.7          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 813           | 3.3          |
| Banamex                   | 744           | 3.0          | Tarjeta de débito           | 520           | 2.1          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 663           | 2.7          |
| BBVA Bancomer             | 574           | 2.3          | Crédito personal            | 355           | 1.5          | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte                                              | 282           | 1.2          |
| BANORTE                   | 353           | 1.4          | Daños - Automóviles         | 287           | 1.2          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 265           | 1.1          |
| Santander                 | 213           | 0.9          | Vida - Individual           | 213           | 0.9          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 199           | 0.8          |
| BANCO AZTECA              | 187           | 0.8          | Cuenta de ahorro            | 210           | 0.9          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 179           | 0.7          |
| HSBC                      | 121           | 0.5          | Cuenta de cheques           | 178           | 0.7          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 156           | 0.6          |
| afore 100 años            | 81            | 0.3          | Crédito hipotecario         | 136           | 0.6          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 125           | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 1,704         | 7.1          | Otros productos             | 875           | 3.5          | Otras causas                                                                                                          | 2,624         | 10.8         |
| <b>Total</b>              | <b>24,458</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>24,458</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>24,458</b> | <b>100.0</b> |

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

## Querétaro

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 1,053        | 21.8         | Reporte de crédito especial | 1,400        | 29.0         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 814          | 16.9         |
|  Banamex            | 673          | 14.0         | Tarjeta de crédito          | 1,070        | 22.2         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 657          | 13.6         |
|  Bancomer           | 528          | 10.9         | Tarjeta de débito           | 520          | 10.8         | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte                                              | 281          | 5.8          |
|  BANORTE            | 316          | 6.6          | Daños - Automóviles         | 267          | 5.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 235          | 4.9          |
|  Círculo de CRÉDITO | 299          | 6.2          | Crédito personal            | 235          | 4.9          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 199          | 4.1          |
|  Santander          | 201          | 4.2          | Cuenta de cheques           | 207          | 4.3          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 176          | 3.6          |
|  BANCO AZTECA       | 161          | 3.3          | Vida - Individual           | 204          | 4.2          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 156          | 3.2          |
|  HSBC               | 102          | 2.1          | Cuenta de ahorro            | 140          | 2.9          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 125          | 2.6          |
|  Scotiabank       | 81           | 1.7          | Crédito hipotecario         | 127          | 2.6          | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio                                               | 117          | 2.4          |
|  GNP SEGUROS      | 76           | 1.6          | Crédito al auto             | 86           | 1.8          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                          | 94           | 1.9          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,334        | 27.6         | Otros productos             | 568          | 11.8         | Otras causas                                                                                                          | 1,970        | 41.0         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>4,824</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>4,824</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>4,824</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones SAR

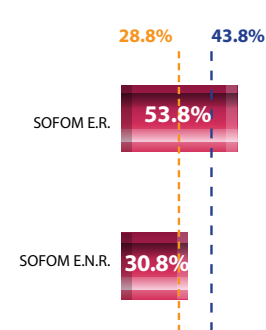
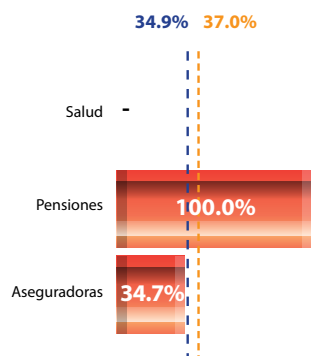
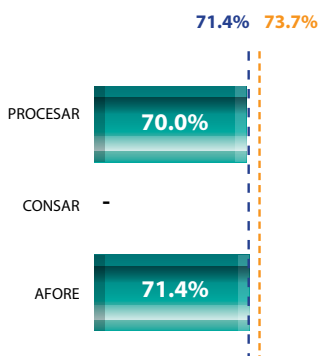
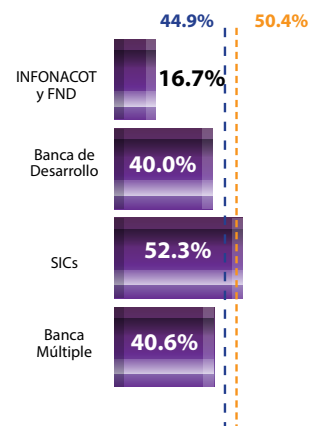
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 26 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 25 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



86.9%



11.5%



0.04%



1.56%

0.0%

0.0%

0.0%



| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 86.0    | Instituciones de crédito                      | 30,710    | 3,245         | 11     | 377          | 0        | 0       | 0   | 34,343        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,949     | 2,115         | 9      | 356          | 0        | 0       | 0   | 5,429         |
|         | SICs                                          | 27,724    | 1,106         | 0      | 15           | 0        | 0       | 0   | 28,845        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 15        | 9             | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 28            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 22        | 15            | 2      | 2            | 0        | 0       | 0   | 41            |
| 9.0     | Instituciones SAR                             | 2,930     | 634           | 0      | 46           | 0        | 0       | 0   | 3,610         |
|         | AFORE                                         | 389       | 338           | 0      | 40           | 0        | 0       | 0   | 767           |
|         | CON SAR                                       | 2         | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
|         | PROCESAR                                      | 2,539     | 294           | 0      | 6            | 0        | 0       | 0   | 2,839         |
| 3.0     | Instituciones de Seguros                      | 590       | 459           | 0      | 133          | 0        | 0       | 0   | 1,182         |
| 1.6     | SOFOM                                         | 353       | 243           | 3      | 57           | 0        | 0       | 0   | 656           |
| 0.01    | Servicios otorgados por Condusef              | 4         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 4             |
| 0.39    | Otros sectores                                | 98        | 35            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 138           |
|         | Total general                                 | 34,685    | 4,616         | 14     | 618          | 0        | 0       | 0   | 39,933        |

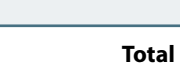
## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 21,487        | 61.9         | Reporte de crédito especial | 27,650        | 79.7         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 26,582        | 76.6         |
| Círculo de Crédito        | 6,125         | 17.7         | Consulta a la BNDSAR        | 2,532         | 7.3          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 2,219         | 6.4          |
| PROCESAR 20 años          | 2,539         | 7.3          | Tarjeta de crédito          | 1,385         | 4.0          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 973           | 2.8          |
| Banamex                   | 964           | 2.8          | Crédito personal            | 457           | 1.3          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 467           | 1.3          |
| BBVA Bancomer             | 573           | 1.7          | Tarjeta de débito           | 300           | 0.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 376           | 1.1          |
| Santander                 | 402           | 1.2          | Vida - Individual           | 225           | 0.6          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 353           | 1.0          |
| HSBC                      | 270           | 0.8          | Crédito hipotecario         | 224           | 0.6          | Consulta a SAR 92                                                                                                     | 253           | 0.7          |
| BANORTE                   | 188           | 0.5          | Daños - Automóviles         | 217           | 0.6          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 167           | 0.5          |
| BANCO AZTECA              | 155           | 0.4          | Cuenta de nómina            | 208           | 0.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 166           | 0.5          |
| Dun & Bradstreet          | 105           | 0.3          | Cuenta de ahorro            | 184           | 0.5          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 154           | 0.4          |
| Otras Instituciones       | 1,877         | 5.4          | Otros productos             | 1,303         | 3.9          | Otras causas                                                                                                          | 2,975         | 8.7          |
| <b>Total</b>              | <b>34,685</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>34,685</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>34,685</b> | <b>100.0</b> |

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

## Quintana Roo

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 734          | 14.0         | Tarjeta de crédito          | 1,115        | 21.2         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 888          | 16.9         |
|  Banamex            | 588          | 11.2         | Reporte de crédito especial | 1,110        | 21.2         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 414          | 7.9          |
|  Bancomer           | 556          | 10.6         | Crédito personal            | 397          | 7.6          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 364          | 6.9          |
|  Santander          | 333          | 6.3          | Consulta a la BNSAR         | 293          | 5.6          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 247          | 4.7          |
|  PROCESAR 20 AÑOS   | 300          | 5.7          | Tarjeta de débito           | 278          | 5.3          | Consulta a SAR 92                                                                                                     | 223          | 4.2          |
|  Círculo de CRÉDITO | 284          | 5.4          | Daños - Automóviles         | 241          | 4.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 164          | 3.1          |
|  HSBC               | 224          | 4.3          | Crédito hipotecario         | 199          | 3.8          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 162          | 3.1          |
|  BANORTE          | 221          | 4.2          | Cuenta de nómina            | 191          | 3.6          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 153          | 2.9          |
|  BANCO AZTECA     | 164          | 3.1          | Vida - Individual           | 190          | 3.6          | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 108          | 2.1          |
|  Scotiabank       | 104          | 2.0          | Cuenta de cheques           | 161          | 3.1          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 108          | 2.1          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,740        | 33.2         | Otros productos             | 1,073        | 20.4         | Otras causas                                                                                                          | 2,417        | 46.1         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,248</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,248</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,248</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

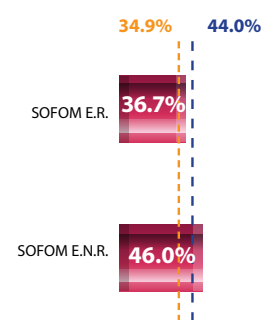
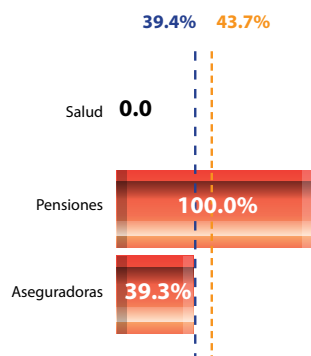
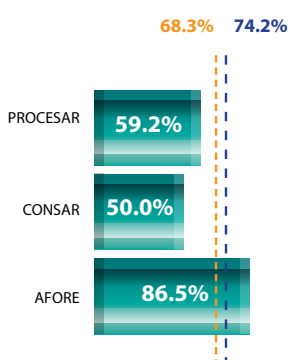
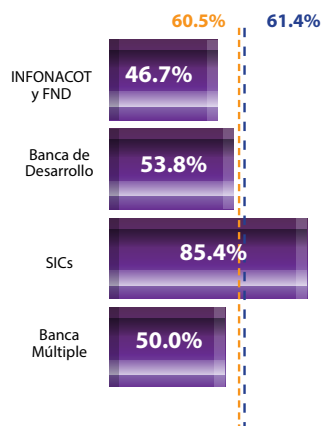
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

7.5%

84.28%

14.9%

11.3%

87.0%

0.02%

8.2%

4.4%

—

0.0%

—

0.0%

—

0.0%

7.4%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 85.3    | Instituciones de crédito                      | 14,706    | 1,687         | 2      | 587          | 0        | 0       | 0   | 16,982        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,426     | 1,179         | 2      | 524          | 0        | 0       | 0   | 3,131         |
|         | SICs                                          | 13,260    | 492           | 0      | 53           | 0        | 0       | 0   | 13,805        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 12        | 10            | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 31            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 8         | 6             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 15            |
| 8.3     | Instituciones SAR                             | 1,475     | 133           | 0      | 39           | 0        | 0       | 0   | 1,647         |
|         | AFORE                                         | 638       | 130           | 0      | 39           | 0        | 0       | 0   | 807           |
|         | CONSAR                                        | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 837       | 3             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 840           |
| 4.3     | Instituciones de Seguros                      | 374       | 279           | 0      | 195          | 0        | 0       | 0   | 848           |
| 1.6     | SOFOM                                         | 149       | 121           | 1      | 51           | 0        | 0       | 0   | 322           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.5     | Otros sectores                                | 81        | 29            | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 119           |
|         | Total general                                 | 16,785    | 2,249         | 3      | 881          | 0        | 0       | 0   | 19,918        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 6,686         | 39.8         | Reporte de crédito especial                         | 13,254        | 79.0         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 12,640        | 75.3         |
| Círculo de Crédito        | 6,533         | 38.9         | Consulta a la BNDSAR                                | 833           | 5.0          | Consulta a través del NSS                                                   | 831           | 5.0          |
| PROCESAR 20 años          | 837           | 5.0          | Tarjeta de crédito                                  | 711           | 4.2          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 429           | 2.6          |
| BBVA Bancomer             | 431           | 2.6          | Información sobre productos y servicios financieros | 422           | 2.5          | Consumos no reconocidos                                                     | 258           | 1.5          |
| Banamex                   | 357           | 2.1          | Crédito personal                                    | 199           | 1.2          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 237           | 1.4          |
| afore XXI BANORTE         | 256           | 1.5          | Vida - Individual                                   | 181           | 1.1          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 129           | 0.8          |
| BANORTE                   | 189           | 1.1          | Tarjeta de débito                                   | 180           | 1.1          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones    | 123           | 0.7          |
| Santander                 | 120           | 0.7          | Cuenta de ahorro                                    | 121           | 0.7          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                              | 120           | 0.7          |
| Afore Banamex             | 87            | 0.5          | Daños - Automóviles                                 | 119           | 0.7          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                      | 100           | 0.6          |
| BANCO AZTECA              | 75            | 0.5          | Crédito al auto                                     | 85            | 0.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 96            | 0.6          |
| Otras Instituciones       | 1,214         | 7.3          | Otros productos                                     | 680           | 4.0          | Otras causas                                                                | 1,822         | 10.8         |
| <b>Total</b>              | <b>16,785</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>16,785</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>16,785</b> | <b>100.0</b> |

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

## San Luis Potosí

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                        |              |              | Principales Productos              |              |              | Principales Causas                                                                                                           |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                                      | Asuntos      | Part.%       | Producto                           | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  <b>Bancomer</b>                | 544          | 17.4         | <b>Tarjeta de crédito</b>          | 820          | 26.2         | <b>Consumos no reconocidos</b>                                                                                               | 342          | 10.9         |
|  <b>Banamex</b>                 | 451          | 14.4         | <b>Reporte de crédito especial</b> | 543          | 17.3         | <b>Actualización de historial crediticio no realizada</b>                                                                    | 234          | 7.5          |
|  <b>TransUnion</b>              | 349          | 11.1         | <b>Tarjeta de débito</b>           | 227          | 7.2          | <b>Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza</b>                                                                | 204          | 6.5          |
|  <b>BANORTE</b>                 | 217          | 6.9          | <b>Crédito personal</b>            | 199          | 6.4          | <b>Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones</b>                                              | 130          | 4.1          |
|  <b>Círculo de CRÉDITO</b>      | 196          | 6.3          | <b>Vida - Individual</b>           | 178          | 5.7          | <b>Crédito no reconocido en el historial crediticio</b>                                                                      | 124          | 4.0          |
|  <b>Santander</b>               | 142          | 4.5          | <b>Daños - Automóviles</b>         | 157          | 5.0          | <b>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</b>                                           | 119          | 3.8          |
|  <b>MetLife</b>                 | 96           | 3.1          | <b>Cuenta de ahorro</b>            | 128          | 4.1          | <b>Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)</b>  | 115          | 3.7          |
|  <b>HSBC</b>                    | 76           | 2.4          | <b>Crédito al auto</b>             | 110          | 3.5          | <b>Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte</b>                                                                        | 110          | 3.5          |
|  <b>BANCO AZTECA</b>           | 73           | 2.3          | <b>Cuenta de cheques</b>           | 105          | 3.4          | <b>Cargos no reconocidos en la cuenta</b>                                                                                    | 109          | 3.5          |
|  <b>BBVA Bancomer SEGUROS</b> | 69           | 2.2          | <b>Cuenta de nómina</b>            | 86           | 2.7          | <b>Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio</b> | 104          | 3.3          |
| <b>Otras Instituciones</b>                                                                                       | 920          | 29.4         | <b>Otros productos</b>             | 580          | 18.5         | <b>Otras causas</b>                                                                                                          | 1,542        | 49.2         |
| <b>Total</b>                                                                                                     | <b>3,133</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                       | <b>3,133</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                                 | <b>3,133</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## Instituciones SAR

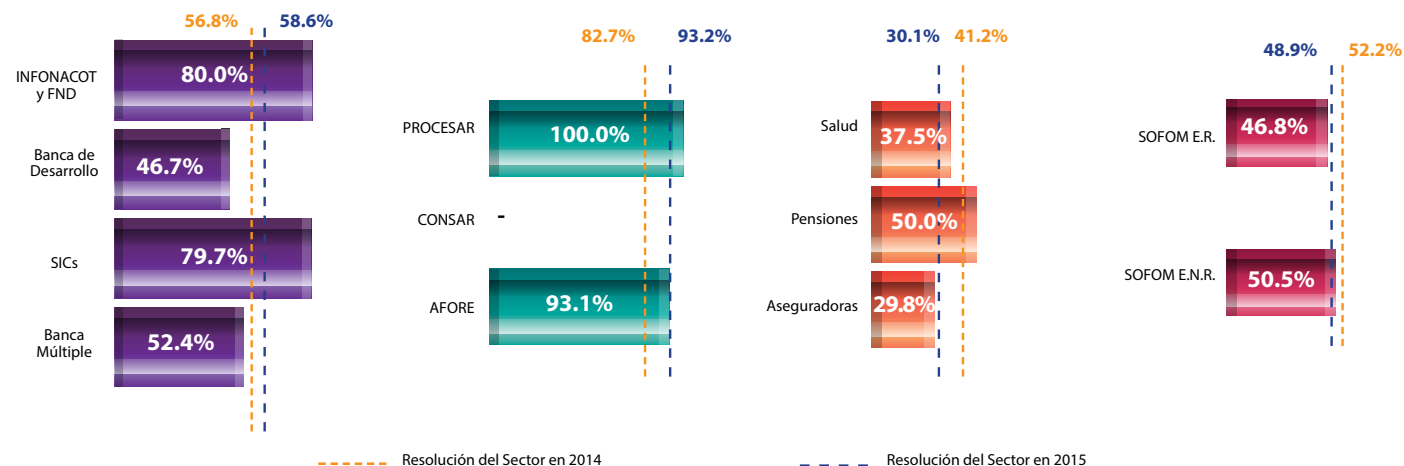
Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 29 Días hábiles

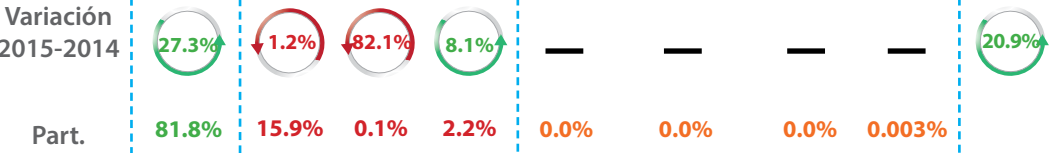
## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 28 Días hábiles





Acciones de Defensa iniciadas



| Part. %       | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     |           | Total general |
|---------------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|-----------|---------------|
|               |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     | Arbitraje |               |
|               |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |           |               |
| 81.4          | Instituciones de crédito                      | 24,782    | 4,245         | 14     | 536          | 0        | 0       | 0   | 1         | 29,578        |
|               | Banca Múltiple                                | 7,517     | 3,704         | 14     | 528          | 0        | 0       | 0   | 1         | 11,764        |
|               | SICs                                          | 17,215    | 524           | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 0         | 17,741        |
|               | Banca de Desarrollo                           | 21        | 7             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 0         | 30            |
|               | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 29        | 10            | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 0         | 43            |
| 6.0           | Instituciones SAR                             | 1,636     | 515           | 0      | 14           | 0        | 0       | 0   | 0         | 2,165         |
|               | AFORE                                         | 837       | 460           | 0      | 13           | 0        | 0       | 0   | 0         | 1,310         |
|               | CONSAR                                        | 12        | 5             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0         | 17            |
|               | PROCESAR                                      | 787       | 50            | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 0         | 838           |
| 6.7           | Instituciones de Seguros                      | 1,474     | 737           | 0      | 226          | 0        | 0       | 0   | 0         | 2,437         |
| 2.4           | SOFOM                                         | 554       | 273           | 5      | 25           | 0        | 0       | 0   | 0         | 857           |
| 2.6           | Servicios otorgados por Condusef              | 943       | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0         | 943           |
| 0.9           | Otros sectores                                | 320       | 14            | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 0         | 335           |
| Total general |                                               | 29,709    | 5,784         | 19     | 802          | 0        | 0       | 0   | 1         | 36,315        |

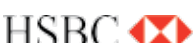
Asesorías

| Principales Instituciones |         |        | Principales Productos                               |         |        | Principales Causas                                                                                                    |         |        |
|---------------------------|---------|--------|-----------------------------------------------------|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Institución               | Asuntos | Part.% | Producto                                            | Asuntos | Part.% | Causa                                                                                                                 | Asuntos | Part.% |
| TransUnion                | 16,526  | 55.6   | Reporte de crédito especial                         | 17,040  | 57.4   | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 15,254  | 51.3   |
| Banamex                   | 2,332   | 7.8    | Tarjeta de crédito                                  | 4,098   | 13.8   | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,538   | 5.2    |
| Bancomer                  | 1,667   | 5.6    | Tarjeta de débito                                   | 957     | 3.2    | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 1,495   | 5.0    |
| Santander                 | 887     | 3.0    | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 913     | 3.1    | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                                                  | 854     | 2.9    |
| PROCESAR 20 años          | 787     | 2.6    | Consulta a la BNDSAR                                | 773     | 2.6    | Consulta a través del NSS                                                                                             | 660     | 2.2    |
| Círculo de CRÉDITO        | 669     | 2.3    | Crédito personal                                    | 693     | 2.3    | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 648     | 2.2    |
| BANORTE                   | 645     | 2.2    | Daños - Automóviles                                 | 607     | 2.0    | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 529     | 1.8    |
| BANCO AZTECA              | 543     | 1.8    | Vida - Individual                                   | 448     | 1.5    | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 456     | 1.5    |
| BanCoppel                 | 516     | 1.7    | Retiros totales                                     | 418     | 1.4    | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 349     | 1.2    |
| HSBC                      | 231     | 0.8    | Cuenta de nómina                                    | 347     | 1.2    | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 345     | 1.2    |
| Otras Instituciones       | 4,906   | 16.6   | Otros productos                                     | 3,415   | 11.5   | Otras causas                                                                                                          | 7,581   | 25.5   |
| Total                     | 29,709  | 100.0  | Total                                               | 29,709  | 100.0  | Total                                                                                                                 | 29,709  | 100.0  |

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

## Sinaloa

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 1,487        | 22.5         | Tarjeta de crédito          | 2,243        | 34.0         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 933          | 14.1         |
|  BBVA Bancomer      | 925          | 14.0         | Tarjeta de débito           | 677          | 10.2         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 487          | 7.4          |
|  Santander          | 409          | 6.2          | Reporte de crédito especial | 498          | 7.5          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 300          | 4.5          |
|  TransUnion         | 395          | 6.0          | Daños - Automóviles         | 405          | 6.1          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 254          | 3.8          |
|  BANORTE            | 377          | 5.7          | Crédito personal            | 325          | 4.9          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 242          | 3.7          |
|  BanCoppel          | 291          | 4.4          | Retiros totales             | 270          | 4.1          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                        | 240          | 3.6          |
|  BANCO AZTECA       | 281          | 4.3          | Cuenta de cheques           | 228          | 3.5          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 229          | 3.5          |
|  Círculo de CRÉDITO | 121          | 1.8          | Vida - Individual           | 196          | 3.0          | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio                  | 193          | 2.9          |
|  HSBC             | 117          | 1.8          | Cuenta de nómina            | 186          | 2.8          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 193          | 2.9          |
|  Seguros Banamex  | 105          | 1.6          | Crédito de nómina           | 173          | 2.6          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | 190          | 2.9          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 2,098        | 31.7         | Otros productos             | 1,405        | 21.3         | Otras causas                                                                                                          | 3,345        | 50.7         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>6,606</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>6,606</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>6,606</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## Instituciones SAR

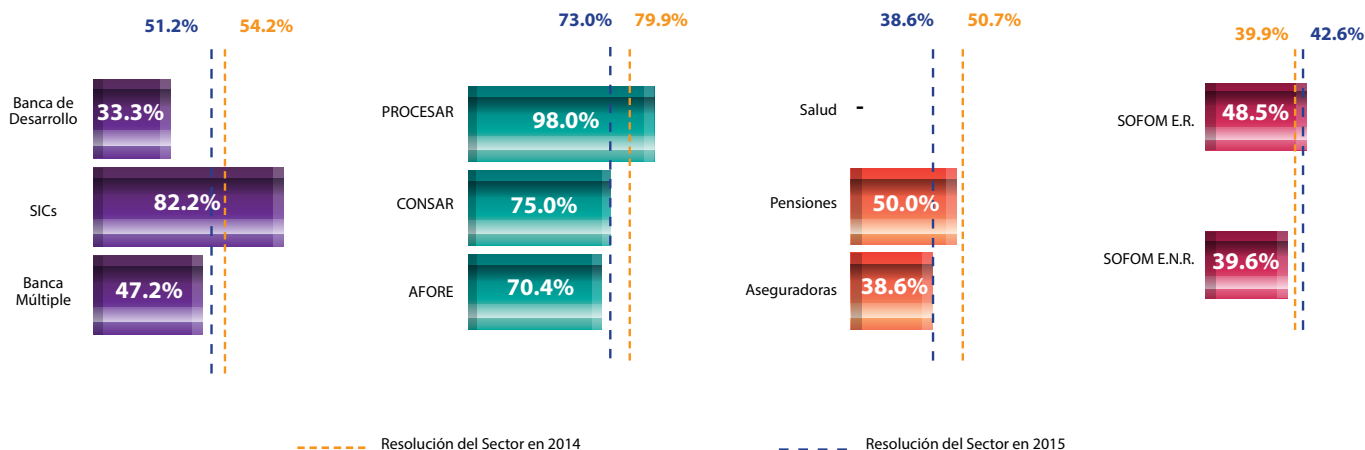
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



74.1%



22.0%



0.1%



3.8%



0.0%



0.0%



0.0%



23.5%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |           |              |          |                     | Total general |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|----------|---------------------|---------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO    | Conciliación | Dictamen | Defensa<br>SDLG DLG |               |
| 76.6                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>11,169</b> | <b>2,708</b>  | <b>18</b> | <b>415</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>14,310</b> |
|                      | Banca Múltiple                                | 2,823         | 2,425         | 15        | 409          | 0        | 0                   | 5,672         |
|                      | SICs                                          | 8,325         | 265           | 0         | 5            | 0        | 0                   | 8,595         |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 6             | 5             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 11            |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 15            | 13            | 3         | 1            | 0        | 0                   | 32            |
| 10.3                 | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>1,327</b>  | <b>547</b>    | <b>0</b>  | <b>43</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,917</b>  |
|                      | AFORE                                         | 577           | 525           | 0         | 43           | 0        | 0                   | 1,145         |
|                      | CON SAR                                       | 5             | 4             | 0         | 0            | 0        | 0                   | 9             |
|                      | PROCESAR                                      | 745           | 18            | 0         | 0            | 0        | 0                   | 763           |
| 8.3                  | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>737</b>    | <b>614</b>    | <b>0</b>  | <b>197</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>1,548</b>  |
| 2.9                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>254</b>    | <b>237</b>    | <b>4</b>  | <b>42</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>537</b>    |
| 1.4                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>267</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>267</b>    |
| 0.5                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>77</b>     | <b>10</b>     | <b>1</b>  | <b>4</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>92</b>     |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>13,831</b> | <b>4,116</b>  | <b>23</b> | <b>701</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>            | <b>18,671</b> |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                                                                   |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 7,974         | 57.7         | Reporte de crédito especial                         | 8,281         | 59.9         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                         | 8,032         | 58.1         |
| Banamex                   | 891           | 6.4          | Tarjeta de crédito                                  | 1,252         | 9.1          | Consulta a través del NSS                                                                                            | 720           | 5.2          |
| PROCESAR 20 años          | 745           | 5.4          | Consulta a la BNDSAR                                | 745           | 5.4          | Consumos no reconocidos                                                                                              | 425           | 3.1          |
| BBVA Bancomer             | 669           | 4.8          | Crédito personal                                    | 361           | 2.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                   | 362           | 2.6          |
| Santander                 | 324           | 2.3          | Tarjeta de débito                                   | 277           | 2.0          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                          | 287           | 2.1          |
| Círculo de Crédito        | 320           | 2.3          | Información sobre productos y servicios financieros | 257           | 1.9          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                             | 269           | 1.9          |
| HSBC                      | 186           | 1.3          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 246           | 1.8          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                       | 224           | 1.6          |
| BANCO AZTECA              | 144           | 1.0          | Retiros totales                                     | 245           | 1.8          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                                                 | 186           | 1.3          |
| BANORTE                   | 141           | 1.0          | Cuenta de cheques                                   | 244           | 1.8          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                             | 167           | 1.2          |
| afore 100 años            | 127           | 0.9          | Vida - Individual                                   | 237           | 1.7          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) | 144           | 1.0          |
| Otras Instituciones       | 2,310         | 16.9         | Otros productos                                     | 1,686         | 12.0         | Otras causas                                                                                                         | 3,015         | 21.9         |
| <b>Total</b>              | <b>13,831</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>13,831</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                         | <b>13,831</b> | <b>100.0</b> |

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

## Sonora

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                       |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                     | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex       | 951          | 19.6         | Tarjeta de crédito          | 1,342        | 27.7         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 484          | 10.0         |
|  BBVA Bancomer | 652          | 13.5         | Crédito personal            | 372          | 7.7          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 349          | 7.2          |
|  Santander     | 330          | 6.8          | Tarjeta de débito           | 315          | 6.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 311          | 6.4          |
|  TransUnion    | 207          | 4.3          | Cuenta de cheques           | 289          | 6.0          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                                                                        | 229          | 4.7          |
|  HSBC          | 187          | 3.9          | Daños - Automóviles         | 289          | 6.0          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 175          | 3.6          |
|  BANORTE       | 145          | 3.0          | Reporte de crédito especial | 257          | 5.3          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 172          | 3.6          |
|  BANCO AZTECA  | 135          | 2.8          | Retiros totales             | 248          | 5.1          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 166          | 3.4          |
|  afore         | 131          | 2.7          | Vida - Individual           | 218          | 4.5          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | 152          | 3.1          |
|  AVA SEGUROS | 107          | 2.2          | Cuenta de ahorro            | 165          | 3.4          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 125          | 2.6          |
|  BanCoppel   | 107          | 2.2          | Cuenta de nómina            | 159          | 3.3          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                       | 125          | 2.6          |
| Otras Instituciones                                                                             | 1,888        | 39.0         | Otros productos             | 1,186        | 24.5         | Otras causas                                                                                                          | 2,552        | 52.8         |
| <b>Total</b>                                                                                    | <b>4,840</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>4,840</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>4,840</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

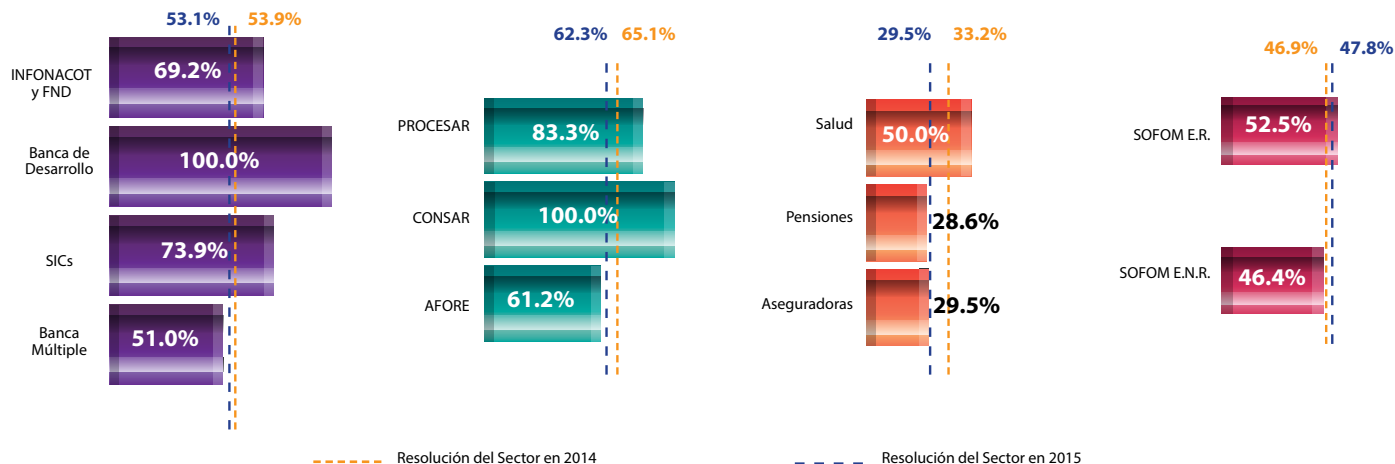
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

53.1%

0.3%

91.9%

1.5%

—

—

—

41.7%

85.5%

13.08%

0.02%

1.4%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 75.7    | Instituciones de crédito                      | 15,876    | 2,236         | 6      | 207          | 0        | 0       | 0   | 18,325        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,802     | 1,590         | 5      | 200          | 0        | 0       | 0   | 4,597         |
|         | SICs                                          | 13,060    | 640           | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 13,705        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 8         | 3             | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 12            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6         | 3             | 1      | 1            | 0        | 0       | 0   | 11            |
| 13.0    | Instituciones SAR                             | 2,842     | 294           | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 3,143         |
|         | AFORE                                         | 454       | 272           | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 733           |
|         | CON SAR                                       | 7         | 6             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 13            |
|         | PROCESAR                                      | 2,381     | 16            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2,397         |
| 5.5     | Instituciones de Seguros                      | 747       | 473           | 0      | 107          | 0        | 0       | 0   | 1,327         |
| 2.2     | SOFOM                                         | 346       | 155           | 0      | 20           | 0        | 0       | 0   | 521           |
| 0.2     | Servicios otorgados por Condusef              | 53        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 53            |
| 3.4     | Otros sectores                                | 830       | 8             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 838           |
|         | Total general                                 | 20,694    | 3,166         | 6      | 341          | 0        | 0       | 0   | 24,207        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |         |         | Principales Productos                                  |         |         | Principales Causas                                                          |         |         |
|---------------------------|---------|---------|--------------------------------------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Institución               | Asuntos | Part. % | Producto                                               | Asuntos | Part. % | Causa                                                                       | Asuntos | Part. % |
| TransUnion                | 12,145  | 58.7    | Reporte de crédito especial                            | 12,119  | 58.6    | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 11,628  | 56.2    |
| PROCESAR 20 AÑOS          | 2,381   | 11.5    | Consulta a la BNDSAR                                   | 2,381   | 11.5    | Consulta a través del NSS                                                   | 2,328   | 11.2    |
| BBVA Bancomer             | 909     | 4.4     | Información sobre productos y servicios financieros    | 1,562   | 7.5     | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 1,647   | 8.0     |
| Banamex                   | 864     | 4.2     | Tarjeta de crédito                                     | 1,096   | 5.3     | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros | 701     | 3.4     |
| Círculo de CRÉDITO        | 684     | 3.3     | Información sobre productos y servicios no financieros | 669     | 3.2     | Consumos no reconocidos                                                     | 475     | 2.3     |
| Santander                 | 251     | 1.2     | Crédito personal                                       | 349     | 1.7     | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 382     | 1.8     |
| BANCO AZTECA              | 215     | 1.0     | Daños - Automóviles                                    | 317     | 1.5     | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 231     | 1.1     |
| HSBC                      | 177     | 0.9     | Tarjeta de débito                                      | 286     | 1.4     | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 227     | 1.1     |
| Principal Afore           | 140     | 0.7     | Cuenta de nómina                                       | 219     | 1.1     | Negociación de créditos (Orientación)                                       | 213     | 1.0     |
| afore 100 JUBANORTE       | 103     | 0.5     | Vida - Individual                                      | 155     | 0.7     | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                             | 151     | 0.7     |
| Otras Instituciones       | 2,825   | 13.6    | Otros productos                                        | 1,541   | 7.5     | Otras causas                                                                | 2,711   | 13.2    |
| Total                     | 20,694  | 100.0   | Total                                                  | 20,694  | 100.0   | Total                                                                       | 20,694  | 100.0   |

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

## Tabasco

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                              |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                        |              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                            | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                     | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex              | 663          | 18.9         | Tarjeta de crédito          | 722          | 20.6         | Consumos no reconocidos                                                                                                   | 385          | 11.0         |
|  BBVA Bancomer        | 516          | 14.7         | Reporte de crédito especial | 500          | 14.2         | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                        | 230          | 6.5          |
|  TransUnion           | 491          | 14.0         | Daños - Automóviles         | 340          | 9.7          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                          | 216          | 6.1          |
|  Santander            | 149          | 4.2          | Tarjeta de débito           | 232          | 6.6          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                        | 212          | 6.0          |
|  BANCO AZTECA         | 121          | 3.4          | Crédito personal            | 206          | 5.9          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                                                                           | 140          | 4.0          |
|  Círculo de CRÉDITO   | 117          | 3.3          | Cuenta de nómina            | 197          | 5.6          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                            | 110          | 3.1          |
|  HSBC                 | 105          | 3.0          | Vida - Individual           | 145          | 4.1          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                       | 109          | 3.1          |
|  Principal Afore      | 92           | 2.6          | Reporte de crédito          | 142          | 4.0          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                                   | 105          | 3.0          |
|  afore XOXI BANORTE | 71           | 2.0          | Crédito de nómina           | 140          | 4.0          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                         | 94           | 2.7          |
|  Q Quiéntas         | 71           | 2.0          | Cuenta de ahorro            | 132          | 3.8          | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 92           | 2.6          |
| Otras Instituciones                                                                                    | 1,117        | 31.9         | Otros productos             | 757          | 21.5         | Otras causas                                                                                                              | 1,820        | 51.9         |
| <b>Total</b>                                                                                           | <b>3,513</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,513</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                              | <b>3,513</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

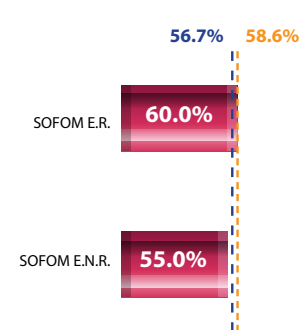
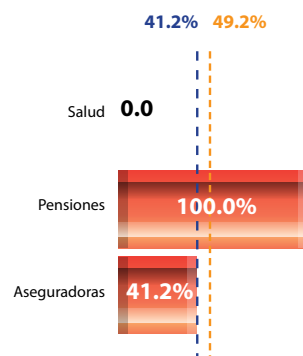
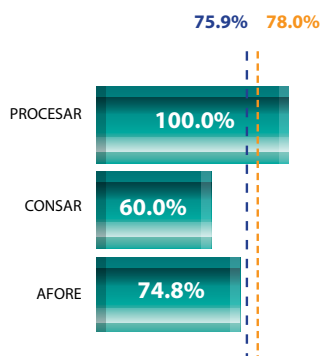
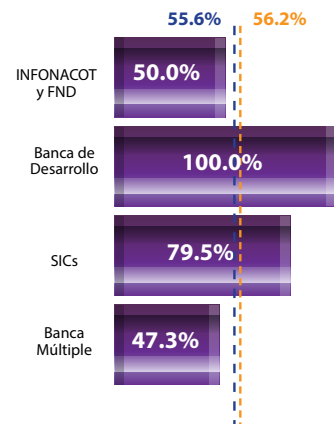
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



Part.

83.0%

15.0%

0.1%

1.9%

0.0%

0.0%

0.0%

32.7%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 85.3    | Instituciones de crédito                      | 29,180    | 4,262         | 15     | 458          | 0        | 0       | 0   | 33,915        |
|         | Banca Múltiple                                | 4,515     | 2,913         | 12     | 427          | 0        | 0       | 0   | 7,867         |
|         | SICs                                          | 24,613    | 1,311         | 0      | 22           | 0        | 0       | 0   | 25,946        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 32        | 20            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 57            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 20        | 18            | 3      | 4            | 0        | 0       | 0   | 45            |
| 6.9     | Instituciones SAR                             | 2,238     | 473           | 0      | 27           | 0        | 0       | 0   | 2,738         |
|         | AFORE                                         | 556       | 467           | 0      | 27           | 0        | 0       | 0   | 1,050         |
|         | CON SAR                                       | 1         | 1             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2             |
|         | PROCESAR                                      | 1,681     | 5             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 1,686         |
| 5.1     | Instituciones de Seguros                      | 967       | 857           | 0      | 201          | 0        | 0       | 0   | 2,025         |
| 2.2     | SOFOM                                         | 463       | 360           | 12     | 46           | 0        | 0       | 0   | 881           |
| 0.2     | Servicios otorgados por Condusef              | 60        | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 60            |
| 0.3     | Otros sectores                                | 97        | 27            | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 129           |
|         | Total general                                 | 33,005    | 5,979         | 27     | 737          | 0        | 0       | 0   | 39,748        |

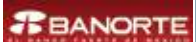
## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 23,954        | 72.6         | Reporte de crédito especial                         | 24,278        | 73.6         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 21,275        | 64.5         |
| PROCESAR 20 años          | 1,681         | 5.1          | Información sobre productos y servicios financieros | 1,932         | 5.9          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 1,960         | 5.9          |
| Banamex                   | 1,267         | 3.8          | Tarjeta de crédito                                  | 1,852         | 5.6          | Consulta a través del NSS                                                   | 1,653         | 5.0          |
| BBVA Bancomer             | 1,106         | 3.4          | Consulta a la BND SAR                               | 1,680         | 5.1          | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte    | 961           | 2.9          |
| Círculo de CRÉDITO        | 587           | 1.8          | Crédito personal                                    | 475           | 1.4          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 868           | 2.6          |
| Santander                 | 537           | 1.6          | Vida - Individual                                   | 470           | 1.4          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 685           | 2.1          |
| BANORTE                   | 346           | 1.0          | Tarjeta de débito                                   | 321           | 1.0          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 556           | 1.7          |
| BANCO AZTECA              | 321           | 1.0          | Daños - Automóviles                                 | 292           | 0.9          | Consumos no reconocidos                                                     | 485           | 1.5          |
| HSBC                      | 216           | 0.7          | Cuenta de nómina                                    | 151           | 0.5          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                              | 275           | 0.8          |
| SORIANA                   | 172           | 0.5          | Retiros totales                                     | 148           | 0.4          | Cancelación de póliza no contratada                                         | 205           | 0.6          |
| Otras Instituciones       | 2,818         | 8.5          | Otros productos                                     | 1,406         | 4.2          | Otras causas                                                                | 4,082         | 12.4         |
| <b>Total</b>              | <b>33,005</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>33,005</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>33,005</b> | <b>100.0</b> |

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

## Tamaulipas

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                           |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex                 | 1,002        | 14.9         | Tarjeta de crédito          | 1,964        | 29.1         | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 694          | 10.3         |
|  TransUnion              | 928          | 13.8         | Reporte de crédito especial | 1,328        | 19.7         | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 659          | 9.8          |
|  BBVA Bancomer           | 857          | 12.7         | Vida - Individual           | 553          | 8.2          | Consumos no reconocidos                                                      | 568          | 8.4          |
|  Santander               | 398          | 5.9          | Crédito personal            | 475          | 7.0          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 559          | 8.3          |
|  Círculo de Crédito      | 346          | 5.1          | Tarjeta de débito           | 368          | 5.5          | Cancelación de póliza no contratada                                          | 221          | 3.3          |
|  BANCO AZTECA            | 257          | 3.8          | Daños - Automóviles         | 366          | 5.4          | Negativa en el pago de la indemnización                                      | 173          | 2.6          |
|  BANORTE                 | 256          | 3.8          | Cuenta de ahorro            | 167          | 2.5          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 150          | 2.2          |
|  HSBC                    | 195          | 2.9          | Cuenta de nómina            | 162          | 2.4          | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución                | 137          | 2.0          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 180          | 2.7          | Retiros totales             | 155          | 2.3          | Beneficios no aplicados al crédito                                           | 131          | 1.9          |
|  SORIANAR              | 148          | 2.2          | Crédito hipotecario         | 139          | 2.1          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 131          | 1.9          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 2,176        | 32.2         | Otros productos             | 1,066        | 15.8         | Otras causas                                                                 | 3,320        | 49.3         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>6,743</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>6,743</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>6,743</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

## Instituciones SAR

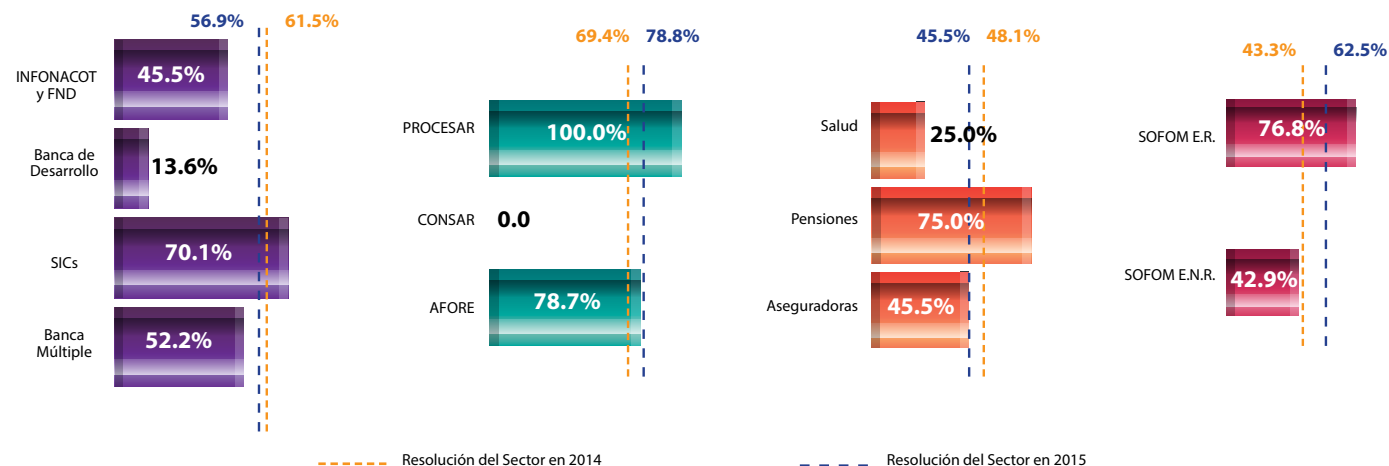
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

14.3%

90.8%

24.8%

8.3%

88.9%

0.0%

5.6%

0.9%

0.0%

0.0%

0.0%

9.3%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 83.1    | Instituciones de crédito                      | 11,546    | 849           | 1      | 72           | 0        | 0       | 0   | 12,468        |
|         | Banca Múltiple                                | 929       | 476           | 1      | 70           | 0        | 0       | 0   | 1,476         |
|         | SICs                                          | 10,608    | 368           | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 10,978        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 1         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 1             |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 8         | 5             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 13            |
| 10.5    | Instituciones SAR                             | 1,491     | 77            | 0      | 11           | 0        | 0       | 0   | 1,579         |
|         | AFORE                                         | 100       | 60            | 0      | 9            | 0        | 0       | 0   | 169           |
|         | CON SAR                                       | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 1,391     | 17            | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 1,410         |
| 4.3     | Instituciones de Seguros                      | 359       | 240           | 0      | 40           | 0        | 0       | 0   | 639           |
| 1.5     | SOFOM                                         | 156       | 60            | 1      | 8            | 0        | 0       | 0   | 225           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.6     | Otros sectores                                | 73        | 12            | 0      | 4            | 0        | 0       | 0   | 89            |
|         | Total general                                 | 13,625    | 1,238         | 2      | 135          | 0        | 0       | 0   | 15,000        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                           |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                        | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 9,660         | 70.9         | Reporte de crédito especial | 10,606        | 77.8         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 10,156        | 74.5         |
| PROCESAR                  | 1,391         | 10.2         | Consulta a la BNDSAR        | 1,388         | 10.2         | Consulta a través del NSS                                                    | 1,382         | 10.1         |
| Círculo de Crédito        | 930           | 6.8          | Tarjeta de crédito          | 365           | 2.7          | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 322           | 2.4          |
| BBVA Bancomer             | 272           | 2.0          | Crédito personal            | 295           | 2.2          | Eliminación de historial crediticio no realizada                             | 223           | 1.6          |
| BANCO AZTECA              | 129           | 0.9          | Vida - Individual           | 230           | 1.7          | Consumos no reconocidos                                                      | 128           | 0.9          |
| MetLife                   | 125           | 0.9          | Tarjeta de débito           | 88            | 0.6          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 85            | 0.6          |
| Banamex                   | 112           | 0.8          | Cuenta de nómina            | 69            | 0.5          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 75            | 0.6          |
| HSBC                      | 82            | 0.6          | Daños - Automóviles         | 67            | 0.5          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                               | 74            | 0.5          |
| BANORTE                   | 81            | 0.6          | Crédito de nómina           | 63            | 0.5          | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza                  | 67            | 0.5          |
| Santander                 | 51            | 0.4          | Cuenta de ahorro            | 50            | 0.4          | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte     | 67            | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 792           | 5.9          | Otros productos             | 404           | 2.9          | Otras causas                                                                 | 1,046         | 7.8          |
| <b>Total</b>              | <b>13,625</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>13,625</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>13,625</b> | <b>100.0</b> |

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

## Tlaxcala

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 263          | 19.1         | Reporte de crédito especial | 369          | 26.8         | Eliminación de historial crediticio no realizada                                                                      | 187          | 13.6         |
|  BBVA Bancomer      | 168          | 12.2         | Tarjeta de crédito          | 240          | 17.5         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 95           | 6.9          |
|  MetLife            | 134          | 9.7          | Vida - Individual           | 206          | 15.0         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 91           | 6.6          |
|  Banamex            | 108          | 7.9          | Crédito personal            | 110          | 8.0          | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza                                                           | 68           | 4.9          |
|  Círculo de Crédito | 92           | 6.7          | Tarjeta de débito           | 83           | 6.0          | Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte                                              | 66           | 4.8          |
|  BANCO AZTECA       | 57           | 4.1          | Daños - Automóviles         | 49           | 3.6          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada                                          | 65           | 4.7          |
|  Santander          | 47           | 3.4          | Cuenta de cheques           | 38           | 2.8          | Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte                                                                        | 53           | 3.9          |
|  BANORTE            | 41           | 3.0          | Cuenta de nómina            | 35           | 2.5          | Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte                                                                  | 41           | 3.0          |
|  HSBC             | 33           | 2.4          | Crédito de nómina           | 28           | 2.0          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 40           | 2.9          |
|  BanCoppel        | 27           | 2.0          | Cuenta de ahorro            | 25           | 1.8          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 37           | 2.7          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 405          | 29.5         | Otros productos             | 192          | 14.0         | Otras causas                                                                                                          | 632          | 46.0         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>1,375</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>1,375</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>1,375</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones SAR

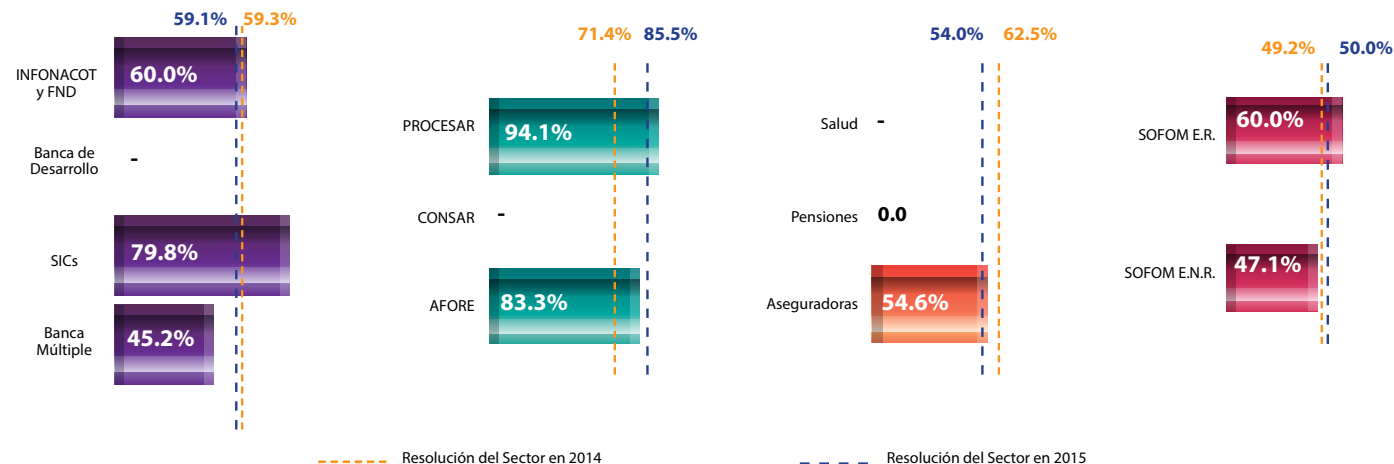
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

25.3%

0.05%

88.4%

7.6%

—

—

—

16.4%

75.0%

17.4%

0.1%

7.5%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 81.4    | Instituciones de crédito                      | 15,083    | 2,913         | 10     | 1,137        | 0        | 0       | 0   | 19,143        |
|         | Banca Múltiple                                | 2,827     | 2,588         | 10     | 1,049        | 0        | 0       | 0   | 6,474         |
|         | SICs                                          | 12,218    | 284           | 0      | 68           | 0        | 0       | 0   | 12,570        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 19        | 17            | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 43            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 19        | 24            | 0      | 13           | 0        | 0       | 0   | 56            |
| 8.6     | Instituciones SAR                             | 1,508     | 435           | 0      | 76           | 0        | 0       | 0   | 2,019         |
|         | AFORE                                         | 346       | 304           | 0      | 75           | 0        | 0       | 0   | 725           |
|         | CONSAR                                        | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 1,162     | 131           | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 1,294         |
| 7.6     | Instituciones de Seguros                      | 755       | 567           | 0      | 476          | 0        | 0       | 0   | 1,798         |
| 1.8     | SOFOM                                         | 191       | 167           | 3      | 60           | 0        | 0       | 0   | 421           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.6     | Otros sectores                                | 91        | 17            | 0      | 17           | 0        | 0       | 0   | 125           |
|         | Total general                                 | 17,628    | 4,099         | 13     | 1,766        | 0        | 0       | 0   | 23,506        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 11,848        | 67.2         | Reporte de crédito especial | 12,120        | 68.8         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                                                          | 11,911        | 67.6         |
| PROCESAR 20 años          | 1,162         | 6.6          | Tarjeta de crédito          | 1,358         | 7.7          | Consulta a través del NSS                                                                                             | 1,013         | 5.7          |
| Banamex                   | 1,021         | 5.8          | Consulta a la BNDSAR        | 1,105         | 6.3          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 876           | 5.0          |
| BBVA Bancomer             | 625           | 3.5          | Tarjeta de débito           | 448           | 2.5          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 214           | 1.2          |
| Santander                 | 402           | 2.3          | Daños - Automóviles         | 286           | 1.6          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 156           | 0.9          |
| Círculo de CRÉDITO        | 348           | 2.0          | Cuenta de nómina            | 214           | 1.2          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 155           | 0.9          |
| BANORTE                   | 196           | 1.1          | Crédito personal            | 212           | 1.2          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 141           | 0.8          |
| BANCO AZTECA              | 127           | 0.7          | Vida - Individual           | 193           | 1.1          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 131           | 0.7          |
| HSBC                      | 100           | 0.6          | Cuenta de ahorro            | 149           | 0.8          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 129           | 0.7          |
| afore 100 años            | 95            | 0.5          | Cuenta de cheques           | 146           | 0.8          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 125           | 0.7          |
| Otras Instituciones       | 1,704         | 9.7          | Otros productos             | 1,397         | 8.0          | Otras causas                                                                                                          | 2,777         | 15.8         |
| <b>Total</b>              | <b>17,628</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>17,628</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>17,628</b> | <b>100.0</b> |

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

## Veracruz

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                                                                                      |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                                                                                                    | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex                                                                                      | 1,372        | 23.3         | Tarjeta de crédito          | 1,700        | 28.9         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,203        | 20.5         |
|  BBVA Bancomer                                                                                | 811          | 13.8         | Tarjeta de débito           | 628          | 10.7         | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 299          | 5.1          |
|  Santander                                                                                    | 526          | 9.0          | Daños - Automóviles         | 436          | 7.4          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 199          | 3.4          |
|  TransUnion                                                                                   | 295          | 5.0          | Cuenta de nómina            | 290          | 4.9          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 187          | 3.2          |
|  BANORTE                                                                                      | 252          | 4.3          | Crédito personal            | 254          | 4.3          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 187          | 3.2          |
|  BANCO AZTECA                                                                                 | 155          | 2.6          | Vida - Individual           | 252          | 4.3          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 177          | 3.0          |
|  PROCESAR 20 AÑOS                                                                             | 132          | 2.3          | Reporte de crédito especial | 243          | 4.1          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 173          | 2.9          |
|  GNP SEGUROS                                                                                  | 122          | 2.1          | Cuenta de cheques           | 213          | 3.6          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 151          | 2.6          |
|  BanCoppel                                                                                  | 116          | 2.0          | Cuenta de ahorro            | 201          | 3.4          | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 101          | 1.7          |
|  ZURICH  | 114          | 1.9          | Retiros totales             | 118          | 2.0          | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución                                                         | 100          | 1.7          |
| Otras Instituciones                                                                                                                                                            | 1,983        | 33.7         | Otros productos             | 1,543        | 26.3         | Otras causas                                                                                                          | 3,101        | 52.7         |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                   | <b>5,878</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,878</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,878</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 39 Días hábiles

## Instituciones SAR

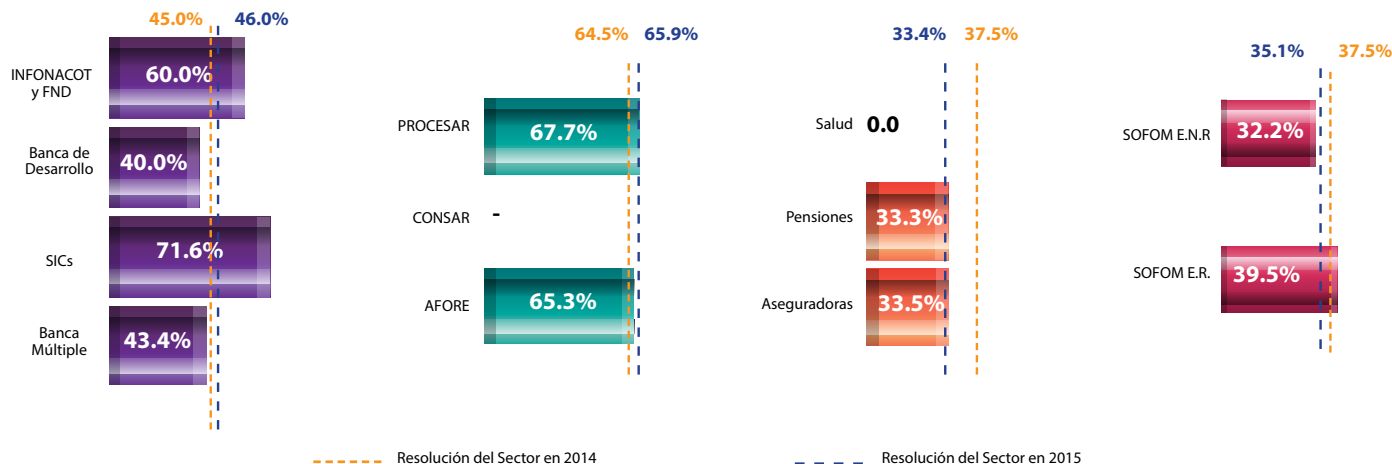
Tiempo promedio total de atención: 31 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 53 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 39 Días hábiles





## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

32.9%

8.5%

90.9%

5.2%

23.2%

Part.

83.75%

13.5%

0.05%

2.7%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 78.0    | Instituciones de crédito                      | 23,015    | 3,392         | 8      | 590          | 0        | 0       | 0   | 27,005        |
|         | Banca Múltiple                                | 4,956     | 2,589         | 7      | 574          | 0        | 0       | 0   | 8,126         |
|         | SICs                                          | 18,015    | 780           | 0      | 7            | 0        | 0       | 0   | 18,802        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 14        | 7             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 23            |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 30        | 16            | 1      | 7            | 0        | 0       | 0   | 54            |
| 6.5     | Instituciones SAR                             | 1,876     | 317           | 0      | 62           | 0        | 0       | 0   | 2,255         |
|         | AFORE                                         | 562       | 299           | 0      | 61           | 0        | 0       | 0   | 922           |
|         | CON SAR                                       | 4         | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 6             |
|         | PROCESAR                                      | 1,310     | 16            | 0      | 1            | 0        | 0       | 0   | 1,327         |
| 6.2     | Instituciones de Seguros                      | 1,215     | 691           | 0      | 235          | 0        | 0       | 0   | 2,141         |
| 2.0     | SOFOM                                         | 427       | 223           | 8      | 50           | 0        | 0       | 0   | 708           |
| 6.4     | Servicios otorgados por Condusef              | 2,217     | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2,217         |
| 0.9     | Otros sectores                                | 245       | 45            | 1      | 7            | 0        | 0       | 0   | 298           |
|         | Total general                                 | 28,995    | 4,668         | 17     | 944          | 0        | 0       | 0   | 34,624        |

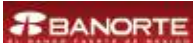
## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                               |               |              | Principales Causas                                                          |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                            | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                       | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 16,074        | 55.4         | Reporte de crédito especial                         | 16,819        | 58.0         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                | 15,679        | 54.1         |
| Círculo de Crédito        | 1,880         | 6.5          | Información sobre productos y servicios financieros | 2,494         | 8.6          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros    | 2,714         | 9.4          |
| Banamex                   | 1,501         | 5.2          | Tarjeta de crédito                                  | 2,210         | 7.6          | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                         | 1,652         | 5.7          |
| PROCESAR 20 años          | 1,310         | 4.5          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef | 1,561         | 5.4          | Consulta a través del NSS                                                   | 1,265         | 4.4          |
| BBVA Bancomer             | 1,303         | 4.5          | Consulta a la BND SAR                               | 1,310         | 4.5          | Consumos no reconocidos                                                     | 973           | 3.4          |
| Santander                 | 495           | 1.7          | Servicio de Atención de Condusef                    | 618           | 2.1          | Actualización de historial crediticio no realizada                          | 760           | 2.6          |
| HSBC                      | 357           | 1.2          | Crédito personal                                    | 582           | 2.0          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef        | 439           | 1.5          |
| BANORTE                   | 351           | 1.2          | Tarjeta de débito                                   | 425           | 1.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 438           | 1.5          |
| BANCO AZTECA              | 268           | 0.9          | Daños - Automóviles                                 | 412           | 1.4          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                          | 238           | 0.8          |
| afore XXI                 | 150           | 0.5          | Vida - Individual                                   | 347           | 1.2          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                            | 215           | 0.7          |
| Otras Instituciones       | 5,306         | 18.4         | Otros productos                                     | 2,217         | 7.7          | Otras causas                                                                | 4,622         | 15.9         |
| <b>Total</b>              | <b>28,995</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                        | <b>28,995</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                | <b>28,995</b> | <b>100.0</b> |

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

## Yucatán

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                                                                    |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos      | Part.%       |
|  Banamex            | 1,036        | 18.4         | Tarjeta de crédito          | 1,784        | 31.7         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 812          | 14.4         |
|  BBVA Bancomer      | 834          | 14.8         | Reporte de crédito especial | 784          | 13.9         | Actualización de historial crediticio no realizada                                                                    | 542          | 9.6          |
|  TransUnion         | 624          | 11.1         | Crédito personal            | 383          | 6.8          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 371          | 6.6          |
|  Santander          | 318          | 5.6          | Daños - Automóviles         | 375          | 6.7          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 201          | 3.6          |
|  HSBC               | 231          | 4.1          | Tarjeta de débito           | 375          | 6.7          | Cancelación de póliza no contratada                                                                                   | 186          | 3.3          |
|  BANORTE            | 228          | 4.1          | Vida - Individual           | 330          | 5.9          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                                                                      | 171          | 3.0          |
|  BANCO AZTECA       | 144          | 2.6          | Cuenta de ahorro            | 255          | 4.5          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 143          | 2.5          |
|  Círculo de CRÉDITO | 131          | 2.3          | Cuenta de cheques           | 160          | 2.8          | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato                                      | 139          | 2.5          |
|  Seguros Banamex  | 106          | 1.9          | Cuenta de nómina            | 124          | 2.2          | Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte                                                                     | 135          | 2.4          |
|  afore            | 97           | 1.7          | Crédito de nómina           | 121          | 2.1          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 121          | 2.1          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 1,880        | 33.4         | Otros productos             | 938          | 16.7         | Otras causas                                                                                                          | 2,808        | 50.0         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>5,629</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>5,629</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>5,629</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

## Instituciones SAR

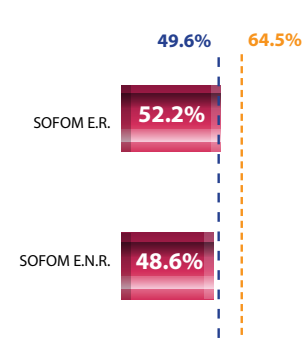
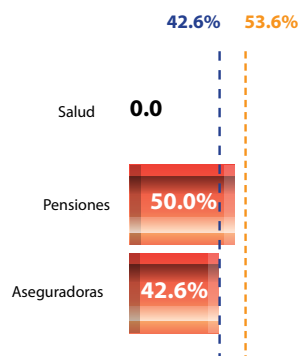
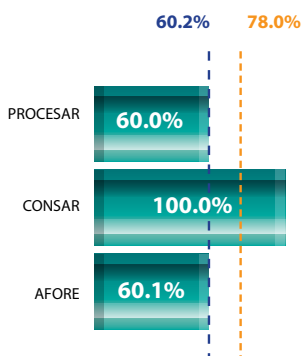
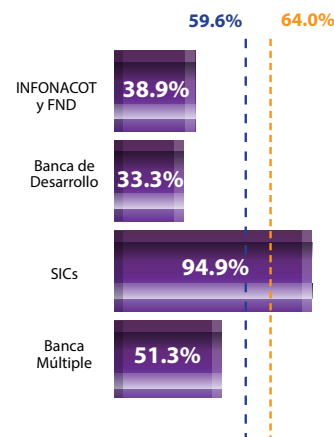
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014



Part.

83.0%

14.1%

0.0%

2.9%

0.0%

0.0%

0.0%

30.2%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 87.4    | Instituciones de crédito                      | 14,744    | 1,957         | 4      | 224          | 0        | 0       | 0   | 16,929        |
|         | Banca Múltiple                                | 1,225     | 1,201         | 3      | 212          | 0        | 0       | 0   | 2,641         |
|         | SICs                                          | 13,510    | 746           | 0      | 5            | 0        | 0       | 0   | 14,261        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 3         | 3             | 0      | 2            | 0        | 0       | 0   | 8             |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 6         | 7             | 1      | 5            | 0        | 0       | 0   | 19            |
| 5.8     | Instituciones SAR                             | 793       | 300           | 0      | 33           | 0        | 0       | 0   | 1,126         |
|         | AFORE                                         | 305       | 297           | 0      | 33           | 0        | 0       | 0   | 635           |
|         | CONSAR                                        | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
|         | PROCESAR                                      | 488       | 3             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 491           |
| 4.6     | Instituciones de Seguros                      | 318       | 291           | 0      | 289          | 0        | 0       | 0   | 898           |
| 1.8     | SOFOM                                         | 182       | 146           | 0      | 21           | 0        | 0       | 0   | 349           |
| 0.0     | Servicios otorgados por Condusef              | 0         | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 0             |
| 0.4     | Otros sectores                                | 40        | 31            | 1      | 4            | 0        | 0       | 0   | 76            |
|         | Total general                                 | 16,077    | 2,725         | 5      | 571          | 0        | 0       | 0   | 19,378        |

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos       |               |              | Principales Causas                                                           |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                    | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                        | Asuntos       | Part. %      |
| TransUnion                | 13,126        | 81.6         | Reporte de crédito especial | 13,489        | 83.9         | Emisión de reporte de crédito especial (RCE)                                 | 12,742        | 79.3         |
| PROCESAR 20 años          | 488           | 3.0          | Tarjeta de crédito          | 688           | 4.3          | Consulta a través del NSS                                                    | 476           | 3.0          |
| BBVA Bancomer             | 342           | 2.1          | Consulta a la BND SAR       | 488           | 3.0          | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 329           | 2.0          |
| Banamex                   | 320           | 2.0          | Crédito personal            | 243           | 1.5          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 264           | 1.6          |
| Círculo de Crédito        | 288           | 1.8          | Vida - Individual           | 192           | 1.2          | Eliminación de historial crediticio no realizada                             | 222           | 1.4          |
| BANORTE                   | 188           | 1.2          | Retiros totales             | 153           | 1.0          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 200           | 1.2          |
| afore 100 años            | 135           | 0.8          | Tarjeta de débito           | 119           | 0.7          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 196           | 1.2          |
| Dun & Bradstreet          | 96            | 0.6          | Cuenta de ahorro            | 117           | 0.7          | Consumos no reconocidos                                                      | 169           | 1.1          |
| BANCO AZTECA              | 88            | 0.5          | Daños - Automóviles         | 96            | 0.6          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 116           | 0.7          |
| Santander                 | 70            | 0.4          | Cuenta de nómina            | 54            | 0.3          | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 88            | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 936           | 6.0          | Otros productos             | 438           | 2.8          | Otras causas                                                                 | 1,275         | 8.0          |
| <b>Total</b>              | <b>16,077</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>16,077</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>16,077</b> | <b>100.0</b> |

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

## Zacatecas

## Reclamaciones

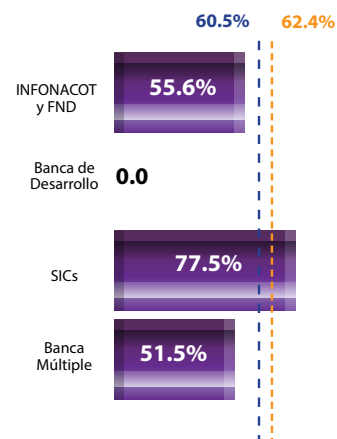
| Principales Instituciones                                                                            |              |              | Principales Productos       |              |              | Principales Causas                                                           |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Institución                                                                                          | Asuntos      | Part.%       | Producto                    | Asuntos      | Part.%       | Causa                                                                        | Asuntos      | Part.%       |
|  TransUnion         | 557          | 16.9         | Tarjeta de crédito          | 753          | 22.8         | Actualización de historial crediticio no realizada                           | 343          | 10.4         |
|  Bancomer           | 392          | 11.9         | Reporte de crédito especial | 735          | 22.3         | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada  | 273          | 8.3          |
|  Banamex            | 392          | 11.9         | Vida - Individual           | 400          | 12.1         | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | 234          | 7.1          |
|  MetLife            | 213          | 6.5          | Crédito personal            | 251          | 7.6          | Eliminación de historial crediticio no realizada                             | 216          | 6.5          |
|  BANORTE            | 212          | 6.4          | Retiros totales             | 163          | 4.9          | Consumos no reconocidos                                                      | 214          | 6.5          |
|  Círculo de CRÉDITO | 185          | 5.6          | Tarjeta de débito           | 148          | 4.5          | Crédito no reconocido en el historial crediticio                             | 201          | 6.1          |
|  afore XXI BANORTE  | 148          | 4.5          | Cuenta de ahorro            | 139          | 4.2          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones     | 192          | 5.8          |
|  BANCO AZTECA       | 96           | 2.9          | Daños - Automóviles         | 139          | 4.2          | Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza                         | 145          | 4.4          |
|  Santander        | 87           | 2.6          | Crédito hipotecario         | 67           | 2.0          | Solicitud de retiro no concluida o no atendida                               | 125          | 3.8          |
|  HSBC             | 75           | 2.3          | Cuenta de nómina            | 63           | 1.9          | Solicitud de trámite no atendida o no concluida                              | 80           | 2.4          |
| Otras Instituciones                                                                                  | 944          | 28.5         | Otros productos             | 443          | 13.5         | Otras causas                                                                 | 1,278        | 38.7         |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>3,301</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                | <b>3,301</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                 | <b>3,301</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

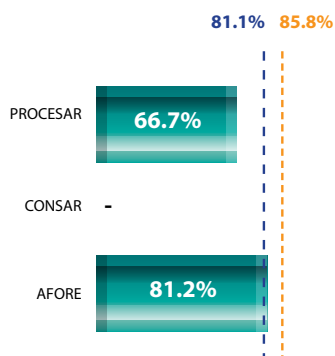
## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles



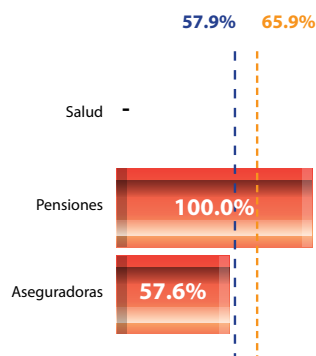
## Instituciones SAR

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



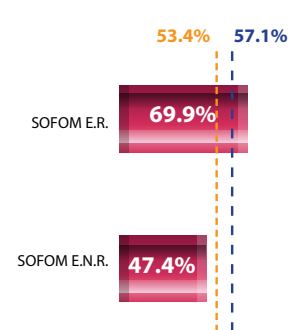
## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles



## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.

6.3%

59.8%

93.6%

—

—

—

—

6.6%

99.798%

0.2%

0.002%

0.0%

0.0%

0.0%

0.0%

| Part. % | Sector / Clase                                | Asesorías | Reclamaciones |        |              |          |         |     | Total general |
|---------|-----------------------------------------------|-----------|---------------|--------|--------------|----------|---------|-----|---------------|
|         |                                               |           | GO/GE         | REDECO | Conciliación | Dictamen | Defensa |     |               |
|         |                                               |           |               |        |              |          | SDLG    | DLG |               |
| 39.8    | Instituciones de crédito                      | 191,185   | 742           | 8      | 0            | 0        | 0       | 0   | 191,935       |
|         | Banca Múltiple                                | 174,473   | 726           | 8      | 0            | 0        | 0       | 0   | 175,207       |
|         | SICs                                          | 14,320    | 11            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 14,331        |
|         | Banca de Desarrollo                           | 2,118     | 3             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 2,121         |
|         | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 274       | 2             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 276           |
| 7.8     | Instituciones SAR                             | 37,371    | 81            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 37,452        |
|         | AFORE                                         | 26,502    | 76            | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 26,578        |
|         | CON SAR                                       | 141       | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 141           |
|         | PROCESAR                                      | 10,728    | 5             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 10,733        |
| 4.0     | Instituciones de Seguros                      | 19,031    | 113           | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 19,144        |
| 4.0     | SO FOM                                        | 19,125    | 32            | 1      | 0            | 0        | 0       | 0   | 19,158        |
| 31.8    | Servicios otorgados por Condusef              | 153,045   | 0             | 0      | 0            | 0        | 0       | 0   | 153,045       |
| 12.6    | Otros sectores                                | 61,097    | 6             | 2      | 0            | 0        | 0       | 0   | 61,105        |
|         | Total general                                 | 480,854   | 974           | 11     | 0            | 0        | 0       | 0   | 481,839       |

## Asesorías

| Principales Instituciones |                |              | Principales Productos                                  |                |              | Principales Causas                                                                     |                |              |
|---------------------------|----------------|--------------|--------------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| Institución               | Asuntos        | Part. %      | Producto                                               | Asuntos        | Part. %      | Causa                                                                                  | Asuntos        | Part. %      |
| Banamex                   | 46,936         | 9.8          | Información sobre productos y servicios financieros    | 97,305         | 20.2         | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros               | 106,737        | 22.2         |
| BBVA Bancomer             | 38,384         | 8.0          | Información sobre los servicios que ofrece Condusef    | 87,034         | 18.1         | Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef                                    | 77,364         | 16.1         |
| BANORTE                   | 20,862         | 4.3          | Tarjeta de crédito                                     | 53,649         | 11.2         | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros            | 37,313         | 7.8          |
| Santander                 | 18,273         | 3.8          | REUS                                                   | 34,242         | 7.1          | Solicitud de alta en el REUS                                                           | 30,737         | 6.4          |
| TransUnion                | 12,862         | 2.7          | Información sobre productos y servicios no financieros | 33,792         | 7.0          | Gestión de Cobranza (REDECO)                                                           | 21,062         | 4.4          |
| PROCESAR 20 años          | 10,728         | 2.2          | Servicio de Atención                                   | 29,310         | 6.1          | Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención | 18,904         | 3.9          |
| HSBC                      | 10,369         | 2.2          | Crédito personal                                       | 21,204         | 4.4          | Consumos no reconocidos                                                                | 18,711         | 3.9          |
| BANCO AZTECA              | 7,935          | 1.7          | Consulta de información a la autoridad                 | 14,788         | 3.1          | Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef                   | 17,403         | 3.6          |
| INBURSA                   | 6,587          | 1.4          | Tarjeta de débito                                      | 12,025         | 2.5          | Orientación sobre autoridades y diversas entidades                                     | 11,721         | 2.4          |
| Scotiabank                | 5,946          | 1.2          | Consulta a la BND SAR                                  | 10,728         | 2.2          | Negociación de créditos (Orientación)                                                  | 11,212         | 2.3          |
| Otras Instituciones       | 301,972        | 62.7         | Otros productos                                        | 86,777         | 18.1         | Otras causas                                                                           | 129,690        | 27.0         |
| <b>Total</b>              | <b>480,854</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                           | <b>480,854</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                           | <b>480,854</b> | <b>100.0</b> |

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

## Centro de Atención Telefónica

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                               |            |              | Principales Productos |            |              | Principales Causas                                                                                                    |            |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-----------------------|------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Institución                                                                                             | Asuntos    | Part.%       | Producto              | Asuntos    | Part.%       | Causa                                                                                                                 | Asuntos    | Part.%       |
|  Banamex               | 258        | 26.2         | Tarjeta de crédito    | 351        | 35.6         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 229        | 23.2         |
|  BBVA Bancomer         | 203        | 20.6         | Cuenta de ahorro      | 95         | 9.6          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 60         | 6.1          |
|  BANORTE               | 74         | 7.5          | Tarjeta de débito     | 85         | 8.6          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 54         | 5.5          |
|  Santander             | 55         | 5.6          | Cuenta de nómina      | 69         | 7.0          | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato                                      | 43         | 4.4          |
|  HSBC                  | 42         | 4.3          | Daños - Automóviles   | 39         | 4.0          | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)  | 36         | 3.7          |
|  BANCO AZTECA          | 33         | 3.4          | Traspasos             | 34         | 3.5          | Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE                                                                           | 33         | 3.4          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 28         | 2.8          | Crédito personal      | 34         | 3.5          | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud                                                                           | 29         | 2.9          |
|  InverCap Afore        | 17         | 1.7          | Cuenta de cheques     | 32         | 3.2          | Transferencia electrónica no aplicada                                                                                 | 27         | 2.7          |
|  Scotiabank          | 16         | 1.6          | Cajero automático     | 22         | 2.2          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 26         | 2.6          |
|  BanCoppel           | 16         | 1.6          | Crédito al auto       | 22         | 2.2          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada                                           | 24         | 2.4          |
| Otras Instituciones                                                                                     | 243        | 24.7         | Otros productos       | 202        | 20.6         | Otras causas                                                                                                          | 424        | 43.1         |
| <b>Total</b>                                                                                            | <b>985</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>          | <b>985</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>985</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

## Instituciones SAR

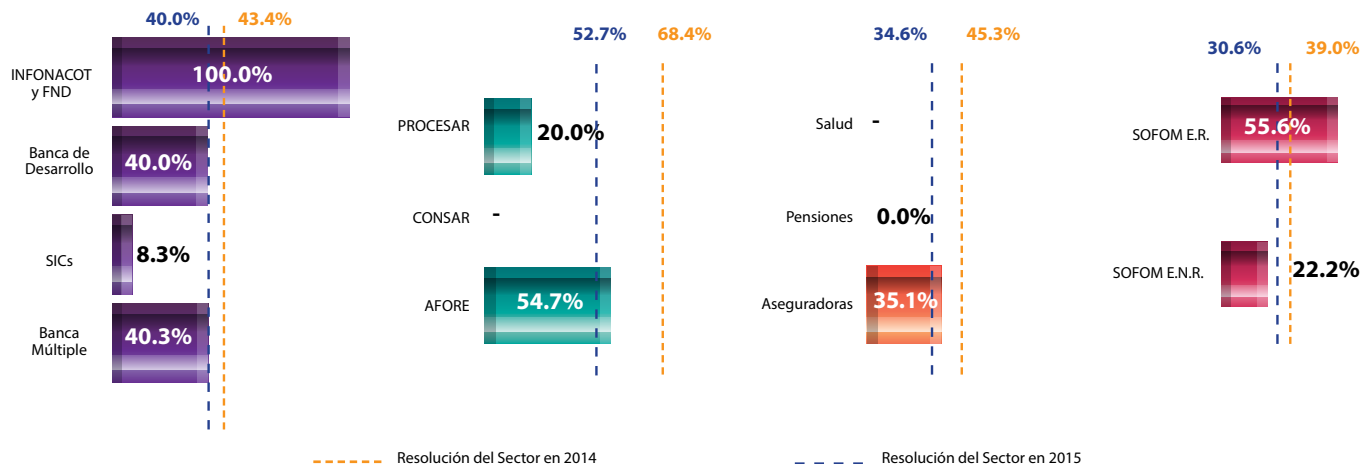
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2014

--- Resolución del Sector en 2015



## Acciones de Defensa iniciadas

Variación  
2015-2014

Part.



52.5%



33.6%



7.5%



5.9%



0.5%



0.004%



111.9%

| Part. %              | Sector / Clase                                | Asesorías     | Reclamaciones |          |              |               |              |              |                   |                      | Total general  |
|----------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|----------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|----------------------|----------------|
|                      |                                               |               | GO/GE         | REDECO   | Conciliación | Dictamen      | Defensa      |              | Ase. Jur. Penales | Liquidación Judicial |                |
| 49.2                 | <b>Instituciones de crédito</b>               | <b>3,310</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>6,958*</b> | <b>1,997</b> | <b>1,623</b> | <b>135</b>        | <b>1</b>             | <b>14,024</b>  |
|                      | Banca Múltiple                                | 3,294         | 0             | 0        | 0            | 6,882         | 1,986        | 1,611        | 134               | 1                    | 13,908         |
|                      | SICs                                          | 4             | 0             | 0        | 0            | 34            | 0            | 0            | 0                 | 0                    | 38             |
|                      | Banca de Desarrollo                           | 11            | 0             | 0        | 0            | 29            | 11           | 11           | 1                 | 0                    | 63             |
|                      | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo | 1             | 0             | 0        | 0            | 12            | 0            | 1            | 0                 | 0                    | 14             |
| 0.4                  | <b>Instituciones SAR</b>                      | <b>16</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>96</b>     | <b>6</b>     | <b>2</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>             | <b>120</b>     |
|                      | AFORE                                         | 16            | 0             | 0        | 0            | 92            | 6            | 2            | 0                 | 0                    | 116            |
|                      | CON SAR                                       | 0             | 0             | 0        | 0            | 0             | 0            | 0            | 0                 | 0                    | 0              |
|                      | PROCESAR                                      | 0             | 0             | 0        | 0            | 4             | 0            | 0            | 0                 | 0                    | 4              |
| 43.9                 | <b>Instituciones de Seguros</b>               | <b>10,146</b> | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>2,203</b>  | <b>112</b>   | <b>33</b>    | <b>1</b>          | <b>0</b>             | <b>12,495</b>  |
| 1.0                  | <b>SOFOM</b>                                  | <b>41</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>217</b>    | <b>22</b>    | <b>11</b>    | <b>8</b>          | <b>0</b>             | <b>299</b>     |
| 0.0                  | <b>Servicios otorgados por Condusef</b>       | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>             | <b>0</b>       |
| 5.5                  | <b>Otros sectores</b>                         | <b>1,449</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>92</b>     | <b>4</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>             | <b>1,546**</b> |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>14,962</b> | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>9,566</b>  | <b>2,141</b> | <b>1,669</b> | <b>144</b>        | <b>1</b>             | <b>28,484</b>  |

(\*) Incluye 1 asunto de SOFOL

(\*\*) Incluye 1 asunto de Concurso Mercantil en Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

## Asesorías

| Principales Instituciones |               |              | Principales Productos                  |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|---------------------------|---------------|--------------|----------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución               | Asuntos       | Part. %      | Producto                               | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
| MAPFRE                    | 2,020         | 13.5         | Vida - Individual                      | 9,362         | 62.6         | SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)                                                       | 9,963         | 66.6         |
| OLD MUTUAL                | 2,017         | 13.5         | Cuentas Bancarias (BCD)                | 1,163         | 7.8          | Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema                                    | 1,162         | 7.8          |
| DECO                      | 906           | 6.1          | Consulta de información a la autoridad | 998           | 6.7          | Consumos no reconocidos                                                                                               | 1,132         | 7.6          |
| BBVA Bancomer             | 839           | 5.6          | Tarjeta de débito                      | 792           | 5.3          | Solicitud de información                                                                                              | 991           | 6.6          |
| Banamex                   | 479           | 3.2          | Vida - Grupo                           | 671           | 4.5          | Solicitud de entrega de recursos no atendida                                                                          | 340           | 2.3          |
| FICREA                    | 361           | 2.4          | Tarjeta de crédito                     | 618           | 4.1          | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 256           | 1.7          |
| BANORTE                   | 250           | 1.7          | Cuenta de ahorro                       | 485           | 3.2          | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 175           | 1.2          |
| BANCO AZTECA              | 157           | 1.0          | Cuenta de cheques                      | 301           | 2.0          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 145           | 1.0          |
| Santander                 | 142           | 0.9          | Cuenta de nómina                       | 99            | 0.7          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros                                              | 120           | 0.8          |
| HSBC                      | 87            | 0.6          | Daños - Automóviles                    | 81            | 0.5          | Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros                                           | 72            | 0.5          |
| Otras Instituciones       | 7,704         | 51.5         | Otros productos                        | 392           | 2.6          | Otras causas                                                                                                          | 606           | 3.9          |
| <b>Total</b>              | <b>14,962</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                           | <b>14,962</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>14,962</b> | <b>100.0</b> |

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

## Vicepresidencia Jurídica

## Reclamaciones

| Principales Instituciones                                                                                 |               |              | Principales Productos                              |               |              | Principales Causas                                                                                                    |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Institución                                                                                               | Asuntos       | Part. %      | Producto                                           | Asuntos       | Part. %      | Causa                                                                                                                 | Asuntos       | Part. %      |
|  BBVA Bancomer           | 3,951         | 29.2         | Tarjeta de débito                                  | 3,482         | 25.8         | Consumos no reconocidos                                                                                               | 5,047         | 37.3         |
|  Banamex                 | 2,373         | 17.6         | Tarjeta de crédito                                 | 3,189         | 23.6         | Cheque pagado no reconocido por el titular                                                                            | 1,408         | 10.4         |
|  BANORTE                 | 1,352         | 10.0         | Cuenta de cheques                                  | 1,840         | 13.6         | Cargos no reconocidos en la cuenta                                                                                    | 833           | 6.2          |
|  Santander               | 870           | 6.4          | Daños - Automóviles                                | 1,018         | 7.5          | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio | 737           | 5.5          |
|  BANCO AZTECA            | 716           | 5.3          | Cuenta de ahorro                                   | 686           | 5.1          | Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza                                                                | 714           | 5.3          |
|  HSBC                    | 434           | 3.2          | Vida - Individual                                  | 580           | 4.3          | Negativa en el pago de la indemnización                                                                               | 491           | 3.6          |
|  Scotiabank              | 412           | 3.1          | Cuenta de nómina                                   | 435           | 3.2          | Transferencia electrónica no reconocida                                                                               | 253           | 1.9          |
|  GNP SEGUROS             | 242           | 1.8          | Crédito personal                                   | 366           | 2.7          | Inconformidad con el monto de la indemnización                                                                        | 216           | 1.6          |
|  BBVA Bancomer SEGUROS | 236           | 1.7          | Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores | 216           | 1.6          | Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio                                   | 185           | 1.4          |
|  MetLife               | 217           | 1.6          | Vida - Grupo                                       | 184           | 1.4          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones                                              | 161           | 1.2          |
| Otras Instituciones                                                                                       | 2,719         | 20.1         | Otros productos                                    | 1,526         | 11.2         | Otras causas                                                                                                          | 3,477         | 25.6         |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>13,522</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                       | <b>13,522</b> | <b>100.0</b> | <b>Total</b>                                                                                                          | <b>13,522</b> | <b>100.0</b> |

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 62 Días hábiles

## Instituciones SAR

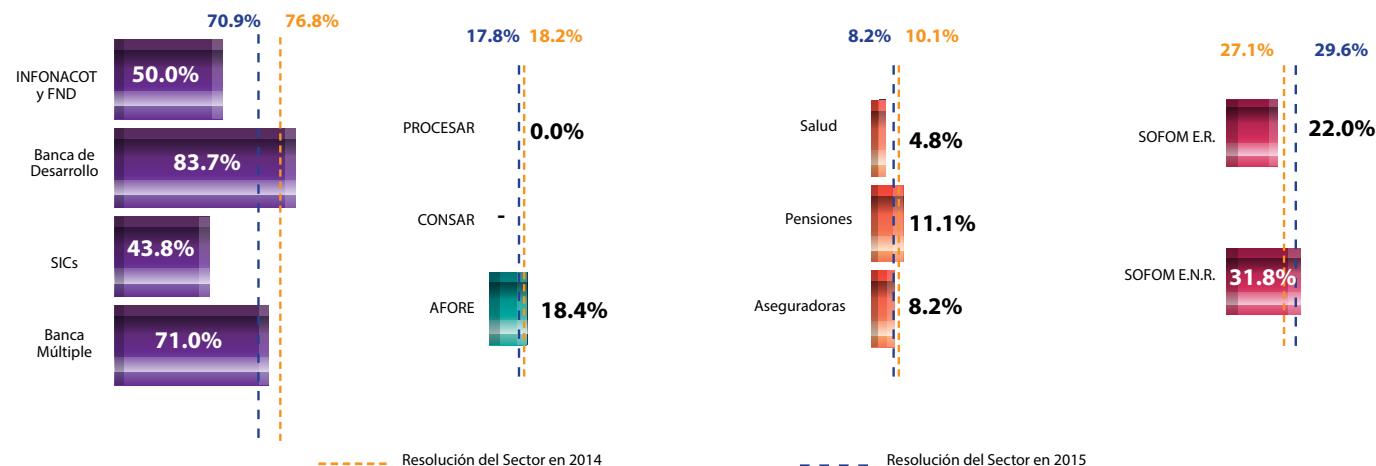
Tiempo promedio total de atención: 60 Días hábiles

## Instituciones de Seguros

Tiempo promedio total de atención: 58 Días hábiles

## SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 53 Días hábiles



# Herramientas de Información

En 2015 se registraron 8,852,751 de accesos a la página de Condusef entre Simuladores, Calculadoras, Registros y otros Micrositios, lo cuál significó un incremento del 64.0% con respecto a 2014. Destacan el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) con 341,508, el Simulador de Crédito Hipotecario con 157,611 y el Simulador de Tarjeta de Crédito con 122,383.

Durante este mismo año se actualizaron 2 simuladores, el de Crédito Automotriz y el de Crédito Personal y de Nómina, los cuales orientan al Usuario sobre quién ofrece la tasa de interes más baja, con qué Instituciones se paga menos al final del crédito, cuál es el CAT más bajo, entre otra información.



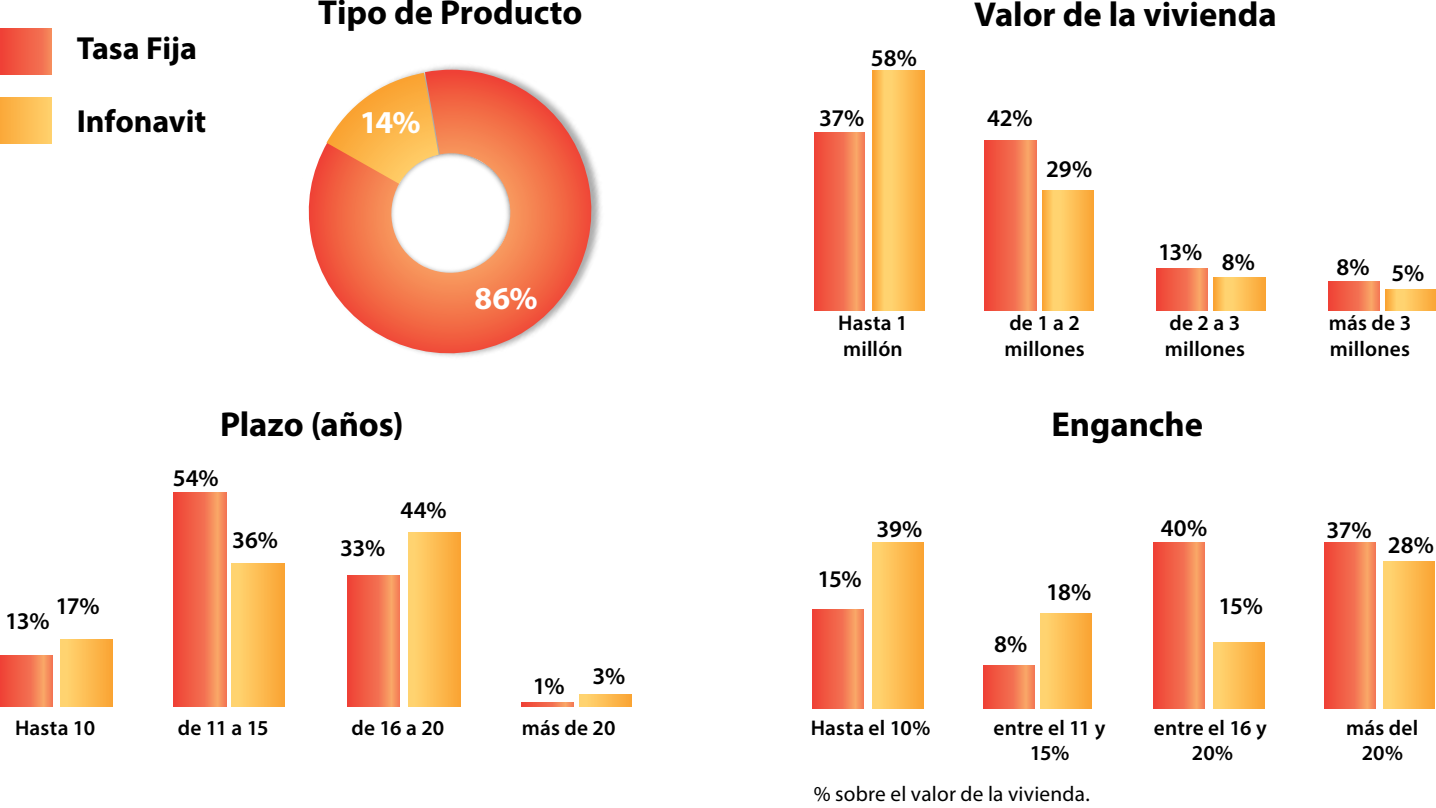
|                                       | Página |
|---------------------------------------|--------|
| Herramientas de Información (Accesos) | 177    |
| Simuladores                           | 178    |
| Registro de Comisiones (RECO)         | 180    |
| SIPRES                                | 187    |

## Herramientas de Información (accesos)

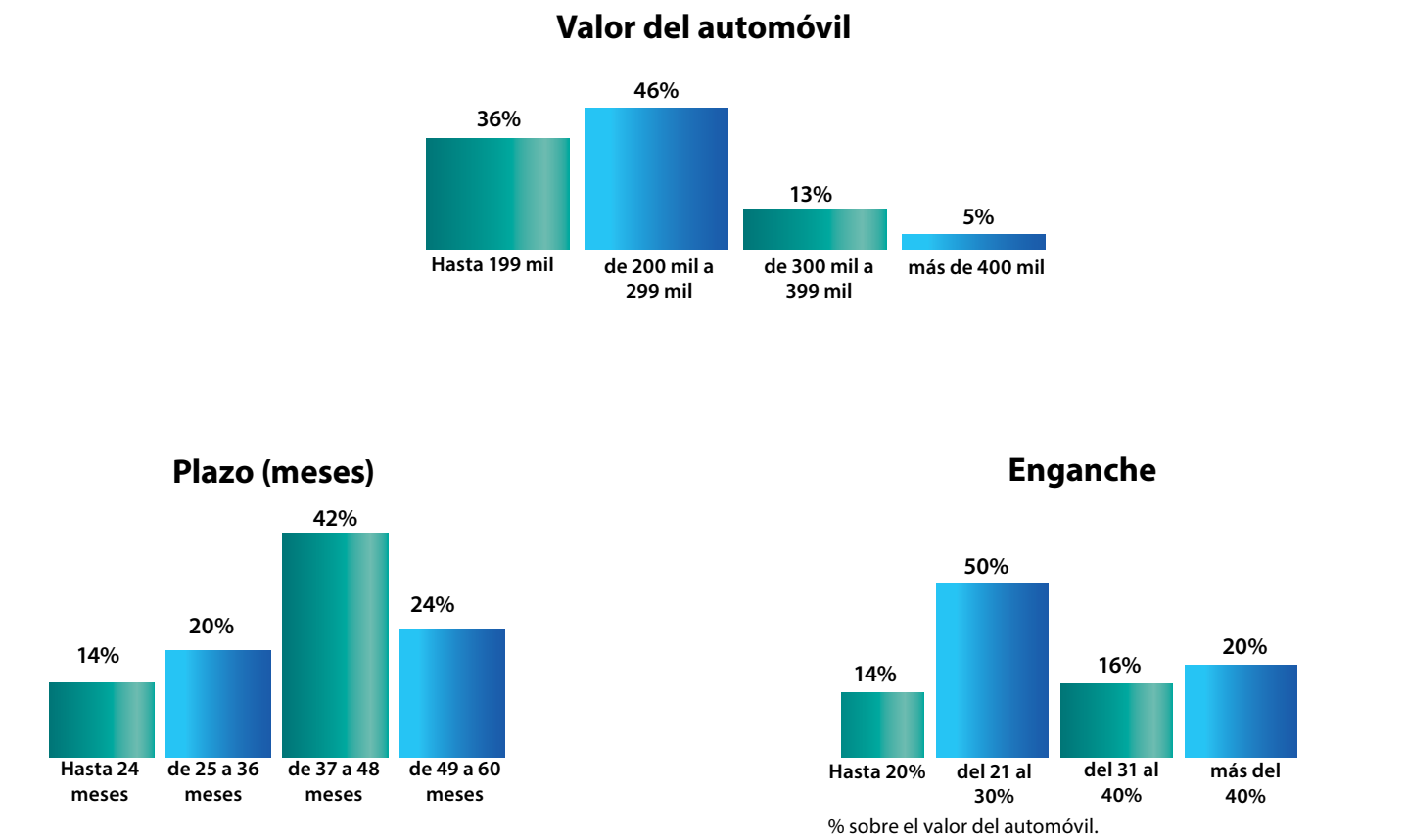
|                                                                        |                  |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Página WEB</b>                                                      | <b>8,852,751</b> |
| <b>Simuladores y calculadoras</b>                                      | <b>759,910</b>   |
| • Ahorro e Inversión                                                   | 75,730           |
| • Crédito automotriz                                                   | 100,463          |
| • Crédito hipotecario                                                  | 157,611          |
| • Crédito hipotecario Infonavit                                        | 75,976           |
| • Crédito personal y de nómina                                         | 117,916          |
| • Fondos de Inversión                                                  | 17,961           |
| • Pagos Mínimos                                                        | 40,090           |
| • Planificador Familiar                                                | 16,397           |
| • Seguros de Automóviles                                               | 35,383           |
| • Tarjeta de crédito                                                   | 122,383          |
| <b>Registros</b>                                                       | <b>468,047</b>   |
| • Registro de Comisiones (RECO)                                        | 29,940           |
| • Registro de Contratos de Adhesión (RECA)                             | 87,025           |
| • Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)                       | 9,574            |
| • Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) | 341,508          |
| <b>Twitter</b>                                                         | <b>34,534</b>    |
| • Seguidores                                                           | 107,520          |
| <b>Facebook "Me Gusta"</b>                                             | <b>31,594</b>    |

Simulador de Crédito hipotecario a Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

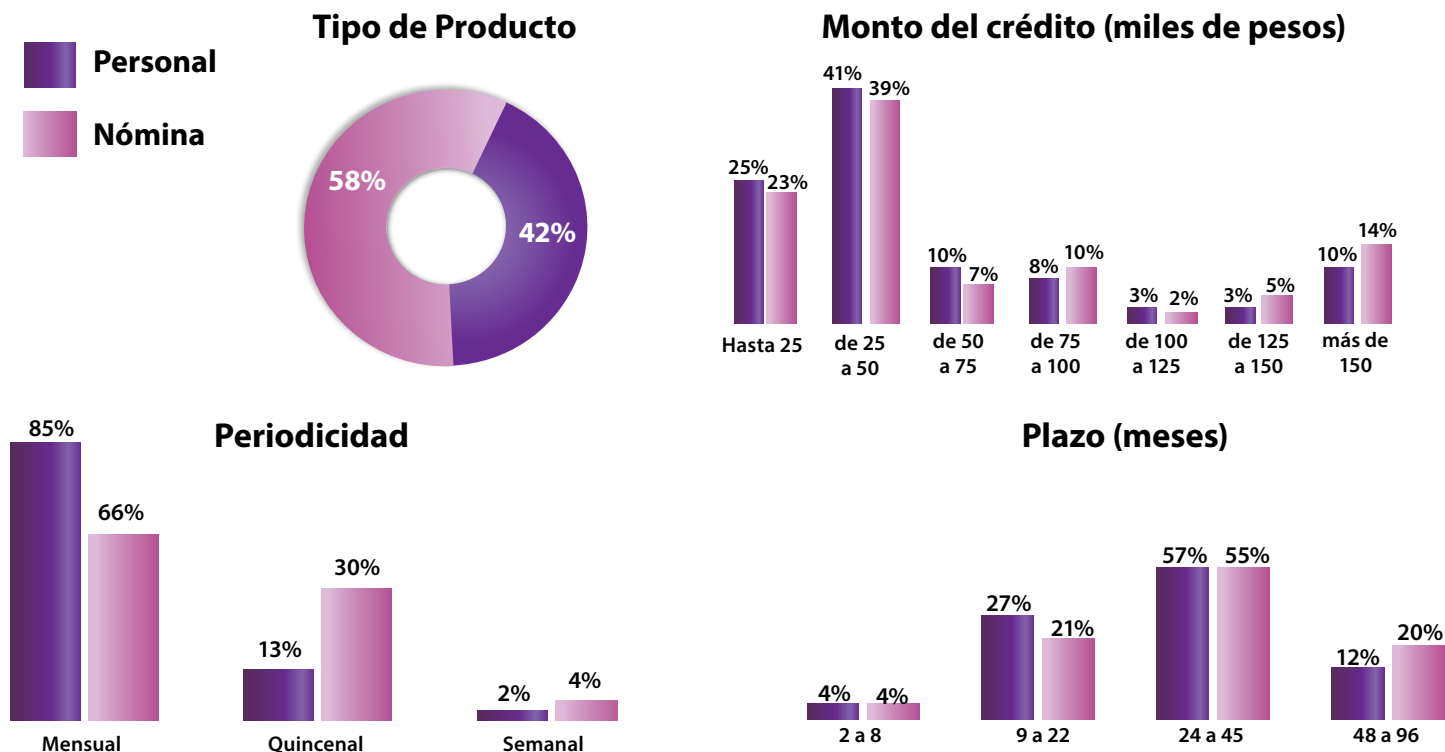


Simulador de Crédito automotriz



## Simulador de Crédito personal y de nómina

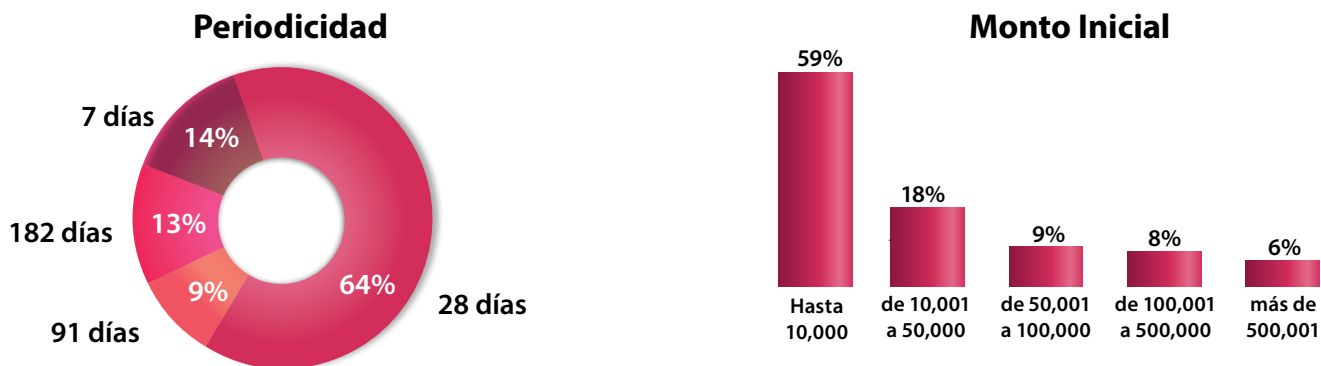
### Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



## Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión

### Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

En cuanto al Simulador de Ahorro las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 182 días y monto inicial de la siguiente manera:



En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2015, las tasas de rendimiento otorgadas por la Banca para el producto PRLV en sus distintos plazos mostraron ligeros incrementos, mientras que los Cetes registraron alzas generalizadas de hasta 0.5 puntos porcentuales.

| Plazo | PRLV   |       |        |       | CETES  |        |
|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|       | Dic-14 |       | Dic-15 |       | Dic-14 | Dic-15 |
|       | Min    | Max   | Min    | Max   |        |        |
| 7     | 0.62%  | 2.83% | 0.65%  | 2.85% | -      | -      |
| 28    | 0.65%  | 3.75% | 0.65%  | 3.76% | 2.81%  | 3.25%  |
| 90    | 0.65%  | 3.90% | 0.65%  | 3.90% | 2.92%  | 3.32%  |
| 180   | 0.65%  | 3.90% | 0.65%  | 3.91% | 3.02%  | 3.53%  |

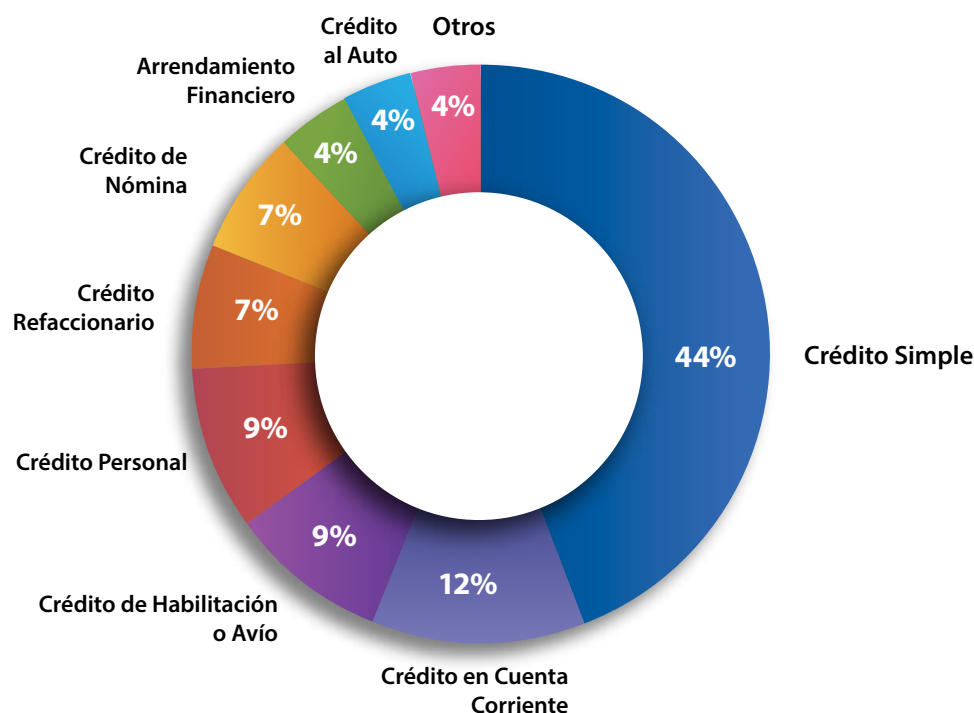
## Registro de Comisiones (RECO)

De enero a diciembre de 2015, el Registro de Comisiones RECO reportó 2,412 SOFOM ENR registradas, así como 37 Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), 116 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) y 72 Uniones de Crédito.

En el mismo periodo, se registraron un total de 7,522 solicitudes de registro de comisión, de las cuales, 4,562 corresponden al sector de las SOFOM ENR, y 2,960 a los sectores de las SOFIPOS, SOCAPS y Uniones de Crédito, quienes ingresaron al RECO a partir del 27 de agosto de 2015. Es importante señalar que el número de estas solicitudes incluye todos los estatus posibles, incluyendo los avisos de no cobro de comisiones.

A continuación, se presentan los tipos de crédito con mayor número de comisiones autorizadas durante 2015 para los diferentes sectores obligados.

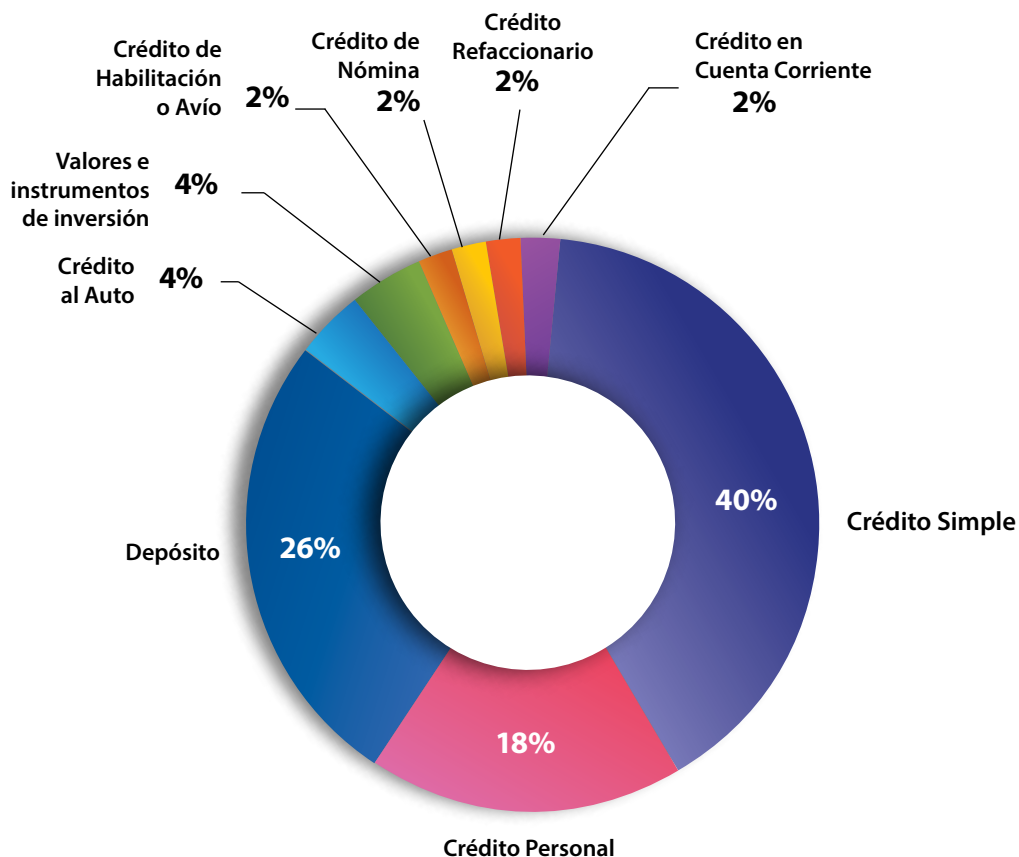
### Productos con mayor número de comisiones: SOFOM E.N.R. Enero - Diciembre 2015



Los tipos de crédito incluidos en el rubro "Otros" son: Factoraje financiero, Tarjeta de Crédito y Crédito Hipotecario.

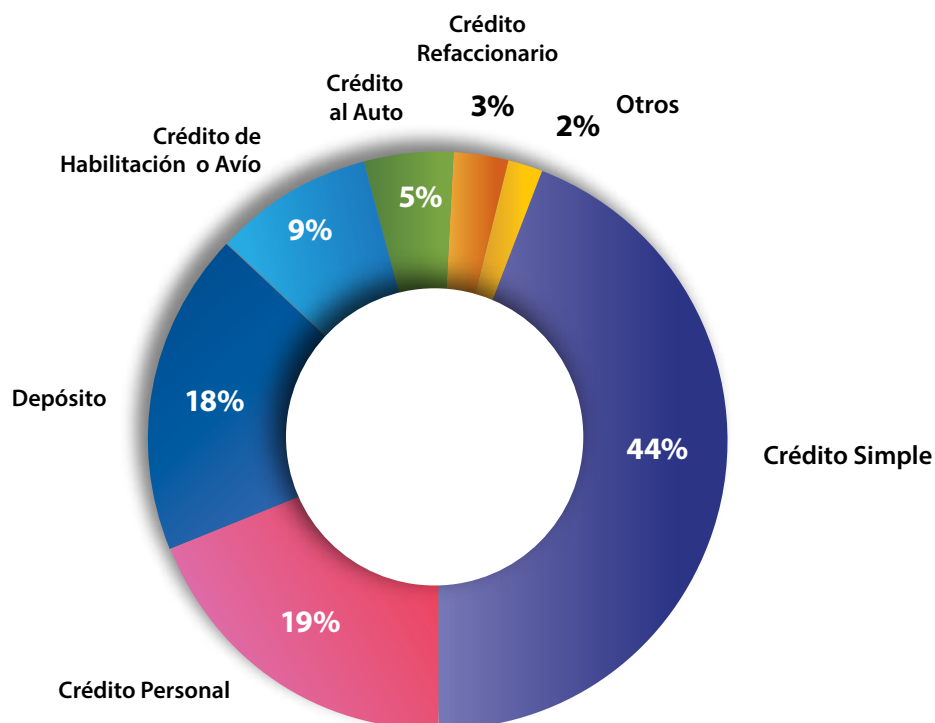
**Registro de Comisiones (RECO)**

Por lo que toca a las Sociedades Financieras Populares, a continuación se presenta la gráfica que muestra cuáles fueron las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2015.

**Productos con mayor número de comisiones: SOFIPOS  
Enero - Diciembre 2015**

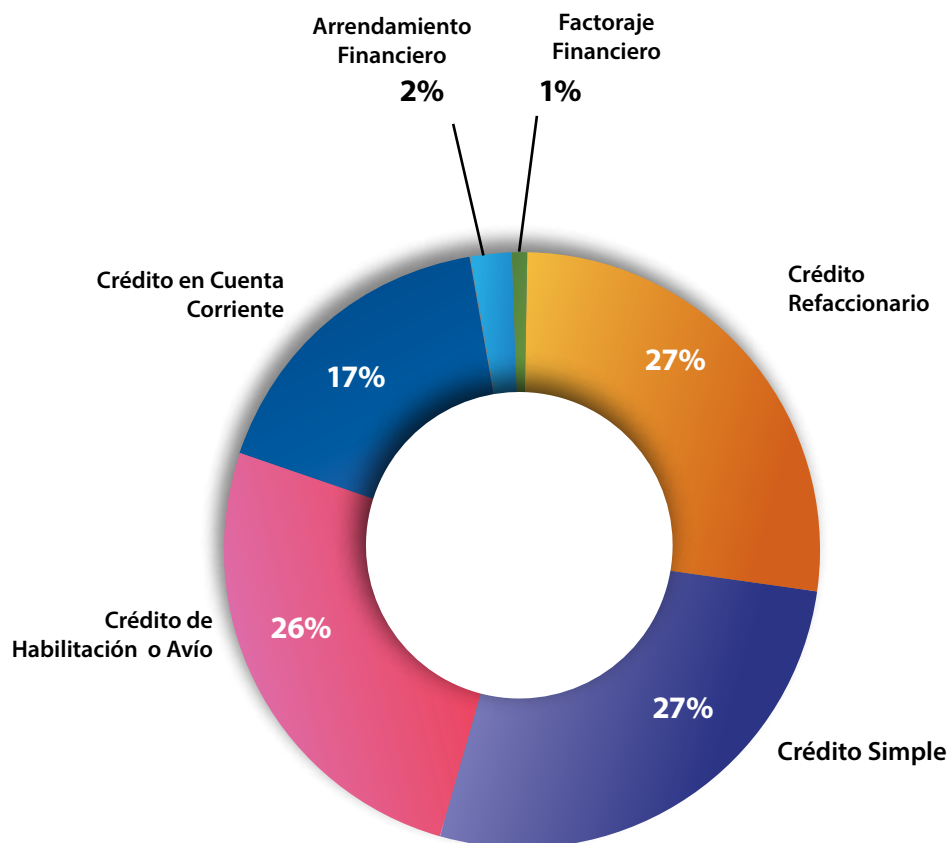
**Registro de Comisiones (RECO)**

Para las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2015, son las siguientes:

**Productos con mayor número de comisiones: SOCAPS  
Enero - Diciembre 2015**

El rubro otros incluye: Crédito en Cuenta Corriente, Nómina, Básicas, Arrendamiento Financiero, Crédito Hipotecario, Factoraje Financiero, Tarjeta de Crédito, así como Valores e Instrumentos de Inversión.

**Productos con mayor número de comisiones: Uniones de Crédito**  
**Enero - Diciembre 2015**



Registro de Comisiones (RECO)

Otro dato importante para fines estadísticos dentro del RECO, son los conceptos de las comisiones que cada uno de los sectores registra dentro del sistema.

En el siguiente cuadro se aprecia el número de productos registrados para cada concepto de comisión, dividido por sector.

| Productos de Crédito                                                          |                |         |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|--------|---------|
| Conceptos más utilizados según sector                                         |                |         |        |         |
|                                                                               | SOFOMES E.N.R. | SOFIPOS | SOCAPS | UNIONES |
| Contratación o Apertura                                                       | 748            | 36      | 24     | 89      |
| Gastos de Cobranza                                                            | 243            | 12      | 73     | 5       |
| El producto no prevé comisión alguna                                          | 168            | 8       | -      | 28      |
| Pago tardío o inoportuno                                                      | 154            | 6       | 2      | 5       |
| Disposición del Crédito                                                       | 145            | 1       | 3      | 32      |
| Administración o manejo de cuenta                                             | 106            | 1       | -      | 4       |
| Pago anticipado/ prepago                                                      | 72             | 1       | 25     | 2       |
| Gastos de investigación y/o formalización                                     | 54             | -       | 20     | 1       |
| Reimpresión del Estado de Cuenta                                              | 26             | 26      | 3      | 2       |
| Aclaración improcedente de la cuenta<br>(Movimientos o cargos no reconocidos) | 23             | -       | -      | 1       |
| Otros                                                                         | 502            | 21      | -      | 2       |

Dentro del rubro otros, se incluyen los siguientes conceptos: Gastos de Operación, Coberturas FIRA, Domiciliación, Falta de Pago, Anualidad, Reposición de medios de disposición, Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío, Gastos de aprobación, Reposición de Tarjeta por Deterioro, Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras, Anualidad tarjeta Titular, Registro del Contrato, Anualidad tarjetas adicionales, Consulta de saldo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero, Pena Convencional.

## Registro de Comisiones (RECO)

| Productos de Depósito y Ahorro                                                          |        |         |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|
| Conceptos más utilizados según sector                                                   |        |         |         |
|                                                                                         | SOCAPS | SOFIPOS | UNIONES |
| El producto no prevé comisión alguna                                                    | 211    | 24      | 11      |
| Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío                                             | 15     | -       | -       |
| Reposición de Tarjeta por Deterioro                                                     | 5      | -       | -       |
| Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)              | 5      | -       | -       |
| Reimpresión del Estado de Cuenta                                                        | 4      | -       | -       |
| Aclaración improcedente de la cuenta (De transacciones realizadas en cajero)            | 3      | -       | -       |
| Reposición de medios de disposición                                                     | 3      | -       | -       |
| Consulta de saldo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero | 1      | -       | -       |
| Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras             | 1      | -       | -       |

## Registro de Comisiones (RECO)

Por lo que toca a la Cartera de Crédito, de acuerdo a la información que registran las SOFOM E.N.R. en el sistema RECO las cifras al cierre de 2015, son las siguientes:

| Saldo de Cartera Total al mes de Diciembre 2015 |                 |                 |                 |       |
|-------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|
| Cartera Total en pesos                          |                 |                 |                 |       |
| PRODUCTO                                        | CARTERA VIGENTE | CARTERA VENCIDA | CARTERA TOTAL   | IMOR  |
| TOTAL DEL SECTOR SOFOM ENR                      | 285,856,072,493 | 16,089,740,386  | 301,945,812,879 | 5.3%  |
| Arrendamiento Financiero                        | 5,458,784,480   | 1,045,341,890   | 6,504,126,370   | 16.1% |
| Crédito al Auto                                 | 6,313,149,133   | 100,656,514     | 6,413,805,647   | 1.6%  |
| Crédito de Habitación o Avío                    | 9,312,773,344   | 499,730,374     | 9,812,503,718   | 5.1%  |
| Crédito de Nómina                               | 8,271,590,811   | 1,321,273,757   | 9,592,864,568   | 13.8% |
| Crédito de Cuenta Corriente                     | 52,078,040,264  | 646,567,351     | 52,724,607,615  | 1.2%  |
| Crédito Hipotecario                             | 6,060,725,193   | 2,533,592,996   | 8,594,318,189   | 29.5% |
| Crédito Personal                                | 9,159,590,261   | 516,924,266     | 9,676,514,527   | 5.3%  |
| Crédito Refaccionario                           | 9,684,334,731   | 887,192,812     | 10,571,527,543  | 8.4%  |
| Crédito Simple                                  | 130,943,110,554 | 7,646,999,093   | 138,590,109,647 | 5.5%  |
| Factoraje Financiero                            | 12,331,950,359  | 390,088,627     | 12,722,038,986  | 3.1%  |
| Tarjeta de Crédito                              | 23,903,837      | 46,611,067      | 70,514,904      | 66.1% |
| Otros*                                          | 36,218,119,526  | 454,761,639     | 36,672,881,165  | 1.2%  |

\* Incluye los productos: Créditos Estructurados, Fideicomisos en Garantía, Administración de créditos y Otros

Derivado del proceso de Renovación de las Sofom ENR, algunas instituciones podrán haber cambiado de régimen a Sofom ER, Sociedades Anónimas, entre otras.

IMPORTANTE: La información que se muestra es registrada por cada Sofom ENR, por lo que el detalle y veracidad son responsabilidad exclusiva de las mismas.

## SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros

Con motivo de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el 18 de enero de 1999, y con ello la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el artículo octavo de dicho ordenamiento establece la consigna a esta Comisión Nacional de instaurar y mantener actualizado un Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, conformado por todas aquellas Instituciones financieras que ofrezcan un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Desde entonces, dicho registro se ha ido consolidando hasta ser una de las herramientas más importantes a nivel de la Administración Pública Federal, debido a su contenido, ya que refleja el estatus operativo en que se encuentran las Instituciones financieras registradas en él. Así mismo, cuenta con un devenir histórico que permite conocer los cambios que se han dado a lo largo del tiempo en una determinada Institución Financiera. También, refleja información de los miembros del consejo de administración y de los principales funcionarios de cada Institución Financiera. Por último, cuenta con datos de localización de las mismas, datos de los principales actos corporativos y toda aquella información adicional que es proporcionada por distintas autoridades.

Hoy en día el SIPRES es consultado por distintas autoridades, como son el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Servicio de Administración Tributaria, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2015, están registrados un total de 4,085 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las cuales se distribuyen en los siguientes sub sectores de la actividad financiera:

| Sector                                                                                 | 2014         | 2015          | Var %       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------|
| Administradoras de fondos para el retiro                                               | 11           | 11            | 0.0         |
| Almacenes generales de depósito                                                        | 19           | 19            | 0.0         |
| Casas de bolsa                                                                         | 35           | 36            | 2.9         |
| Casas de cambio                                                                        | 9            | 9             | 0.0         |
| Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero | 2            | 2             | 0.0         |
| Fondos de Inversión                                                                    | 1            | 10            | 900.0       |
| Instituciones de Banca de Desarrollo                                                   | 6            | 6             | 0.0         |
| Instituciones de Banca Múltiple                                                        | 45           | 45            | 0.0         |
| Instituciones de Fianzas                                                               | 15           | 15            | 0.0         |
| Instituciones de Seguros                                                               | 84           | 83            | -1.2        |
| Operadores del Mercado de Derivados                                                    | 9            | 6             | -33.3       |
| Pensiones                                                                              | 9            | 9             | 0.0         |
| Salud                                                                                  | 9            | 10            | 11.1        |
| Sociedades Controladoras                                                               | 24           | 25            | 4.2         |
| Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo                                           | 135          | 143           | 5.9         |
| Sociedades de Ahorro y Préstamo                                                        | 2            | 2             | 0.0         |
| Sociedades de Información Crediticia                                                   | 3            | 3             | 0.0         |
| Sociedades de Inversión                                                                | 585          | 560           | -4.3        |
| Sociedades de Inversión especializadas de fondos para el retiro                        | 77           | 73            | -5.2        |
| Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión                       | 10           | 10            | 0.0         |
| Sociedades Financieras Comunitarias                                                    | 0            | 1             | -           |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.                                       | 3,035        | 2,773         | -8.6        |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.                                         | 27           | 48            | 77.8        |
| Sociedades Financieras Populares                                                       | 46           | 46            | 0.0         |
| Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión                                       | 39           | 40            | 2.6         |
| Uniones de Crédito                                                                     | 103          | 100           | -2.9        |
| <b>Total general</b>                                                                   | <b>4,340</b> | <b>4,085*</b> | <b>-5.9</b> |

\*Se descontó a "Procesar, S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR, al no estar incluida en el Buró de Entidades Financieras".

## Solicitud de Opinión Favorable respecto de los estatutos sociales para constituir una SOFOM

Como resultado de la Reforma Financiera se modificó la Ley General de Organizaciones y actividades Auxiliares del Crédito y se emitieron las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros; esta publicación estableció un procedimiento previo al registro de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM). Durante el ejercicio de 2015, se recibieron 469 solicitudes de opinión respecto del proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM:

|                                         | 2015    |         |         |         |         |         | Total |
|-----------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
|                                         | Ene-Feb | Mar-Abr | May-Jun | Jul-Ago | Sep-Oct | Nov-Dic |       |
| <b>Solicitudes de Opinión Favorable</b> | 40      | 47      | 47      | 98      | 188     | 49      | 469   |
| <b>Autorizadas</b>                      | 5       | 0       | 29      | 59      | 46      | 43      | 182   |
| <b>Prevenidas</b>                       | 1       | 1       | 12      | 37      | 31      | 13      | N/A*  |

\*El número de prevenciones no es acumulable, ya que una solicitud puede ser prevenida en el mismo mes o en el mes siguiente.

## Solicitud de Renovación de Registro

En términos de lo que establece la SEXTA Transitoria de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 2014, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM) que se encontraban inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, hasta antes de la entrada en vigor del ordenamiento antes citado, tenían la obligación de renovar su registro ante esta Comisión Nacional, teniendo como fecha límite para hacerlo el 06 de julio del presente año para llevar a cabo dicho trámite; y no perder el registro y dar inicio a su cancelación.

Al cierre de diciembre del 2015 el número de SOFOM que han renovado su registro es de 1,442.

| <b>SOFOM</b><br>Sociedades Financieras<br>De Objeto Múltiple | <b>ENR</b><br>Entidades<br>No Reguladas | <b>ER</b><br>Entidades<br>Reguladas |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| Renovadas                                                    | 1,398                                   | 44                                  |
| En Trámite de Renovación                                     | 37                                      | 0                                   |
| En Trámite de Cancelación                                    | 1,295                                   | 0                                   |
| <b>Posterior al cierre del período de renovación</b>         |                                         |                                     |
| Transformada (No Financiera)                                 | 128                                     | 0                                   |
| Liquidación                                                  | 17                                      | 0                                   |
| Disuelta                                                     | 9                                       | 0                                   |

Derivado de lo anterior, para el 29 de julio de 2015, esta Comisión Nacional inició trámite de cancelación de registro a 1,449 SOFOM ENR, que no realizaron la renovación del mismo. Al cierre de diciembre de 2015, se encontraban en trámite de cancelación 1,295 Entidades Financieras, de las cuales 154 dejaron de pertenecer al sector financiero, de forma voluntaria. El objetivo principal de este proceso fue reordenar y depurar al sector de las SOFOM.

**R27**

## **Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México**

---

Cada vez que un Usuario enfrente un problema, o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la Institución financiera, tiene el derecho de acudir a esta última para ser atendido, o bien, puede recurrir a la CONDUSEF.

Con base en la información que reportan los Bancos a la CNBV, la CONDUSEF pone a disposición de los Usuarios, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario que presentaron los clientes de la Banca al cierre de 2015, con la finalidad de que los Usuarios conozcan los productos, los medios o canales y las principales causas que motivaron esas quejas.



|                                                                      | <b>Página</b> |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Productos financieros reclamados</b>                              | <b>190</b>    |
| <b>Canales transaccionales reclamados</b>                            | <b>191</b>    |
| <b>Causas de reclamación</b>                                         | <b>192</b>    |
| <b>Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta</b> | <b>193</b>    |
| <b>Monto reclamado y monto abonado al cliente</b>                    | <b>194</b>    |
| <b>Reclamaciones monetarias por Banco</b>                            | <b>195</b>    |
| <b>Reclamaciones imputables a un posible fraude</b>                  | <b>196</b>    |

Otra manera de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros por parte de la CONDUSEF, ha sido conocer las reclamaciones que directamente presentan los clientes a sus propias instituciones financieras.

Esta Comisión realizó un análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de instituciones de banca múltiple durante el año 2015.

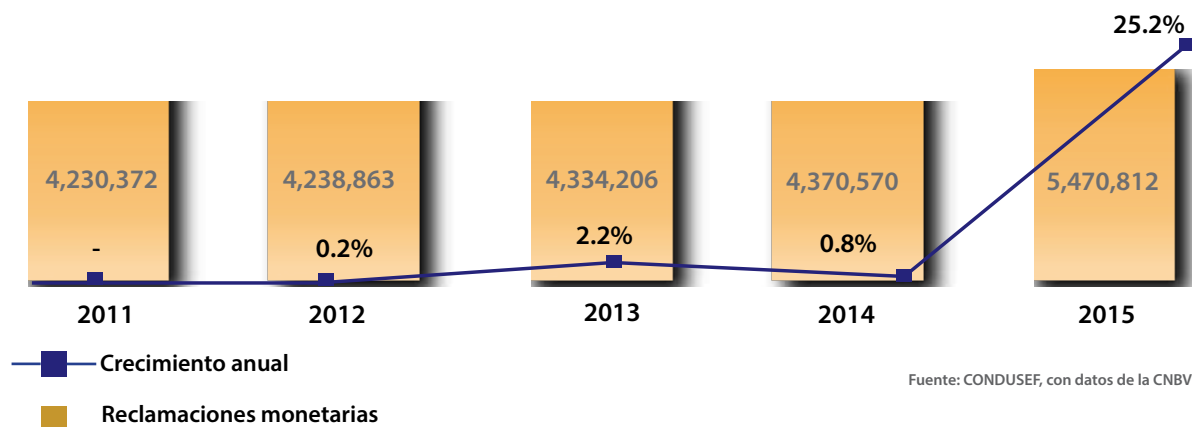
Para la elaboración del análisis, la CONDUSEF solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las instituciones de banca múltiple le proporcionan trimestralmente a través del Reporte Regulatorio R27.

Dichos registros contienen información de las reclamaciones monetarias desagregadas en productos, canales y causas que pueden afectar el patrimonio de los clientes, así como de los importes reclamados y recuperados.

Una reclamación monetaria es aquella operación que implica un monto que no es reconocido por el cliente y que ha sido comunicada de manera directa en la Unidad Especializada (UNE) o en la sucursal u otra ventanilla del banco, o bien, de forma indirecta a través de CONDUSEF.

Con base en los datos reportados, durante 2015 se registraron arriba de 5.4 millones de reclamaciones monetarias en contra de 33 bancos, lo que significó un incremento de 25.2% con respecto a 2014. Cabe resaltar que entre 2012 y 2014 la tasa de crecimiento de las reclamaciones en promedio fue solamente de 1.1% (gráfica 1.1).

**Gráfica 1.1 Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de Bancos**



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2015.

### Productos financieros reclamados

Durante 2015 el producto con mayor número de reclamaciones fue la Tarjeta de crédito con 3,395,194 reclamos (62.1%), seguido por la tarjeta de débito con 1,640,666 (30.0%) y las cuentas de depósito a la vista con 417,202 (7.6%), como se observa en la gráfica 1.2.

El resto de las reclamaciones suman 17,750 (0.3%) que incluye depósitos a plazo y tarjetas prepagadas.

La CONDUSEF, en el ámbito de sus facultades, realiza diversas acciones preventivas y correctivas para reducir las reclamaciones de los Usuarios, particularmente en los productos que presentan más inconformidades.

Asimismo, evalúa y supervisa los productos financieros que ofrecen las instituciones financieras y, en su caso, ordena la suspensión de publicidad engañosa, así como ordena cambios en los contratos de adhesión y estados de cuenta que no cumplan con la normatividad o bien contengan información que induzca al usuario al error.

Detecta cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión y ahora con las nuevas atribuciones que le da la Reforma Financiera, puede ordenar que sean eliminadas de los contratos.

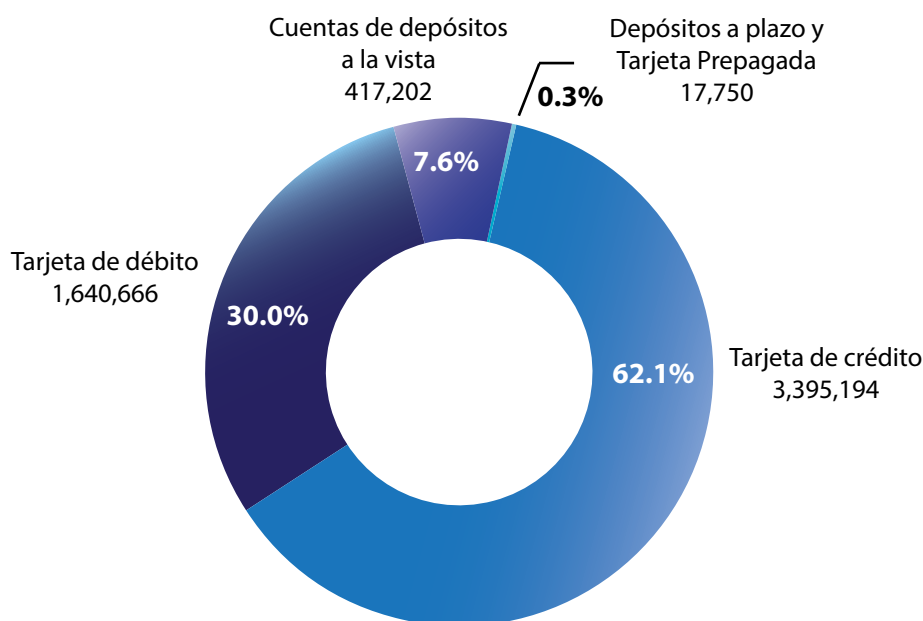
En caso de incumplimiento de las Instituciones, la CONDUSEF las sanciona conforme a la ley aplicable.

Emite además recomendaciones a las instituciones financieras que contribuyan a la protección de los intereses de los usuarios, como las siguientes:

- Operación de las tarjetas con chip en todas las tarjetas de crédito y débito del país que aún no cuentan con el mismo, así como el uso de una clave de seguridad.
- Colaboración de los comercios para evitar el mal uso de las tarjetas, al identificar al cliente y su firma contra un documento oficial.
- Uso de tecnología de punta que evite intromisiones de agentes externos en sus sistemas.

Por otra parte, orienta y emite recomendaciones a los usuarios para que hagan buen uso de los productos financieros y diseña herramientas para que estén bien informados sobre las características de los productos que contrataron o están por contratar, con respecto a las tasas de interés y comisiones que cobran, cláusulas de los contratos y practicas no sanas, para evitar que los usuarios presenten reclamaciones improcedentes.

**Gráfica 1.2 Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero (2015)**



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2015.

### Canales transaccionales reclamados

Respecto a los canales transaccionales por los cuales se realizó la operación origen de la reclamación reportada, Terminal Punto de Venta fue el que registró el mayor número de reclamaciones con 2,543,423 (46.5%), 30.1% más que el año pasado; seguido por el de movimientos generados por el banco, que incluye cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses y domiciliaciones, con 914,524 (16.7%), el cual aumentó 40.9%; y el de Comercio por Internet con 678,993 reclamos (12.4%) con un incremento del 56.8% con respecto a 2014. Estos canales fueron los más reclamados debido a que son los más utilizados por los Usuarios.

En virtud de lo anterior, la CONDUSEF promueve que los bancos adopten en conjunto con los comercios, medidas preventivas y de mayor seguridad para el adecuado uso de las TPV's por parte de los empleados, dada la incidencia de reclamaciones que se presentan en el uso de este canal. También, promueve la modernización de los cajeros automáticos y TPV's para incrementar la seguridad de las operaciones.

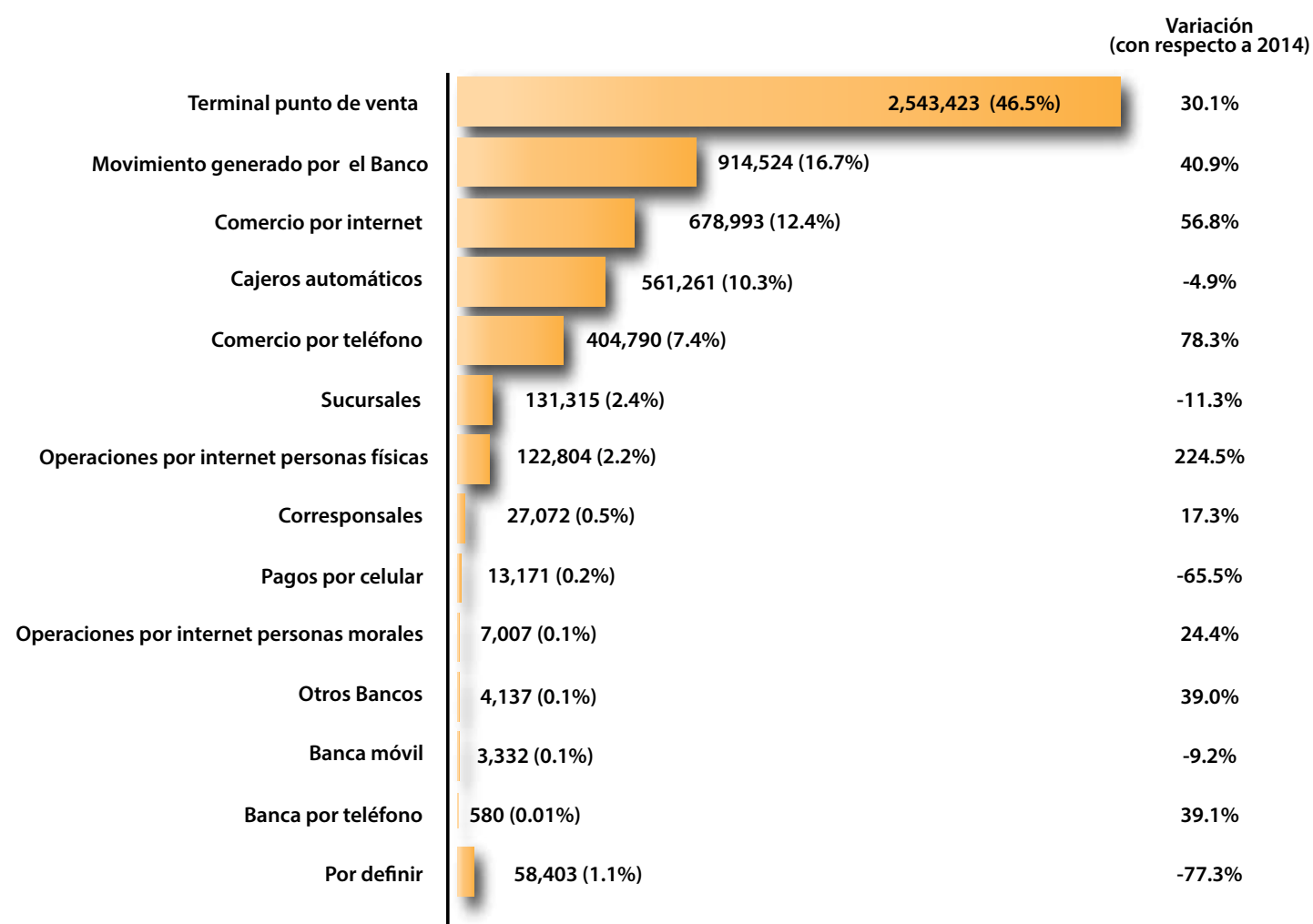
Al mismo tiempo, la CONDUSEF emite recomendaciones para que tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, así como para prevenir afectaciones patrimoniales.

Por su parte, los canales transaccionales con menor número de reclamaciones fueron banca por teléfono con 580, Banca Móvil con 3,332, y Otros Bancos con 4,137.

Cabe destacar que a través de canales remotos, las operaciones por Internet de personas físicas mostraron un crecimiento de 224.5% con respecto a 2014, mientras que los pagos por celular presentaron una disminución en el número de reclamaciones de 65.5%.

Con el objeto de prevenir las inconformidades por el uso de estos canales, esta Comisión ha focalizado sus recomendaciones a: memorizar las contraseñas y no guardarlas en el celular, cambiar las claves de acceso por lo menos cada tres meses, verificar que el sitio de internet sea seguro, reportar la pérdida o robo del celular al banco para dar de baja el servicio y limitar el número de intentos para el ingreso a la sección de transacciones de las páginas web de las instituciones.

Gráfica 1.3 Canales por el que se realizó la operación origen de la reclamación (2015)



Fuente: CONDUSEF con datos de la CNBV al cierre de 2015.

Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente resulto ser el “Cargo no reconocido por consumos no efectuados” la cual concentró el 64.7% del total de las reclamaciones, con 3,541,683 asuntos. Esta causa está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias en TPV’s (crédito, débito y prepagada) que además es el canal y los productos con mayor número de reclamaciones.

En orden de importancia, le siguieron: “No entrega cantidad solicitada” con 355,430 asuntos (6.5%) y la de “Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)” con 341,457 reclamaciones (6.2%).

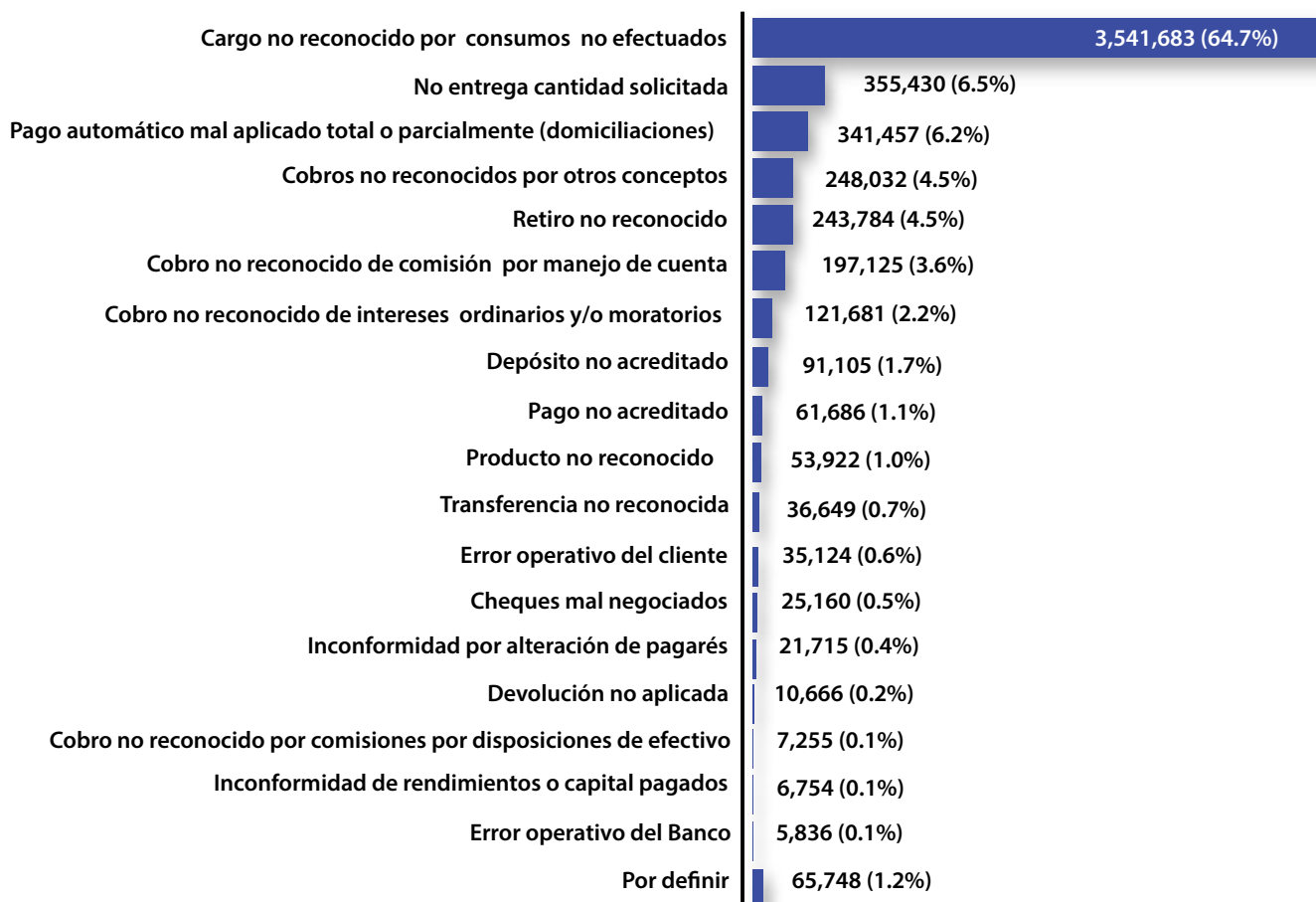
La causa menos reclamada fue “Error Operativo del Banco” con 5,836 reclamaciones (0.1%).

Esta situación puede impactar en el nivel de confianza de los Usuarios, ya que pudieran considerar que realizar pagos con las tarjetas a través de las TPV’s no es lo suficientemente seguro y esto afecta negativamente en la contratación de tarjetas y consecuentemente en la inclusión financiera.

La CONDUSEF reconoce la problemática y destaca la importancia de la protección al consumidor para impulsar la inclusión financiera y por ello está comprometida con las acciones que promuevan la educación financiera para que más usuarios sientan confianza de contratar y utilizar productos y servicios financieros y que sepan en caso de presentar alguna inconformidad qué hacer y a quién acudir.

En esta materia ha insistido en que los Usuarios no deben perder de vista la tarjeta mientras se realiza cualquier transacción, no deben permitir que pasen más de dos veces la tarjeta de crédito por la terminal electrónica y por el contrario, reportar cualquier anomalía al banco de manera inmediata.

### Gráfica 1.4 Causas de reclamación (2015)

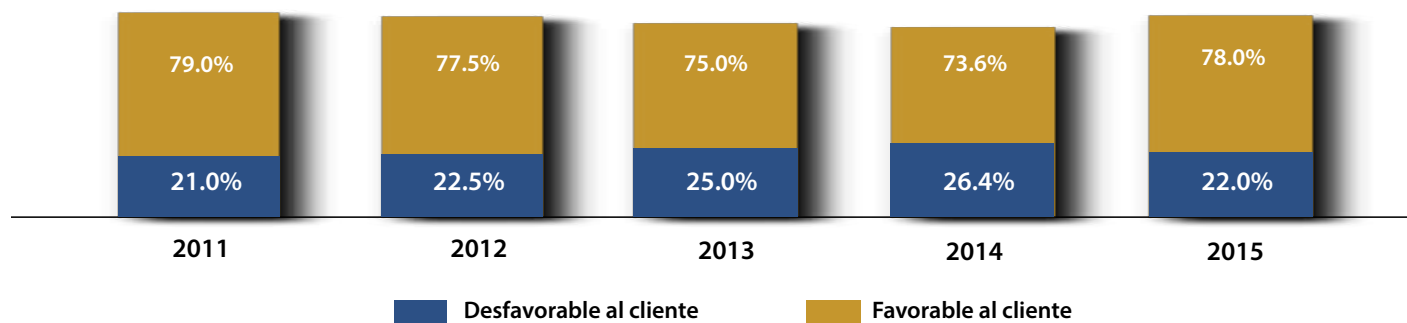


Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2015.

### Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta\*

De las 5,470,812 reclamaciones registradas durante 2015, el 93.8% se encontraban concluidas, mientras que el resto continuaban en trámite 340,428 (6.2%). De las 5,130,384 reclamaciones concluidas, el 78.0% fueron favorables al cliente (4,003,394), lo que significó un incremento de 4.4 puntos porcentuales con respecto a 2014, ya que en este año este porcentaje se ubicó en 73.6%. Así mismo, el tiempo promedio de respuesta en 2015 fue de 13 días hábiles, un día menos que en 2014 (14 días).

### Gráfica 1.5 Resultado de las reclamaciones concluidas



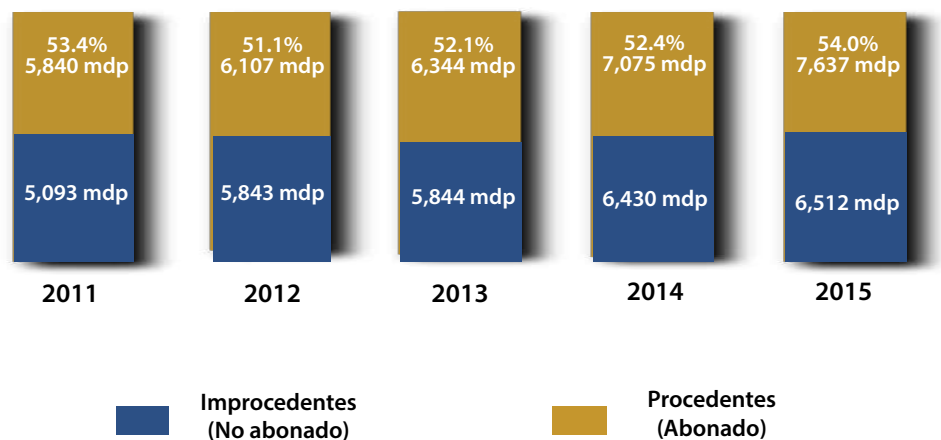
Fuente: Condusef, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2015.

\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Monto reclamado y monto abonado al cliente\*

De las reclamaciones registradas en 2015, los clientes reclamaron un importe de 15,230 millones de pesos, mientras que en 2014 el monto fue de 14,043 millones de pesos. En los casos en que las resoluciones resultaron favorables al cliente, se procedió al abono por un importe de 7,637 millones de pesos en 2015 y de 7,075 en 2014, es decir, el 54.0% y 52.4% del monto reclamado respectivamente.

Gráfica 1.6 Monto abonado al cliente del total reclamado



Fuente: CONDUSEF, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2015.  
\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Reclamaciones Monetarias por Banco

En 2015, 33 Bancos registraron reclamaciones monetarias, de los cuales el G7 concentró el 92% (Banamex 28%, BBVA Bancomer 27%, Santander 17%, Banorte-IXE 9%, HSBC 5%, Inbursa 3% y Scotiabank 3%). Banco Azteca se metió entre los Bancos del G7 en cuanto al número de quejas, al registrar 194,472 reclamaciones, es decir, más que las reportadas por Inbursa y Scotiabank.

En cuanto a la resolución al usuario, 14 de los 33 Bancos obtuvieron un porcentaje de respuesta favorable superior al promedio del sector (78.0%).

Con respecto al monto reclamado por el usuario, el G7 concentró el 95% del total del importe reclamado (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte-IXE, HSBC, Scotiabank e Inbursa), sin embargo, devolvió en promedio el 53% del total, un punto porcentual por debajo de la media del sector (54%).

Sólo 3 bancos bonificaron el 100% (Volkswagen Bank Banco Interacciones y Banco Pagatodo) y otros 8 lo hicieron por debajo de la media, Investa Bank con 0%, ABC Capital con 5%, Banco Ve Por Más con 16%, Banco Ahorro Famsa con 30%, Scotiabank con 39%, Banco Multiva con 43%, Azteca con 43% y Bancomer con 45%.

### Reclamaciones monetarias por banco (2015)

| Banco                                | Reclamaciones | Monto Reclamado (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%) | Resolución Favorable (%) | Tiempo de respuesta (días) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|
| Banco Nacional de México, S. A.      | 1,549,002     | 4,384,055,515        | 2,164,058,850      | 57        | 77.8                     | 19                         |
| BBVA Bancomer, S.A.                  | 1,466,478     | 4,511,119,691        | 1,956,322,048      | 45        | 80.7                     | 6                          |
| Banco Santander (México), S.A.       | 950,027       | 2,084,962,389        | 1,061,494,829      | 56        | 77.9                     | 19                         |
| Banco Mercantil del Norte, S. A.     | 465,617       | 1,615,765,373        | 1,100,592,275      | 70        | 80.3                     | 9                          |
| HSBC México, S.A.                    | 282,631       | 886,998,879          | 484,790,732        | 56        | 74.9                     | 7                          |
| Banco Azteca, S.A.                   | 194,472       | 143,181,770          | 57,331,633         | 43        | 65.1                     | 10                         |
| Banco Inbursa, S. A.                 | 155,741       | 336,780,624          | 191,246,001        | 59        | 77.4                     | 5                          |
| Scotiabank Inverlat, S.A.            | 137,284       | 692,260,385          | 259,665,183        | 39        | 64.1                     | 15                         |
| BanCoppel, S.A.                      | 97,623        | 116,472,162          | 63,953,590         | 78        | 81.2                     | 11                         |
| American Express Bank (México), S.A. | 69,783        | 188,331,502          | 134,631,891        | 85        | 88.9                     | 20                         |
| Banco Invex, S.A.                    | 24,316        | 41,995,698           | 22,563,528         | 62        | 79.7                     | 16                         |
| Banca Afirme, S.A.                   | 24,119        | 37,586,909           | 25,170,414         | 69        | 69.1                     | 6                          |
| Banco del Bajío, S.A.                | 20,245        | 46,625,851           | 29,106,361         | 68        | 80.0                     | 12                         |
| Banco Regional de Monterrey, S.A.    | 13,223        | 32,569,201           | 25,282,581         | 86        | 82.7                     | 18                         |
| Banco Ahorro Famsa, S.A.             | 8,515         | 35,647,632           | 10,212,307         | 30        | 34.9                     | 11                         |
| Banco Monex, S.A.                    | 4,372         | 2,792,022            | 2,685,019          | 96        | 96.3                     | 3                          |
| Banco Multiva, S.A.                  | 3,570         | 12,257,392           | 4,789,891          | 43        | 62.9                     | 10                         |
| Cibanco, S.A.                        | 1,162         | 14,096,251           | 12,985,650         | 94        | 79.2                     | 10                         |
| Banca Mifel, S.A.                    | 689           | 19,063,897           | 13,866,137         | 80        | 72.5                     | 12                         |
| Consubanco, S.A.                     | 608           | 1,798,930            | 1,612,398          | 91        | 63.8                     | 8                          |
| InterCam Banco, S.A.                 | 531           | 1,904,190            | 1,401,099          | 88        | 79.7                     | 30                         |
| Banco Autofin México, S.A.           | 279           | 549,177              | 353,840            | 75        | 73.7                     | 22                         |
| Banco Compartamos, S.A.              | 137           | 470,158              | 369,214            | 80        | 74.8                     | 5                          |
| Banco Actinver, S.A.                 | 125           | 12,839,439           | 12,067,004         | 98        | 58.3                     | 23                         |
| Bansi, S.A.                          | 103           | 247,806              | 200,478            | 84        | 88.7                     | 17                         |
| Fundación Dondé Banco, S.A.          | 73            | 49,929               | 34,172             | 71        | 72.5                     | 4                          |
| Bankaool, S.A.                       | 27            | 23,476               | 16,331             | 76        | 72.7                     | 9                          |
| ABC Capital, S.A.                    | 18            | 210,638              | 11,072             | 5         | 27.3                     | 10                         |
| Banco Ve Por Más, S.A.               | 14            | 891,885              | 145,480            | 16        | 61.5                     | 10                         |
| Banco Pagatodo, S.A.                 | 12            | 2,118                | 1,918              | 100       | 100.0                    | 15                         |
| Investa Bank, S.A.                   | 12            | 8,321,003            | 580                | 0         | 33.3                     | 9                          |
| Banco Interacciones, S.A.            | 2             | 77,185               | 77,185             | 100       | 100.0                    | 8                          |
| Volkswagen Bank, S.A.                | 2             | 40,001               | 40,001             | 100       | 100.0                    | 2                          |
| Total                                | 5,470,812     | 15,229,989,079       | 7,637,079,695      | 54        | 78.0                     | 13                         |

## Reclamaciones imputables a un posible fraude

Durante 2015 se reportaron 3,922,913 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude, lo que representó el 71.7% del total de las reclamaciones monetarias que recibieron las instituciones financieras. Lo anterior representó un incremento de 35.7% con respecto a lo reportado en 2014, es decir, 1,032,220 reclamaciones más (Gráfica 1.7).

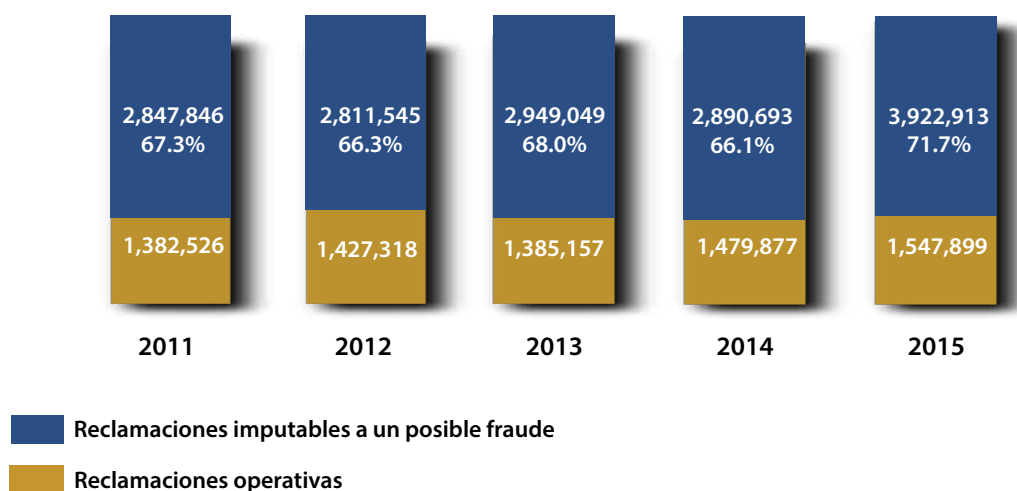
El resto de reclamaciones 1,547,899 (28.3%) se identificaron como operativas, ya que derivaron de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude son aquellas en las que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular del producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden de las siguientes causas:

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

En estos casos, principalmente la persona que reclama es el titular de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y lo que objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.

**Gráfica 1.7 Reclamaciones imputables a un posible fraude**



Fuente: CONDUSEF con datos de la CNBV al cierre de 2015.

En 2015, la tarjeta de crédito tuvo 2,577,186 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 65.7% de la participación total, y un incremento de 44.6% con respecto a 2014; por su parte, la tarjeta de débito aumentó 25.3% con relación al año anterior, registrando 1,216,825 reclamaciones, es decir, el 31.0% de participación. El 3.3% restante de estas reclamaciones correspondió a Cuentas de depósito a la vista, tarjeta prepagada y Depósitos a plazo, con 128,902 reclamaciones (Gráfica 1.8).

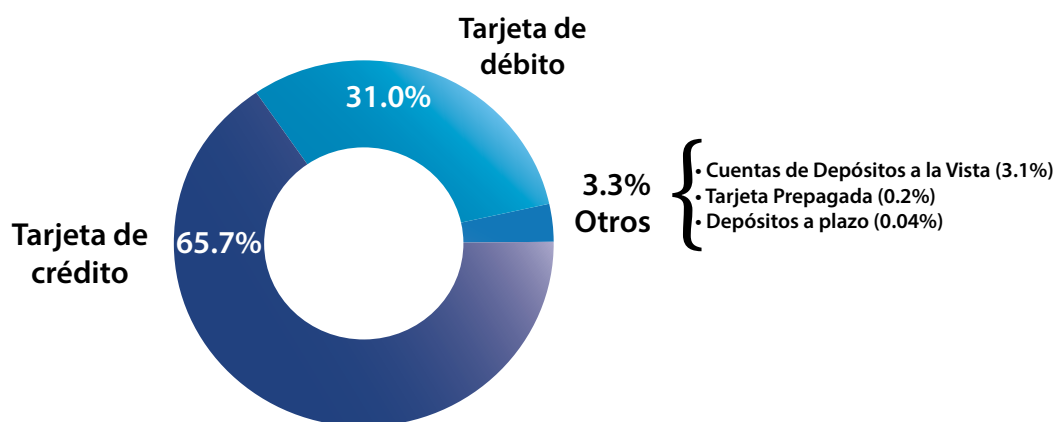
Respecto a los montos reclamados y recuperados, durante 2015 el primero de ellos ascendió a 10,096 millones de pesos, 2,718 millones más (36.8%) que lo reportado en 2014, de los cuales se abonaron 5,345 millones de pesos, 1,289 millones más (31.8%) que en 2014. Lo anterior significó un abono de 55.7% y 57.1 % para 2014 y 2015, respectivamente.

Durante 2015, de cada 100 reclamaciones fraudulentas, 81 se resolvieron a favor del Usuario. El tiempo de respuesta al Usuario fue de 14 días hábiles.

Para prevenir que se presenten reclamaciones imputables a un posible fraude, la CONDUSEF emite algunas recomendaciones:

- No dar a conocer a nadie el Número de Identificación Personal (NIP).
- No perder de vista la tarjeta cuando al momento de pagar algún servicio o realizar la compra de algún bien.
- Al realizar un pago, no perder de vista la TPV, para evitar un doble cargo o que el plástico sea clonado.
- Utilizar la tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Al realizar compras por internet, verificar que sea en sitios seguros y serios.

**Gráfica 1.8 Reclamaciones imputables a un posible fraude por producto (2015)**



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2015.

## Posible Robo de Identidad

El robo de identidad o usurpación de identidad es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida de los datos personales de otra, sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito.

La identidad se constituye por datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.

Durante 2015, en Condusef se registraron 9,084 reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, mientras que en las propias Instituciones Bancarias se registraron 100,488 reclamaciones.



Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

**Página**

**199**

**202**

## Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, 14 correspondieron a un posible Robo de Identidad.

|                                                        | 2014<br>(enero-diciembre) | 2015<br>(enero-diciembre) |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Reclamaciones TOTALES                                  | 137,797                   | 145,014                   |
| Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE*             | 71,610                    | 66,798                    |
| Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD** | 10,655                    | 9,084                     |
| ÍNDICE                                                 | <b>14.9%</b>              | <b>13.6%</b>              |

(\*) Para posible Fraude: 16 causas de reclamación.

(\*\*) Para Posible Robo de Identidad: 6 causas de reclamación.

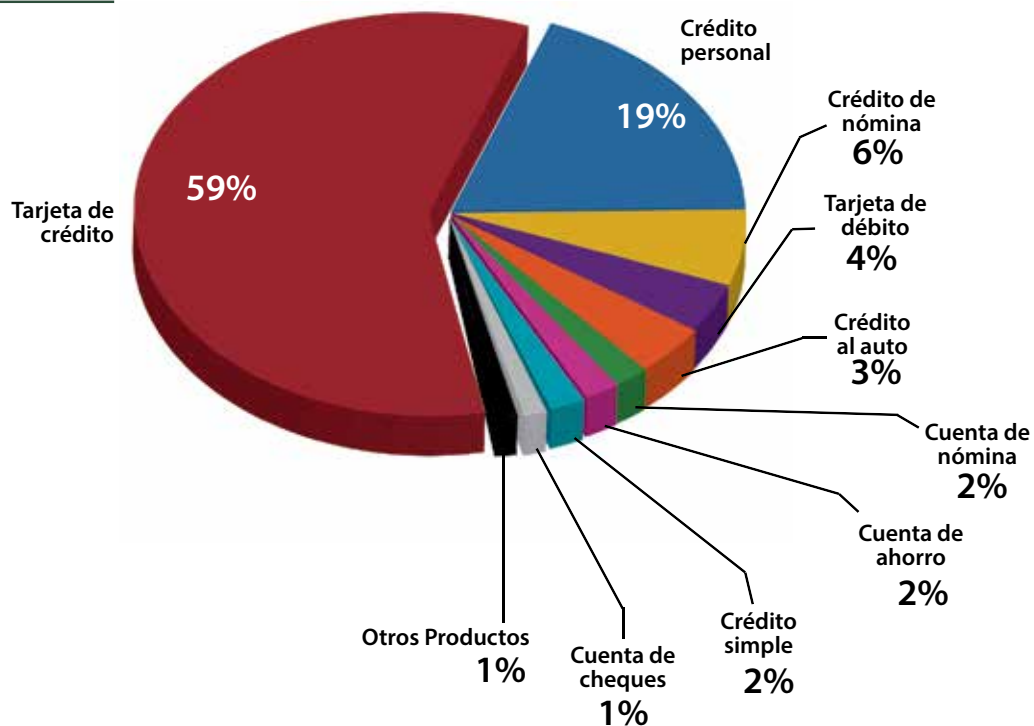
De 28 bancos, 2 concentraron el 56% del total de reclamaciones, Banamex y Bancomer; y 15 de ellos presentaron incrementos en sus reclamaciones.

| BANCO                   | Enero-diciembre |              | Part.         | Var.<br>(2015 Vs. 2014) |
|-------------------------|-----------------|--------------|---------------|-------------------------|
|                         | 2014            | 2015         |               |                         |
| <b>Reclamos Totales</b> | <b>10,655</b>   | <b>9,084</b> | <b>100.0%</b> | <b>-15%</b>             |
| Banamex                 | 3,663           | 2,919        | 32.1%         | -20%                    |
| BBVA Bancomer           | 3,165           | 2,140        | 23.6%         | -32%                    |
| Banco Santander         | 1,193           | 994          | 10.9%         | -17%                    |
| Banorte IXE             | 797             | 954          | 10.5%         | 20%                     |
| Banco Azteca            | 437             | 607          | 6.7%          | 39%                     |
| HSBC (México)           | 481             | 352          | 3.9%          | -27%                    |
| Banco Inve              | 151             | 236          | 2.6%          | 56%                     |
| Scotiabank              | 161             | 199          | 2.2%          | 24%                     |
| Banco Inbursa           | 154             | 172          | 1.9%          | 12%                     |
| Bancoppel               | 98              | 128          | 1.4%          | 31%                     |
| American Express        | 101             | 92           | 1.0%          | -9%                     |
| Banco Famsa             | 86              | 85           | 0.9%          | -1%                     |
| Banco Afirme            | 47              | 50           | 0.6%          | 6%                      |
| Banco Compartamos       | 46              | 41           | 0.5%          | -11%                    |
| Volkswagen Bank         | 21              | 31           | 0.3%          | 48%                     |
| Consuban                | 18              | 25           | 0.3%          | 39%                     |
| Banco del Bajío         | 10              | 13           | 0.1%          | 30%                     |
| Otros Bancos            | 26              | 46           | 0.5%          | -                       |

## Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

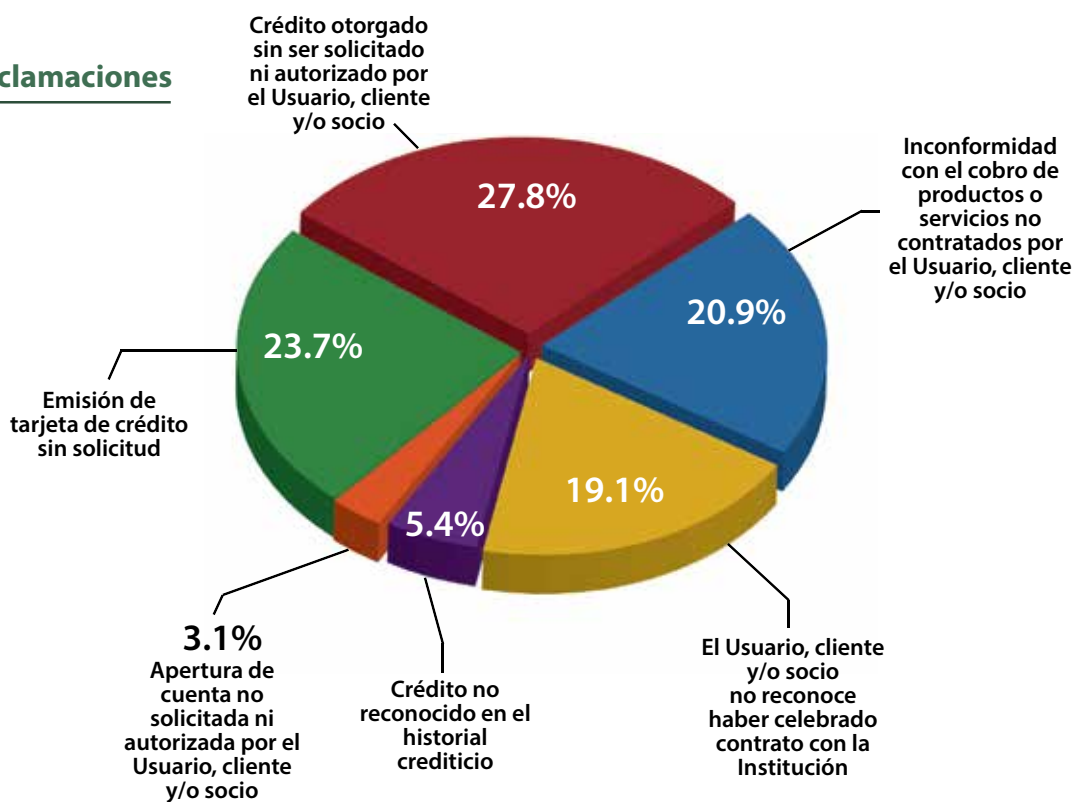
### Por Producto Financiero

**9,084 Reclamaciones**



### Por Causa de reclamación

**9,084 Reclamaciones**



## Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

### Por Delegación

Durante 2015, 10 Delegaciones registraron incrementos en sus reclamaciones por robo de identidad.

| DELEGACIÓN                    | Enero-diciembre |              | Part.         | Var.<br>(2015 Vs. 2014) |
|-------------------------------|-----------------|--------------|---------------|-------------------------|
|                               | 2014            | 2015         |               |                         |
| <b>Reclamos Totales</b>       | <b>10,655</b>   | <b>9,084</b> | <b>100.0%</b> | <b>-15%</b>             |
| Metropolitana Central         | 1,033           | 1,269        | 14.0%         | 23%                     |
| Nuevo León                    | 778             | 638          | 7.0%          | -18%                    |
| Puebla                        | 453             | 502          | 5.5%          | 11%                     |
| Vicepresidencia Jurídica      | 324             | 455          | 5.0%          | 40%                     |
| Sinaloa                       | 623             | 429          | 4.7%          | -31%                    |
| Metropolitana Norte           | 365             | 425          | 4.7%          | 16%                     |
| Jalisco                       | 547             | 384          | 4.2%          | -30%                    |
| Guanajuato                    | 356             | 376          | 4.1%          | 6%                      |
| Veracruz                      | 400             | 284          | 3.1%          | -29%                    |
| Estado de México              | 252             | 273          | 3.0%          | 8%                      |
| Coahuila                      | 394             | 259          | 2.9%          | -34%                    |
| Baja California               | 200             | 236          | 2.6%          | 18%                     |
| Chihuahua                     | 262             | 236          | 2.6%          | -10%                    |
| Michoacán                     | 257             | 231          | 2.5%          | -10%                    |
| Yucatán                       | 294             | 229          | 2.5%          | -22%                    |
| Tamaulipas                    | 389             | 217          | 2.4%          | -44%                    |
| Chiapas                       | 214             | 206          | 2.3%          | -4%                     |
| Morelos                       | 386             | 193          | 2.1%          | -50%                    |
| Querétaro                     | 200             | 181          | 2.0%          | -10%                    |
| Oaxaca                        | 182             | 166          | 1.8%          | -9%                     |
| Tabasco                       | 173             | 155          | 1.7%          | -10%                    |
| Aguascalientes                | 93              | 149          | 1.6%          | 60%                     |
| Hidalgo                       | 158             | 139          | 1.5%          | -12%                    |
| San Luis Potosí               | 163             | 136          | 1.5%          | -17%                    |
| Metropolitana Oriente         | 489             | 130          | 1.4%          | -73%                    |
| Colima                        | 110             | 126          | 1.4%          | 15%                     |
| Guerrero                      | 208             | 114          | 1.3%          | -45%                    |
| Zacatecas                     | 115             | 110          | 1.2%          | -4%                     |
| Durango                       | 190             | 108          | 1.2%          | -43%                    |
| Campeche                      | 126             | 107          | 1.2%          | -15%                    |
| Sonora                        | 95              | 105          | 1.2%          | 11%                     |
| Metropolitana Sur             | 139             | 104          | 1.1%          | -25%                    |
| Quintana Roo                  | 133             | 104          | 1.1%          | -22%                    |
| Nayarit                       | 130             | 99           | 1.1%          | -24%                    |
| Ciudad Juárez                 | 117             | 77           | 0.8%          | -34%                    |
| Baja California Sur           | 83              | 58           | 0.6%          | -30%                    |
| Centro de Atención Telefónica | 141             | 42           | 0.5%          | -70%                    |
| Tlaxcala                      | 83              | 32           | 0.4%          | -61%                    |

**La resolución a favor de los Usuarios, de las reclamaciones de un posible robo de identidad, se ubicó en 56.5% durante 2015**

## Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible fraude, 3 correspondieron a un Posible Robo de Identidad.

|                                                        | 2014<br>(enero-diciembre) | 2015<br>(enero-diciembre) |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Reclamaciones TOTALES                                  | 4,370,570                 | 5,470,812                 |
| Reclamaciones imputables a un POSIBLE FRAUDE*          | 2,890,693                 | 3,922,913                 |
| Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD** | 82,263                    | 100,488                   |
| ÍNDICE                                                 | 3%                        | 3%                        |

(\*) Para posible Fraude: 6 causas de reclamación.

(\*\*) Para Posible Robo de Identidad: 2 causas de reclamación.

De 19 Bancos, 3 concentraron el 73% del total de reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, Banamex, Bancomer y Santander.

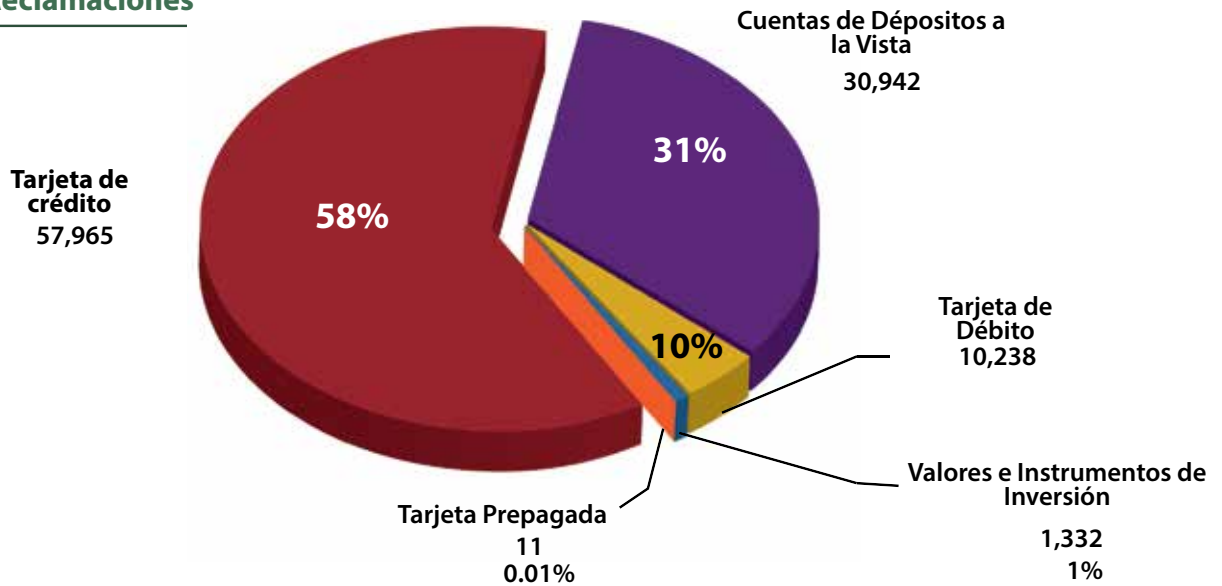
| BANCO                            | (enero-diciembre) |                | Part.       | Var.<br>(2015 Vs. 2014) |
|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------|-------------------------|
|                                  | 2014              | 2015           |             |                         |
| <b>Reclamos Totales</b>          | <b>82,263</b>     | <b>100,488</b> | <b>100%</b> | <b>22%</b>              |
| Banco Nacional de México, S. A.  | 13,059            | 31,226         | 31%         | 139%                    |
| BBVA Bancomer, S. A.             | 18,701            | 21,375         | 21%         | 14%                     |
| Banco Santander (México), S. A.  | 23,285            | 21,195         | 21%         | -9%                     |
| Banco Azteca, S. A.              | 10,261            | 6,627          | 7%          | -35%                    |
| Banco Mercantil del Norte, S. A. | 2,243             | 5,953          | 6%          | 165%                    |
| HSBC México, S. A.               | 7,125             | 5,677          | 6%          | -20%                    |
| American Express Bank, S. A.     | 3,802             | 4,911          | 5%          | 29%                     |
| Banco Inbursa, S. A.             | 1,885             | 1,159          | 1%          | -39%                    |
| Banco Ahorro Famsa, S. A.        | 601               | 893            | 1%          | 49%                     |
| Bancoppel, S. A.                 | 614               | 722            | 1%          | 18%                     |
| Scotiabank Inverlat, S. A.       | 433               | 404            | 0%          | -7%                     |
| Banco del Bajío, S. A.           | 161               | 206            | 0%          | 28%                     |
| Banco Invex, S. A.               | 1                 | 113            | 0%          | 11200%                  |
| Banco Actinver, S. A.            | 1                 | 13             | 0%          | 1200%                   |
| Banco Compartamos, S. A.         | 18                | 7              | 0%          | -61%                    |
| Banco Multiva, S. A.             | 4                 | 3              | 0%          | -25%                    |
| Banco Afirme, S. A.              | 67                | 2              | 0%          | -97%                    |
| Banca Mifel, S. A.               | 1                 | 1              | 0%          | 0%                      |
| Banco Ve Por Más, S. A.          | 1                 | 1              | 0%          | 0%                      |

## Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad (2015)

### Por Producto Financiero

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 58 son de Tarjeta de Crédito, 31 de Cuentas de Depósito y 10 de Tarjeta de Débito.

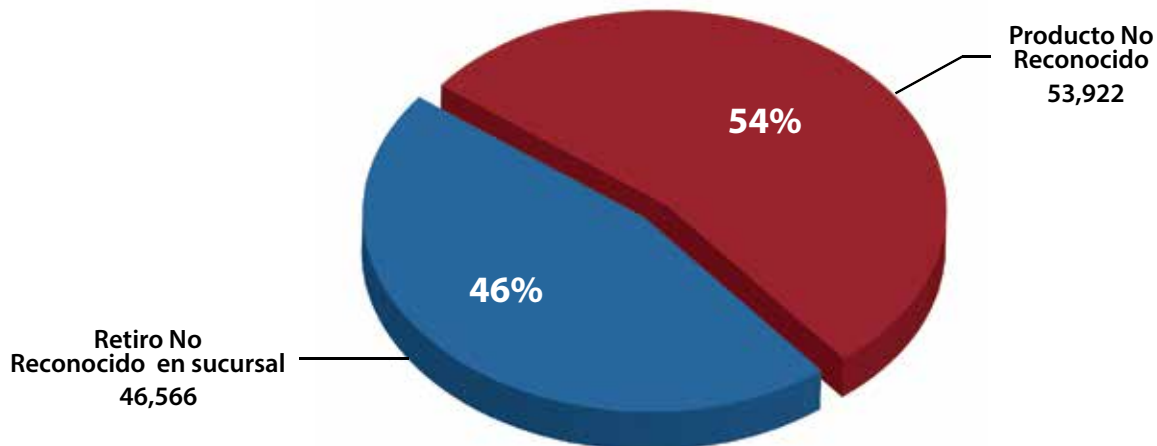
#### 100,488 Reclamaciones



### Por Causa de reclamación

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 54 son de la causa Producto no reconocido (Productos que el cliente no solicitó al Banco) y 46 por la causa Retiro de efectivo en sucursal no reconocido.

#### 100,488 Reclamaciones



### Resolución de los asuntos imputables a un Posible Robo de Identidad 2015

| Reclamaciones | Monto Reclamado | Monto Abonado* | % de abono* | % de Resolución favorable al Usuario* |
|---------------|-----------------|----------------|-------------|---------------------------------------|
| 100,488       | 975,477,790     | 343,192,534    | 36.8        | 49.6                                  |

\* De los asuntos concluidos al cierre del año 2015.

## Buró de Entidades Financieras

El Buró de Entidades Financieras (BEF) se creó como resultado de la Reforma Financiera impulsada por el Gobierno de la República, como una herramienta que permite a los Usuarios de servicios financieros comparar y conocer el comportamiento de las entidades financieras.

Con dicha herramienta de consulta y difusión, el público en general puede conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, las reclamaciones de los Usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han sido impuestas, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante sobre su desempeño.



Banca Múltiple  
SOFOM E.N.R.  
Aseguradoras  
Otros Sectores

Página  
207  
208  
212  
213

## Buró de Entidades Financieras

El Buró de Entidades Financieras (BEF) es una respuesta directa al compromiso de proporcionar a los Usuarios de productos y servicios financieros, información sobre los productos que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones presentadas por los Usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos e información adicional que resulte relevante, a efecto de que puedan realizar comparaciones que les facilite el elegir la institución que mejor se adapte a sus intereses y necesidades.

El Buró de Entidades Financieras promueve la transparencia al difundir información a los Usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que éstas ofrecen fomentando la competencia, y con ello contribuir al desarrollo del sector financiero y económico del país.

La CONDUSEF actualiza la información contenida en el Buró a los sesenta días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre (de acuerdo a las Disposiciones que lo regulan) con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, información que facilite el manejo adecuado y responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Considerando que cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación, conforme a la disponibilidad de su información, el BEF reportará la siguiente información de las Entidades Financieras:

- Datos de identificación;
- Características de los productos y servicios financieros que ofrecen;
- Información básica de las Instituciones Financieras;
- Actividades que se aparten de las sanas prácticas;
- Número y monto de sanciones impuestas;
- Consultas, reclamaciones y controversias;
- Recomendaciones;
- Cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión;
- Opiniones de la Junta de Gobierno;
- Ofertas públicas del Sistema Arbitral;
- Cumplimiento a los registros que administre CONDUSEF;
- Resultados de la facultad de supervisión de la CONDUSEF;
- Índice de desempeño de atención a usuarios por institución y por producto.
- Programas de Educación Financiera;
- Información relevante de autoridades competentes para informar al Usuario.



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

Con el Buró de Entidades Financieras se reafirma su compromiso con la protección y defensa de usuarios de servicios financieros al fomentar la competencia y transparencia dentro del sistema financiero y con ello impulsar el desarrollo del sector financiero y económico del país.



A diciembre de 2015, cuenta con información de 4,085 entidades, clasificadas en 25 sectores financieros. En términos generales podemos señalar que el total de reclamaciones que mostró el BEF en 2015 fue de 5,693,001, un incremento de 24% con relación a 2014.

### Sectores Financieros

| Sectores           | Reclamaciones |           | Variación (%) | IDATU             |                   | Sanciones |            |       |             | Variación (%)<br>Núm. | Variación (%)<br>Monto |
|--------------------|---------------|-----------|---------------|-------------------|-------------------|-----------|------------|-------|-------------|-----------------------|------------------------|
|                    | 2014          | 2015      |               | 2014              | 2015              | Núm.      | Monto      | Núm.  | Monto       |                       |                        |
|                    |               |           |               |                   |                   | 2014      |            | 2015  |             |                       |                        |
| Bancos             | 4,508,344     | 5,615,826 | 24.6          | 7.49              | 8.08              | 1,622     | 35,500,612 | 1,943 | 53,843,779  | 19.80                 | 51.70                  |
| Aseguradoras*      | 29,662        | 32,576    | 9.8           | 6.96 <sup>1</sup> | 7.45 <sup>1</sup> | 628       | 13,450,564 | 370   | 9,870,596   | -41.10                | -26.62                 |
| Afore              | 21,216        | 17,264    | -18.6         | 7.89              | 7.50              | 82        | 2,214,950  | 71    | 1,985,241   | -13.40                | -10.40                 |
| SOFOM E.N.R.       | 7,101         | 8,678     | 22.2          | 5.14              | 5.90              | 1,228     | 36,270,990 | 2,299 | 64,931,747  | 87.20                 | 79.00                  |
| SOFOM E.R.         | 2,312         | 5,661     | 144.9         | 5.88              | 7.54              | 121       | 2,825,968  | 172   | 5,540,613   | 42.10                 | 96.10                  |
| Burós de crédito** | 1,875         | 1,720     | -8.3          | 6.12              | 7.08              | 8         | 184,742    | 19    | 530,559     | 137.50                | 187.20                 |
| Sofipos            | 731           | 1,050     | 43.6          | 4.49              | 5.45              | 13        | 354,067    | 38    | 881,920     | 192.30                | 149.10                 |
| SOCAP              | 380           | 678       | 78.4          | 4.86              | 4.58              | 29        | 786,621    | 46    | 1,407,883   | 58.60                 | 79.00                  |
| Afianzadoras       | 188           | 191       | 1.6           | 4.30              | 4.97              | 25        | 710,899    | 12    | 376,714     | -52.00                | -47.00                 |
| Casas de bolsa     | 154           | 132       | -14.3         | 4.67              | 5.23              | 3         | 54,634     | 6     | 95,467      | 100.0                 | 74.70                  |
| Uniones de crédito | 15            | 40        | 166.7         | 4.43              | 4.77              | 22        | 500,929    | 22    | 416,217     | 0.00                  | -16.90                 |
| Total              | 4,590,113     | 5,693,001 | 24.0          |                   |                   | 3,803     | 93,405,624 | 5,023 | 140,481,758 | 32.1                  | 50.4                   |

\*Las reclamaciones de Aseguradoras corresponden al sector Salud, Pensiones y Aseguradoras.

1: IDATU correspondiente al sector Aseguradoras.

\*\*Reclamaciones imputables a los Burós de Crédito

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

Se detectaron:

El Buró cuenta con la evaluación de 25 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 796 calificaciones, de las cuales 698 son aprobatorias (87.7%) y 98 son reprobatorias (12.3%).

El total de las sanciones asciende a 5,023 por un monto de 140,481,758.

Del total de las Instituciones sólo 33 cuentan con un Programa de Educación Financiera (en términos de la metodología aplicada para definir si sus contenidos reúnen las condiciones suficientes).

• 445 cláusulas abusivas en 6 sectores: Banca Múltiple (189), SOFIPOS (121), SOCAPS (101), SOFOM E.N.R. (27), SOFOMES E.R. (4) y Uniones (3).

• 8,186 observaciones de CONDUSEF en 6 sectores: Asegurador (2,360), SOCAPS (1,539), SOFIPOS (1,072), SOFOM E.N.R. (2,594), Banca Múltiple (530) y Uniones (91).

De enero a diciembre de 2015 se han recibido 392,866 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros que ofertan las entidades financieras que contiene 10,451 productos.

## Buró de Entidades Financieras

### Información Relevante por Sector

#### Banca Múltiple

- El total de bancos que conforman al sector corresponde a 45 instituciones.
- De estos, 42 cuentan con al menos una reclamación (93.3%).
- El total de reclamaciones ascendió a 5,615,826; de las cuales 145,014 fueron recibidas en la CONDUSEF y 5,470,812 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 77.3% y el tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 8.08.
- 24 bancos registraron al menos una sanción (53%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,943, con un monto de 53.8 millones de pesos.
- 40 bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, IFIT y/o REDECO) y 1 falló en uno.
- Sólo 9% de las instituciones de Banca Múltiple cuentan con programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Tarjeta de Crédito, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento y Depósito a la Vista.
- 33 bancos fueron calificados en al menos un producto (73%); por lo que se muestran 139 calificaciones diferentes, 103 aprobatorias (74%) y 36 reprobatorias (26%).
- Se detectaron 189 cláusulas abusivas.
- 530 observaciones de CONDUSEF.

#### Bancos: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015). Calificación (0-10)

| Instituciones                  | Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Cuenta de Nómina | Cuenta de Ahorro | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista |
|--------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|------------------|------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
| ABC Capital                    | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 6.70                   | -                | 10.00            | 9.84                                             | 6.80                |
| American Express Bank (México) | 5.93               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | -                   |
| Banca Afirme                   | 8.38               | 6.29             | 8.39              | 6.83                | -                  | 7.29                   | 8.96             | 5.50             | 9.70                                             | 6.81                |
| Banca Mifel                    | -                  | -                | -                 | 9.24                | -                  | -                      | -                | 5.50             | 8.18                                             | 5.91                |
| Banco Actinver                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | 8.20                |
| Banco Ahorro Famsa             | -                  | 7.61             | 2.63              | -                   | -                  | -                      | -                | 5.50             | 8.65                                             | 6.93                |
| Banco Autofin México           | -                  | -                | -                 | -                   | 8.04               | -                      | -                | -                | 10.00                                            | 8.69                |
| Banco Azteca                   | -                  | 6.64             | 3.85              | -                   | -                  | 3.34                   | 6.17             | 3.86             | -                                                | 8.30                |
| Banco Bancrea                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | 10.00                                            | 8.84                |
| Banco Base                     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | 8.88                |
| Banco Compartamos              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 5.24                   | -                | 5.50             | -                                                | 8.75                |
| Banco del Bajío                | 6.90               | -                | -                 | 8.21                | -                  | -                      | -                | -                | 8.82                                             | 8.03                |
| Banco Forjadores               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 5.12                   | -                | -                | 10.00                                            | -                   |
| Banco Inbursa                  | 6.20               | 9.35             | 7.05              | 8.22                | 4.54               | -                      | 7.77             | -                | 9.43                                             | 7.93                |
| Banco Inmobiliario Mexicano    | -                  | -                | -                 | 4.73                | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | -                   |
| Banco Interacciones            | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | 10.00            | 9.95                                             | 8.39                |
| Banco Invex                    | 6.75               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | 8.84                |
| Banco Mercantil del Norte      | 4.96               | 4.48             | 7.68              | 6.11                | 4.91               | -                      | 6.39             | 4.37             | 7.67                                             | 5.65                |
| Banco Multiva                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | 9.20                                             | 8.06                |
| Banco Nacional de México       | 2.99               | 5.90             | 5.08              | 7.22                | -                  | 2.74                   | 3.55             | 3.17             | 6.45                                             | 7.00                |
| Banco Regional de Monterrey    | 6.57               | -                | 6.36              | 8.67                | 6.57               | 8.72                   | -                | -                | 9.67                                             | 9.57                |
| Banco Santander (México)       | 4.87               | 6.35             | 7.62              | 7.50                | -                  | -                      | 6.92             | -                | 9.20                                             | 5.23                |
| Banco Ve Por Más               | -                  | -                | -                 | 8.95                | -                  | -                      | -                | 5.50             | 10.00                                            | 8.27                |
| BanCoppel                      | 8.39               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | 5.50             | 9.48                                             | 9.41                |
| Bansi                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 6.98                   | -                | -                | 8.12                                             | 7.39                |
| BBVA Bancomer                  | 3.59               | 6.65             | 8.64              | 7.30                | 4.42               | -                      | 5.09             | 3.90             | 9.57                                             | 6.33                |
| Cibanco                        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | 5.50             | 9.20                                             | 7.98                |
| Consubanco                     | 9.46               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | -                                                | -                   |
| Fundación Dondé Banco          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 4.91                   | -                | -                | -                                                | 8.67                |
| HSBC México                    | 6.49               | 8.65             | 9.40              | 6.15                | 6.35               | 7.93                   | 7.70             | -                | 8.29                                             | 5.35                |
| Intercam Banco                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                | -                | 9.65                                             | 9.57                |
| Scotiabank Inverlat            | 6.58               | -                | -                 | 8.50                | 7.00               | -                      | 8.95             | 5.50             | 9.33                                             | -                   |
| Volkswagen Bank                | -                  | -                | -                 | -                   | 6.93               | -                      | -                | 10.00            | 9.32                                             | -                   |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## SOFOM E.N.R.

- El total de SOFOM E.N.R. que conforman al sector corresponde a 2,773, y se agrupan en:
  - SOFOM E.N.R. con Información Relevante (471),
  - SOFOM E.N.R. con Información de Cumplimiento (1,591),
  - SOFOM E.N.R. irregulares (711).
- De las 471 SOFOM E.N.R. con información relevante, 328 cuentan con al menos una reclamación (70%).
- El total de reclamaciones ascendió a 8,678, con un porcentaje de respuesta favorable del 43.2% y un tiempo de respuesta de 26 días hábiles.
- El índice de desempeño de atención a usuarios promedio del sector es de 5.90.
- 97 SOFOM E.N.R. registraron al menos una sanción (21%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 2,299, con un monto de 64.9 millones de pesos.
- 355 SOFOM E.N.R. con información relevante cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 63 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y REDECO).
- Sólo 1 institución cuenta con programa de Educación Financiera, es decir sólo 2% de las instituciones de SOFOM E.N.R. con información relevante, cuenta con programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Tarjeta de Crédito, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Arrendamiento, Factoraje Financiero, Crédito de Habilitación o Avío y Crédito Refaccionario.
- 217 SOFOM E.N.R. con información relevante, fueron calificadas en al menos un producto (46%); por lo que se muestran 236 calificaciones diferentes, 20 reprobatorias (8.5%) y 216 aprobatorias (91.5%).
- Se detectaron 27 cláusulas abusivas.
- 2,594 observaciones de CONDUSEF.

## SOFOM E.N.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015). Calificación (0-10)

| Instituciones                                             | Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Arrendamiento Financiero | Factoraje Financiero | Crédito de Habilitación o Avío | Crédito Refaccionario |
|-----------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Abona Soluciones                                          | -                  | 7.85             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Accender Liquidez                                         | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.85                 | -                              | -                     |
| Adelanto Express                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.08                 | -                              | -                     |
| Administradora Solidaria Mexicana                         | -                  | -                | 8.21              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Afix Servicios Financieros                                | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.88                 | -                              | -                     |
| Agora Recursos                                            | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.80                 | -                              | -                     |
| Agrofinanciera Oasis                                      | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.63                           | -                     |
| Agrofinanciera                                            | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 4.27                           | -                     |
| Aliados Financieros del Golfo                             | -                  | -                | 8.23              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Alianza Financiera Social                                 | -                  | -                | 2.02              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Alternativa 19 del Sur                                    | -                  | -                | 7.84              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | 8.08                  |
| Altus Credit                                              | -                  | -                | -                 | -                   | 9.33               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Apoyo Cotidiano                                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.78                 | -                              | -                     |
| Arco Servicios Financieros                                | -                  | -                | 8.55              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Arfinsa                                                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 8.45                     | -                    | -                              | -                     |
| Argefin                                                   | -                  | -                | -                 | -                   | 7.51               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Arrendadora Metropolitana ABO                             | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 7.83                     | -                    | -                              | -                     |
| Arrendadora y Soluciones de Negocios                      | -                  | -                | -                 | -                   | 8.80               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Arrendamiento para Empresas                               | -                  | 9.43             | 9.61              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Ategra Arrendamientos Integrales                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 8.80                     | -                    | -                              | -                     |
| Attendo                                                   | -                  | -                | 9.18              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| AX Incrementa                                             | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.90                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Ayuda Oportuna                                            | -                  | -                | 9.05              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Balor Dispensora                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.35                 | -                              | -                     |
| Bicentenario Efectivo                                     | -                  | 8.36             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| BMW Financial Services de México                          | -                  | -                | -                 | -                   | 5.88               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| C Capital Global                                          | -                  | 8.18             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 8.04                           | -                     |
| Cabott Capital                                            | -                  | 9.63             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.80                 | -                              | -                     |
| Capital Haus México                                       | -                  | -                | 6.12              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Capital Rural de la Laguna                                | -                  | -                | 5.99              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Cariño y Asoc Servicios Integrales                        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.98                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Casa San Expedito                                         | -                  | 9.20             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Cibago Capital                                            | -                  | -                | 6.27              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Cintercap                                                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.13                 | -                              | -                     |
| Comercio Clave de Crecimiento Mundial                     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.70                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Confía Negocios Empresariales del Sureste                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.75                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral | -                  | 4.95             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |

Buró de Entidades Financieras

**SOFOM E.N.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015). Calificación (0-10)**

| Instituciones                                           | Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Arrendamiento Financiero | Factoraje Financiero | Crédito de Habilitación o Avío | Crédito Refaccionario |
|---------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Continuar Contigo                                       | -                  | 8.93             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Corporación Pacto                                       | -                  | -                | 8.13              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Crediaavance                                            | -                  | 4.23             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Crediaxes                                               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.80                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Credicam                                                | -                  | -                | -                 | -                   | 7.92               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Credicrece                                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 9.07                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Credijal                                                | -                  | -                | -                 | -                   | 8.12               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Credipass                                               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.27                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Credipresto                                             | -                  | -                | 9.14              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Crédito Único                                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.00                     | -                    | -                              | -                     |
| Crédito y Capital                                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 10.00                    | -                    | -                              | -                     |
| Daimler Financial Services                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.68                     | -                    | -                              | -                     |
| De Lage Landen                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 7.75                     | -                    | -                              | -                     |
| Desarrolladora e Impulsora de Negocios                  | -                  | 7.70             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Desarrollo y Progreso Familiar                          | -                  | 8.13             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Despacho Cassanra de la Costa                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.16                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Digal Elite                                             | -                  | 8.00             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Dimex Capital                                           | -                  | -                | 6.36              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Dispersora de Recursos del Centro del Estado de Chiapas | -                  | 8.73             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| DXN Express                                             | -                  | -                | 8.38              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Efim                                                    | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.83                     | -                    | -                              | -                     |
| El Ángel de las Pymes                                   | -                  | -                | 7.87              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Emprendedores 30                                        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.77                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Emprendesarial                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.70                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.47                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Escapital                                               | -                  | 8.13             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Esquemas Soluciones Capital                             | -                  | -                | 8.07              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Exitus Capital                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.03                 | -                              | -                     |
| Expansión Económica                                     | -                  | -                | 7.88              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Factor Óptimo                                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.43                 | -                              | -                     |
| Fasec Capital                                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.23                 | -                              | -                     |
| FGS Bridge                                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.50                 | -                              | -                     |
| Fidegarante                                             | -                  | -                | 8.15              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Finubac                                                 | -                  | -                | 8.66              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fin Cuatro                                              | -                  | -                | 8.54              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Finactiv                                                | -                  | -                | -                 | -                   | 9.10               | -                      | 9.10                     | -                    | -                              | -                     |
| Finagil                                                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.35                     | -                    | -                              | -                     |
| Finagrosol                                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.92                           | -                     |
| Financiera Agropecuaria de Coahuila                     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | 7.75                  |
| Financiera Apóyate                                      | -                  | -                | -                 | -                   | 8.77               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Autopción                                    | -                  | -                | -                 | -                   | 4.19               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Bepensa                                      | -                  | -                | -                 | -                   | 9.50               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera California                                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.68                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Cuallix                                      | 4.00               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera El Limón                                     | -                  | -                | 7.85              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Finca                                        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 4.77                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Fortaleza                                    | -                  | -                | 8.14              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Peflo S.A. de C.V.                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.18                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Financiera Trínitas                                     | -                  | -                | 8.78              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Findar                                                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.45                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Findeca                                                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.98                           | 8.91                  |
| Finetxe                                                 | -                  | -                | -                 | -                   | 7.83               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Finreg                                                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.34                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Finvay                                                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.37                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fisofo                                                  | -                  | -                | 8.13              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fisol-Financial Solutions                               | -                  | -                | -                 | -                   | 7.78               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fomento de Negocios Hermes                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.30                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fomento Económico del Noroeste                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.75                           | -                     |
| Fomepade                                                | -                  | -                | 4.88              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Fortaleza Económica                                     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.12                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| GB Plus                                                 | -                  | 8.32             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Génesis                                                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.83                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Gestión de Activos                                      | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.78                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| GF OM                                                   | -                  | -                | 7.68              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Globimex                                                | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.00                 | -                              | -                     |
| Grupo Accretio                                          | -                  | 8.35             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Grupo Fintrust                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.23                 | -                              | -                     |

## Buró de Entidades Financieras

### SOFOM E.N.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015). Calificación (0-10)

| Instituciones                           | Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Arrendamiento Financiero | Factoraje Financiero | Crédito de Habilitación o Avío | Crédito Refaccionario |
|-----------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Grupo KF                                | -                  | -                | 5.11              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Grupo Operador Mexicano                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.60                   | -                        | -                    | -                              | 8.20                  |
| Grupo Prosperemos                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.26                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital | -                  | -                | -                 | -                   | 8.25               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Help Money                              | -                  | -                | 8.68              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Hérdez Capital                          | -                  | 8.70             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| IDC Impulsando Emprendedores            | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 9.30                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Imdeneg                                 | -                  | 9.35             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Impulsa Micro                           | -                  | 7.97             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Impulsemos                              | -                  | 8.15             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Ingeniería Agropecuaria y Mercadotecnia | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.87                           | -                     |
| Innodi Sureste                          | -                  | -                | 7.96              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Inspira Comunidad                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.07                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Integra Arrenda S.A. de C.V.            | -                  | -                | -                 | -                   | 8.43               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Inteligente de México                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.38                     | -                    | -                              | -                     |
| Ismus Crece México                      | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.25                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Itaca Capital                           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 6.02                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| J&C Xtrafin                             | -                  | 9.30             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.25                 | -                              | -                     |
| Jinx                                    | -                  | 8.53             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| JM Recursos y Capital                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.86                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Join Business Capital                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.78                 | -                              | -                     |
| Karum Card Services                     | 4.25               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Karum Financial Services                | 8.50               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| KRP Financial Business                  | -                  | -                | -                 | -                   | 10.00              | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| KRTC                                    | -                  | 9.95             | 9.21              | -                   | -                  | 8.14                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| La Feria Grupo de Apoyo                 | -                  | 8.32             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| LC Liquidez Corporativa S.A. de C.V.    | -                  | 8.18             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.18                 | -                              | -                     |
| LI Financiera                           | -                  | 7.81             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.94                           | -                     |
| London Systems                          | 5.55               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Magil                                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.46                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mak 3 Celular                           | -                  | 8.23             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Más Alternativa México                  | -                  | 8.40             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mastercash                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.11                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mesa de Estrategias                     | -                  | -                | -                 | -                   | 8.28               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mex Capital                             | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.94                           | -                     |
| Mex-Factor                              | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.23                 | -                              | -                     |
| Micro Credit                            | -                  | 7.90             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mipymex                                 | -                  | -                | -                 | -                   | 9.58               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Mizrafin                                | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.63                 | -                              | -                     |
| Nadolph                                 | -                  | 9.30             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Negocios y Proyectos                    | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.03                     | 8.35                 | -                              | -                     |
| Net Financiera                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.25                 | -                              | -                     |
| Omnia Capital                           | -                  | 5.83             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Omnifinanciera                          | -                  | -                | -                 | 8.15                | 8.32               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Operaciones y Servicios de Guerrero     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | 8.23                  |
| Pacada                                  | -                  | 9.18             | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.85                     | -                    | -                              | -                     |
| Panhec                                  | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.91                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Paratodo                                | -                  | -                | -                 | -                   | 9.60               | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Patrimonio y Beneficio Familiar         | -                  | 8.05             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Plataforma Alianza Fácil                | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.72                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Podemos Progresar                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.93                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Prestaciones Finmart                    | -                  | -                | 5.23              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Prestaciones Plus                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.38                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Préstamos Garantizados Aklien           | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 7.83                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Presto Fast                             | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 4.00                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Presyser de México                      | -                  | -                | 7.88              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Pretmex                                 | -                  | 7.84             | -                 | -                   | -                  | 7.14                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Pro Éxito                               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.23                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Profesionales de Banderilla             | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.87                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Promotora Noble                         | -                  | -                | 8.93              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Promotora NSCW Cardenal                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.30                 | -                              | -                     |
| PRS Conequity de México                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.13                   | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Publiseq                                | -                  | -                | 4.30              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Quality Financial Services              | -                  | 8.63             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Quiero Confianza                        | -                  | -                | -                 | 8.03                | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Quincena Express                        | -                  | -                | 6.45              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| R. Pardo y Asociados                    | -                  | 7.98             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Refácil Servicios Integrales            | -                  | -                | 7.00              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |
| Regio Cash                              | -                  | 9.00             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                              | -                     |

## Buró de Entidades Financieras

### SOFOM E.N.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015). Calificación (0-10)

| Instituciones                                    | Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Arrendamiento Financiero | Factoraje Financiero | Crédito de Habitación o Avío | Crédito Refaccionario |
|--------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------|
| Regiofinanciera                                  | -                  | 8.20             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Resoluciones Integrales Olfer                    | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.28                 | -                            | -                     |
| Respaldo Económico                               | -                  | -                | -                 | -                   | 7.72               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Responsabilidad y Crecimiento Empresarial        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.39                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Serfinex Capital                                 | -                  | -                | -                 | -                   | 8.59               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Servicios a la Microempresa ANDAR                | -                  | -                | 8.30              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Servicios Financieros ANEC                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.78                 | -                            | -                     |
| Servicios Financieros Proyecta                   | -                  | -                | -                 | -                   | 8.44               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Servicios Pacto                                  | -                  | -                | 8.15              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| SI Servicios                                     | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | 8.43                  |
| Sip Capital                                      | -                  | -                | 8.57              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Sipresto                                         | -                  | -                | 4.60              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Sociedad Financiera Alpura                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.23                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Sofimas Consultores del Noroeste                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.43                 | -                            | -                     |
| Sofinmex                                         | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 8.38                     | -                    | -                            | -                     |
| Sofir Regiomontana                               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.15                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Sofoplus                                         | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 8.45                 | -                            | -                     |
| Solución PMOS                                    | -                  | -                | 9.18              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soluciones Especializadas Confianza              | -                  | 8.48             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soluciones Financieras Agropecuarias de Tlaxcala | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.83                         | -                     |
| Soluciones Financieras CCK                       | 7.68               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soluciones Financieras para Crecer               | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.13                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soluciones Múltiples Empresariales               | -                  | -                | 8.73              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soluciones y Oportunidades                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.31                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Solufex                                          | -                  | -                | 8.03              | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Solventa Solfinac                                | -                  | 8.15             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Soporte Corporativo de Occidente                 | -                  | 8.98             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Su Servicio Financiero                           | -                  | -                | -                 | -                   | 6.23               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Sufirma                                          | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | 7.77                  |
| Telefónica Factoring México                      | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | 9.20                 | -                            | -                     |
| Toka Internacional                               | 4.05               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Unicredit                                        | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.83                         | -                     |
| Unifin Credit                                    | -                  | -                | -                 | -                   | 7.92               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Unimex Financiera S.A. de C.V.                   | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | 8.14                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| V Tu Fin                                         | 4.05               | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Valmex Soluciones Financieras                    | -                  | -                | -                 | -                   | 9.73               | -                      | 9.68                     | -                    | -                            | -                     |
| Valor Productivo                                 | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | 7.89                         | -                     |
| Vendo Fácil                                      | -                  | -                | -                 | -                   | 7.26               | 8.17                   | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Veracruzana de Oportunidades                     | -                  | 9.00             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Vextor Activo                                    | -                  | -                | 9.57              | -                   | 8.09               | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| VFC Financial Capital                            | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 9.40                     | -                    | -                            | -                     |
| VFS México                                       | -                  | -                | -                 | -                   | -                  | -                      | 8.95                     | -                    | -                            | -                     |
| Wac de Mexico                                    | -                  | 7.94             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |
| Zurita Consultores Financieros                   | -                  | 8.73             | -                 | -                   | -                  | -                      | -                        | -                    | -                            | -                     |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al sector corresponde a 83.
- De estas, 64 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (77%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 32,264, con un porcentaje de respuesta favorable del 36.3% y un tiempo de respuesta de 29 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.45.
- 37 Aseguradoras registraron al menos una sanción (45%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 363, con un monto de 9.6 millones de pesos.
- 49 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 28 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 4 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera (5%).
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Seguro de Desempleo, Seguro Básico Estandarizado de Vida, Seguro Educativo, Seguro ordinario de vida con beneficio adicional de gasto funerario, Seguro de Ahorro para el Retiro, Seguro de Casa Habitación, Seguro de Automóvil Residentes, Seguro Básico Estandarizado de Automóvil, Seguro de Gastos Médicos Mayores.
- 50 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (60%); por lo que se muestran 158 calificaciones diferentes, 15 reprobatorias (9.5%) y 143 aprobatorias (90.5%).
- 2,360 observaciones de CONDUSEF.

**Aseguradoras: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015)**  
**Calificación (0-10)**

| Instituciones                        | Seguro de Desempleo | Seguro Básico Estandarizado de Vida | Seguro Educativo | Seguro ordinario de vida con beneficio adicional de gasto funerario | Seguro de Ahorro para el Retiro | Seguro de Casa Habitación | Seguro de Automóvil Residentes | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | Seguro de Gastos Médicos Mayores |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|
| A.N.A. Compañía de Seguros           | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | 5.78                           | 4.98                                     | -                                |
| ABA Seguros                          | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 9.27                      | 9.16                           | -                                        | -                                |
| Ace Seguros                          | 8.73                | 7.28                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | 7.53                                     | -                                |
| ALG Seguros México                   | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 9.86                      | -                              | 9.22                                     | -                                |
| Allianz México                       | -                   | -                                   | 6.18             | -                                                                   | 8.00                            | 7.14                      | -                              | -                                        | 9.20                             |
| Aseguradora Interacciones            | -                   | 4.98                                | -                | -                                                                   | 8.60                            | 9.40                      | -                              | -                                        | -                                |
| Aseguradora Patrimonial Daños        | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | 8.90                                     | -                                |
| Aseguradora Patrimonial Vida         | -                   | 7.63                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| AXA Seguros                          | -                   | 6.80                                | 6.74             | 7.44                                                                | 9.60                            | 9.50                      | 9.06                           | 8.75                                     | 6.69                             |
| Bupa México Compañía de Seguros      | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | 9.12                             |
| Cardif México Seguros de Vida        | 8.85                | 7.20                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| CHUBB de México                      | 8.55                | 7.85                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Deco Seguros                         | -                   | 7.53                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| El Águila Compañía de Seguros        | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | 8.31                                     | -                                |
| General de Seguros                   | -                   | 7.75                                | 8.12             | -                                                                   | 9.43                            | 8.46                      | 9.57                           | 9.66                                     | -                                |
| Genworth Seguros Vida                | -                   | 7.53                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Grupo Mexicano de Seguros            | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 9.04                      | -                              | -                                        | -                                |
| Grupo Nacional Provincial            | -                   | 7.36                                | 6.93             | 4.71                                                                | 9.48                            | 8.24                      | 6.42                           | 9.15                                     | 7.67                             |
| HDI Seguros                          | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 6.59                      | 7.61                           | -                                        | -                                |
| HIR Compañía de Seguros              | 8.72                | 7.69                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| HSBC Seguros                         | 9.00                | 7.77                                | 9.12             | -                                                                   | -                               | 6.00                      | -                              | -                                        | -                                |
| Insignia Life                        | -                   | 7.00                                | 6.96             | -                                                                   | 9.58                            | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| La Latinoamericana                   | -                   | 7.83                                | -                | -                                                                   | -                               | 10.00                     | -                              | 7.82                                     | 5.53                             |
| Mapfre Tepeyac                       | -                   | 7.92                                | 9.55             | 7.64                                                                | 9.73                            | 9.77                      | 9.14                           | -                                        | 7.81                             |
| Metlife Más                          | -                   | 3.90                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Metlife México                       | 7.38                | 5.46                                | 9.29             | 5.94                                                                | 7.50                            | -                         | -                              | -                                        | 5.81                             |
| Old Mutual Life                      | -                   | 7.65                                | -                | -                                                                   | 8.10                            | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Pan-American México                  | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | 9.38                             |
| Patrimonial Inbursa                  | -                   | 7.67                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Preven Seguros                       | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | 9.25                             |
| Primero Seguros                      | 9.90                | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | 8.02                                     | -                                |
| Prudential Seguros México            | -                   | 3.95                                | -                | 9.02                                                                | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| QBE de México Compañía de Seguros    | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 9.02                      | -                              | -                                        | -                                |
| Quálitas Compañía de Seguros         | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | 8.15                           | 8.64                                     | -                                |
| Royal & Sunalliance Seguros (México) | 8.43                | 7.74                                | -                | -                                                                   | -                               | 9.41                      | 9.04                           | 8.11                                     | 8.06                             |
| Seguros Afirme                       | -                   | 9.10                                | -                | -                                                                   | -                               | 8.09                      | 7.88                           | 8.49                                     | -                                |
| Seguros Argos                        | -                   | 7.76                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Seguros Atlas                        | -                   | 8.78                                | 9.84             | -                                                                   | 9.55                            | 8.32                      | 9.47                           | 9.12                                     | 9.38                             |
| Seguros Banamex                      | 8.57                | 7.46                                | -                | -                                                                   | -                               | 7.83                      | -                              | 6.81                                     | -                                |
| Seguros Banorte                      | 7.65                | 7.16                                | 8.38             | 8.29                                                                | -                               | 8.82                      | 5.88                           | 6.00                                     | 7.59                             |
| Seguros BBVA Bancomer                | 7.66                | 7.93                                | -                | -                                                                   | -                               | 5.95                      | 8.02                           | 8.45                                     | -                                |
| Seguros El Potosí                    | 6.86                | 8.46                                | -                | -                                                                   | -                               | 8.20                      | -                              | 7.11                                     | -                                |
| Seguros Inbursa                      | 9.74                | 6.56                                | 9.09             | 6.82                                                                | 9.80                            | 9.44                      | 9.06                           | 9.53                                     | 9.33                             |
| Seguros Monterrey New York Life      | -                   | 3.53                                | 5.65             | -                                                                   | 9.18                            | -                         | -                              | -                                        | 8.05                             |

## Buró de Entidades Financieras

### Aseguradoras: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015) Calificación (0-10)

| Instituciones                      | Seguro de Desempleo | Seguro Básico Estandarizado de Vida | Seguro Educativo | Seguro ordinario de vida con beneficio adicional de gasto funerario | Seguro de Ahorro para el Retiro | Seguro de Casa Habitación | Seguro de Automóvil Residentes | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | Seguro de Gastos Médicos Mayores |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|
| Seguros Multiva                    | -                   | 7.78                                | -                | -                                                                   | -                               | 9.78                      | -                              | 7.11                                     | 9.04                             |
| Solunion México Seguros de Crédito | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | 9.98                                     | -                                |
| Tokio Marine Compañía de Seguros   | 8.25                | 9.38                                | -                | -                                                                   | -                               | 8.10                      | -                              | 9.05                                     | -                                |
| Zurich Santander Seguros México    | 2.63                | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 8.93                      | -                              | -                                        | -                                |
| Zurich Vida                        | 8.81                | 7.29                                | -                | -                                                                   | -                               | -                         | -                              | -                                        | -                                |
| Zurich                             | -                   | -                                   | -                | -                                                                   | -                               | 9.03                      | 8.17                           | 8.60                                     | -                                |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## Otros sectores

### Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el sector corresponde a 143.
- De estas, 69 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (48%).
- El total de reclamaciones ascendió a 678, con un porcentaje de respuesta favorable del 44.8% y un tiempo de respuesta de 17 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 4.58.
- 33 Cooperativas registraron al menos una sanción (23%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 46, con un monto de 1.4 millones de pesos.
- 115 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 17 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y REDECO).
- Sólo 3 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera (2%).
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PYMES), Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la Vista.
- 83 Cooperativas fueron calificadas en al menos un producto (58%); por lo que se muestran 148 calificaciones diferentes, 10 reprobatorias (7%) y 138 aprobatorias (93%).
- Se detectaron 101 cláusulas abusivas.
- 1,539 observaciones de CONDUSEF.

### SOCAPS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015) Calificación (0-10)

| Instituciones                                   | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PYMES) | Microcrédito para Grupos Solidarios | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
| Caja Buenos Aires                               | -                | -                 | 9.95               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Cerro de la Silla                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.65                |
| Caja Cihualpilli de Tonalá                      | 9.40             | -                 | 9.03               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.52                |
| Caja Cristo Rey                                 | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 7.67                                             | -                   |
| Caja de Ahorro de los Telefonistas              | -                | -                 | 8.73               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 4.19                |
| Caja de Ahorros Tepeyac                         | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.69                                             | 9.28                |
| Caja de Ahorros UNIFAM                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.37                                             | -                   |
| Caja Depac Poblana                              | 9.00             | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.64                                             | 8.83                |
| Caja Hipódromo                                  | 7.15             | -                 | 9.18               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Inmaculada                                 | 6.45             | 8.18              | 8.70               | 4.65                   | -                                   | -                | -                                                | 7.25                |
| Caja La Sagrada Familia                         | -                | -                 | 9.95               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.54                |
| Caja Mitras                                     | -                | -                 | 8.50               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.58                |
| Caja Morelia Valladolid                         | 2.96             | -                 | 8.95               | 7.41                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Popular 15 de Mayo                         | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.78                |
| Caja Popular Agustín de Iturbide                | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.19                                             | 9.23                |
| Caja Popular Apaseo el Alto                     | 9.14             | 8.65              | 8.68               | 9.08                   | -                                   | -                | -                                                | 9.08                |
| Caja Popular Cerano                             | 9.15             | -                 | 8.50               | 7.07                   | -                                   | -                | -                                                | 8.80                |
| Caja Popular Comonfort                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.67                                             | -                   |
| Caja Popular Cortazar                           | 7.85             | -                 | 8.73               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.70                |
| Caja Popular Cristóbal Colón                    | 8.53             | -                 | 9.98               | 9.90                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Popular de Ahorros Yanga                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.05                |
| Caja Popular Dolores Hidalgo                    | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.16                |
| Caja Popular Fray Juan Calero                   | 8.68             | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.33                |
| Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.91                                             | -                   |
| Caja Popular José Ma. Mercado                   | 8.88             | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.65                |

# Buró de Entidades Financieras

## SOCAPS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015) Calificación (0-10)

| Instituciones                                          | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Microcrédito para Grupos Solidarios | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista |
|--------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
| Caja Popular José Ma. Velasco                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.18                |
| Caja Popular Juventino Rosas                           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.15                |
| Caja Popular La Merced                                 | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.55                |
| Caja Popular La Providencia                            | 7.54             | 8.75              | 8.75               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 4.83                |
| Caja Popular Lagunillas                                | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.86                |
| Caja Popular Las Huastecas                             | -                | 8.65              | 8.98               | 6.45                   | -                                   | -                | -                                                | 5.33                |
| Caja Popular León Franco de Rioverde                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.33                                             | 7.44                |
| Caja Popular Los Reyes                                 | 7.94             | 8.48              | 8.48               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.83                |
| Caja Popular Manzanillo                                | -                | -                 | -                  | 8.43                   | -                                   | -                | -                                                | 9.43                |
| Caja Popular Mexicana                                  | -                | -                 | 8.88               | -                      | -                                   | 6.98             | -                                                | 8.30                |
| Caja Popular Oblatos                                   | 8.26             | 8.33              | 8.83               | 4.50                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Popular Pio XII                                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 7.78                |
| Caja Popular Purépero                                  | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.66                                             | 8.83                |
| Caja Popular Río Presidio                              | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 7.68                |
| Caja Popular San José de Casimiro                      | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.50                |
| Caja Popular San José de Tlajomulco                    | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.74                                             | 9.90                |
| Caja Popular San José Iturbide                         | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.27                |
| Caja Popular San Pablo                                 | 7.32             | -                 | 8.47               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Popular San Rafael                                | 8.15             | -                 | 8.93               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja Popular Santiago Apóstol                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 7.89                                             | -                   |
| Caja Popular Tomatlán                                  | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 7.60                |
| Caja Popular Yuriria                                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.30                                             | -                   |
| Caja Real del Potosí                                   | 4.30             | -                 | 8.90               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja San Isidro                                        | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.78                                             | 6.63                |
| Caja San Nicolás                                       | -                | 9.80              | 9.88               | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.73                |
| Caja Santa María de Guadalupe                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.18                                             | 9.80                |
| Caja Santa María                                       | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.07                                             | 9.25                |
| Caja Santa Rosa                                        | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.03                |
| Caja SMG                                               | -                | -                 | 8.75               | 8.47                   | -                                   | -                | -                                                | 6.85                |
| Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.58                |
| Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.93                |
| Caja Solidaria Chiquilztlí                             | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.90                |
| Caja Solidaria Ejidos de Xalisco                       | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.10                |
| Caja Solidaria Elota                                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.55                |
| Caja Solidaria Eпитacio Huerta                         | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.63                |
| Caja Solidaria Guachinango                             | -                | -                 | -                  | 8.00                   | -                                   | -                | -                                                | 7.07                |
| Caja Solidaria Huejuquilla                             | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.53                |
| Caja Solidaria La Huerta                               | -                | -                 | -                  | 8.20                   | -                                   | -                | 8.80                                             | -                   |
| Caja Solidaria San Gabriel                             | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.33                |
| Caja Solidaria San Miguel Huimilpan                    | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.15                |
| Caja Solidaria San Sebastián del Oeste                 | -                | -                 | -                  | -                      | 6.18                                | -                | -                                                | -                   |
| Caja Solidaria Sierra de San Juan                      | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.13                                             | -                   |
| Caja Solidaria Tecuala                                 | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.43                |
| Caja Solidaria Valle de Guadalupe                      | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.53                |
| Caja Tepic                                             | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.15                |
| Caja Zongolica                                         | -                | -                 | -                  | 8.08                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| CoopDesarrollo                                         | 5.73             | -                 | -                  | -                      | -                                   | 6.45             | -                                                | -                   |
| Cooperativa Acreimex                                   | 7.77             | 4.70              | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.06                |
| Cooperativa Lachao                                     | -                | -                 | -                  | 8.01                   | -                                   | -                | 8.22                                             | -                   |
| Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río      | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.31                                             | 9.45                |
| Fesolidaridad                                          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.72                                             | 6.24                |
| Jesús María Montañó                                    | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.68                |
| Manxico                                                | -                | -                 | -                  | -                      | 8.25                                | -                | -                                                | -                   |
| Progreso de Vicente Guerrero                           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 4.50                |
| Red Eco de la Montaña                                  | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.43                |
| Seficroc                                               | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.72                                             | 9.20                |
| Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad         | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.68                |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## Buró de Entidades Financieras

### Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el sector corresponde a 46.
- De estas, 30 Sociedades Financieras Populares cuentan con al menos una reclamación (65%).
- El total de reclamaciones ascendió a 1,050, con un porcentaje de respuesta favorable del 42.9% y un tiempo de respuesta de 21 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 5.45.
- 20 SOFIPOS registraron al menos una sanción (43%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 38 con un monto de 881,920 pesos.
- 31 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 13 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la Vista.
- 32 Financieras fueron calificadas en al menos un producto (70%); por lo que se muestran 59 calificaciones diferentes, 15 reprobatorias (25%) y 44 aprobatorias (75%).
- Se detectaron 121 cláusulas abusivas.
- 1,072 observaciones de CONDUSEF.

### SOFIPOS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2015) Calificación (0-10)

| Instituciones                                | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Microcrédito para Grupos Solidarios | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista |
|----------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|---------------------|
| Administradora de Caja Bienestar             | 2.70             | 8.85              | 9.43               | 4.83                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Akala                                        | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 6.43                |
| Alta Servicios Financieros                   | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 4.77                                             | -                   |
| BATOAMIGO                                    | -                | -                 | -                  | 7.70                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Caja de la Sierra Gorda                      | 3.58             | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 9.10                                             | 7.18                |
| Caja Progressa                               | -                | -                 | -                  | 6.18                   | -                                   | -                | 8.73                                             | 5.35                |
| Capital Activo                               | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.47                                             | 8.20                |
| Capital de Inversión Oportuno en México      | -                | -                 | -                  | 8.10                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Consejo de Asistencia al Microemprendedor    | -                | -                 | -                  | 4.16                   | 2.55                                | -                | -                                                | -                   |
| Financiera del Sector Social                 | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.28                |
| Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural | -                | -                 | -                  | -                      | 5.10                                | -                | -                                                | 6.30                |
| Financiera Planfia                           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.74                                             | 8.20                |
| Financiera Sofitab                           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.43                |
| Financiera Súmate                            | -                | -                 | -                  | 5.96                   | 6.10                                | -                | -                                                | -                   |
| Financiera Tamazula                          | -                | -                 | -                  | 6.10                   | -                                   | -                | 8.65                                             | 6.78                |
| Fincomún Servicios Financieros Comunitarios  | -                | 6.96              | -                  | -                      | -                                   | 8.10             | -                                                | 7.92                |
| La Perseverancia del Valle de Tehuacán       | -                | -                 | -                  | 5.85                   | -                                   | -                | 7.93                                             | 8.33                |
| Libertad Servicios Financieros               | 4.21             | 5.78              | 9.15               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Mascaja                                      | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.88                                             | 6.95                |
| multiplica México                            | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.80                |
| Opciones Empresariales del Noreste           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.55                                             | 8.33                |
| Operadora de Recursos Reforma                | 7.71             | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Proyecto Coincidir                           | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | 8.60                                             | 6.60                |
| Servicios Financieros Alternativos           | -                | -                 | -                  | -                      | 6.30                                | -                | -                                                | -                   |
| Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.60                |
| Sociedad de Alternativas Económicas          | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 8.23                |
| Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 4.63                |
| Solución Asea                                | -                | -                 | -                  | 5.83                   | 6.25                                | -                | -                                                | 8.58                |
| Te Creemos                                   | -                | -                 | -                  | -                      | 4.24                                | -                | -                                                | 8.30                |
| TEPADI                                       | -                | -                 | -                  | 7.80                   | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| UNAGRA                                       | 8.40             | -                 | 8.80               | -                      | -                                   | -                | -                                                | -                   |
| Únete Financiera de Allende                  | -                | -                 | -                  | -                      | -                                   | -                | -                                                | 9.53                |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el sector corresponde a 100.
- De estas, 21 cuentan con al menos una reclamación (21%).
- El total de reclamaciones ascendió a 40, con un porcentaje de respuesta favorable del 27.8% y un tiempo de respuesta de 22 días hábiles.
- El índice de Atención a Usuarios del sector, fue de 4.77.
- 16 Uniones registraron al menos una sanción (16%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 22, con un monto de 416,217 pesos.
- 66 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 17 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Simple (PyMES), Crédito Simple con Garantía Hipotecaria, Crédito de Habilitación o Avío y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 43 Uniones fueron calificadas en al menos un producto (43%); por lo que se muestran 56 calificaciones diferentes, 2 reprobatorias (4%) y 54 aprobatorias (96%).
- Se detectaron 3 cláusulas abusivas.
- Se identificaron 91 observaciones de CONDUSEF.

**Uniones de Crédito: Evaluación de CONDUSEF por Producto (enero-diciembre 2015)**  
**Calificación (0-10)**

| Instituciones                                                                 | Crédito Simple (PyMES) | Crédito Simple con Garantía Hipotecaria | Crédito de Habilitación o Avío | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|
| Credinor Unión de Crédito                                                     | -                      | -                                       | 8.82                           | -                                                |
| CrediRed Uno Unión de Crédito                                                 | -                      | 8.64                                    | -                              | -                                                |
| Crédit Unión Empresarial Unión de Crédito                                     | -                      | 8.20                                    | 4.50                           | 8.46                                             |
| Cyma Unión de Crédito                                                         | 9.37                   | 8.91                                    | -                              | -                                                |
| Ficein Unión de Crédito                                                       | -                      | -                                       | -                              | 9.75                                             |
| UCB Impulsa Unión de Crédito                                                  | -                      | 8.53                                    | 8.64                           | -                                                |
| Unión de Crédito Agrícola del Mayo                                            | 9.18                   | -                                       | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán                      | -                      | 8.85                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Agrícola                                                     | -                      | -                                       | -                              | 9.68                                             |
| Unión de Crédito Agropecuario e Industrial del Valle del Yaqui                | -                      | -                                       | 9.27                           | -                                                |
| Unión de Crédito Allende                                                      | -                      | 8.13                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Alpura                                                       | -                      | 8.10                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Concreces                                                    | 9.32                   | -                                       | 8.71                           | -                                                |
| Unión de Crédito Credipyme                                                    | -                      | 8.80                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito de Gasolineros                                               | 8.36                   | -                                       | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito de Gómez Palacio                                             | -                      | -                                       | 7.89                           | -                                                |
| Unión de Crédito de Hidalgo                                                   | -                      | 8.35                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de Aguascalientes         | -                      | -                                       | 7.89                           | -                                                |
| Unión de Crédito de la Industria del Vestido y del Bordado de Aguascalientes  | -                      | -                                       | 8.06                           | -                                                |
| Unión de Crédito de la Industria Litográfica                                  | -                      | -                                       | 8.42                           | -                                                |
| Unión de Crédito de la Mixteca                                                | 9.08                   | -                                       | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito de la Provincia Mexicana                                     | 8.25                   | -                                       | 8.81                           | 9.64                                             |
| Unión de Crédito de Tabasco                                                   | -                      | -                                       | 8.41                           | -                                                |
| Unión de Crédito DEFINE                                                       | 8.63                   | 8.40                                    | 8.66                           | 8.49                                             |
| Unión de Crédito del Comercio e Industria y Servicios Turísticos de Occidente | -                      | -                                       | -                              | 9.02                                             |
| Unión de Crédito del Soconusco                                                | -                      | -                                       | 8.38                           | -                                                |
| Unión de Crédito Delicias                                                     | -                      | -                                       | 8.11                           | -                                                |
| Unión de Crédito El Águila                                                    | 9.33                   | 9.11                                    | -                              | 8.19                                             |
| Unión de Crédito Empresarial de Veracruz                                      | -                      | -                                       | -                              | 9.10                                             |
| Unión de Crédito Esphera                                                      | 8.52                   | -                                       | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Estatal de Productores de Café de Oaxaca                     | -                      | -                                       | -                              | 9.01                                             |
| Unión de Crédito General                                                      | -                      | 7.20                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Integral                                                     | -                      | -                                       | 8.36                           | 8.77                                             |
| Unión de Crédito Interestatal Chiapas                                         | -                      | -                                       | -                              | 9.41                                             |
| Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales                          | -                      | 8.66                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Mixta de Coahuila                                            | -                      | 8.70                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Mixta del Carmen                                             | -                      | -                                       | -                              | 9.33                                             |
| Unión de Crédito Mixta del Estado de Veracruz                                 | -                      | 8.35                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Monarca                                                      | -                      | -                                       | 8.76                           | -                                                |
| Unión de Crédito para la Contaduría Pública                                   | 4.73                   | -                                       | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Progreso                                                     | -                      | 8.30                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México  | -                      | 8.82                                    | -                              | -                                                |
| Unión de Crédito San Marcos                                                   | -                      | -                                       | -                              | 9.38                                             |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2015, CONDUSEF.

## Buró de Entidades Financieras

### Sectores sin evaluación de productos

#### SOFOM E.R.

- El total de SOFOM E.R. que conforman el sector corresponde a 48.
- De estas, 36 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (75%).
- El total de reclamaciones ascendió a 5,661, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.9% y un tiempo de respuesta de 21 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.54.
- 6 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (13%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 172, con un monto de 5.5 millones de pesos.
- 36 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 7 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, IFIT y/o RECO).
- 3 instituciones cuentan con un programa de Educación Financiera.

#### Banca de Desarrollo

- El total de instituciones de banca de desarrollo que conforman el sector corresponde a 6.
- Las 6 instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 8,566; de las cuales 609 fueron recibidas en la CONDUSEF y 7,957 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al usuario fue 65.4% y el tiempo de respuesta de 29 días hábiles.
- El índice de Atención a Usuarios promedio del sector es de 4.95.
- 1 entidad registró al menos una sanción (17%),
- Sólo se registró una 1 sanción, con un monto de 5,000 pesos.
- 5 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones cuentan con un programa de Educación Financiera (Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Nacional Financiera y Sociedad Hipotecaria Federal) 50% del total.

#### Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)

- El total de Burós que conforman el sector corresponde a 3.
- El 100% de instituciones cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones presentadas en CONDUSEF ascendió a 1,720.
- El 100% de instituciones registraron al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 19, con un monto de 530,559 pesos.
- 1 Buró cumplió con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

#### Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo

- El total de instituciones que conforman el sector corresponde a 2.
- Ambas cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones ascendió a 594, con un porcentaje de resolución favorable del 44.2% y un tiempo de respuesta de 23 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 3.37.
- 1 entidad registró al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 13 sanciones, con un monto de 326,862 pesos.
- Ninguna cumplió con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

### Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES)

- El total de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) que conforman al sector son 11.
- Las 11 instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 17,264, de las cuales 13,661 fueron recibidas en la CONDUSEF y 3,603 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al usuario fue 71.5% y el tiempo de respuesta de 25 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 7.50.
- 6 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 55% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 71 sanciones, con un monto de 1.9 millones de pesos.
- 10 AFORES cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- 5 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera.

### Aseguradoras Especializadas en Salud

- El total de Aseguradoras Especializadas en Salud que conforman al sector son 10.
- De estas, 7 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (70%).
- El total de reclamaciones ascendió a 146; con un porcentaje de respuesta favorable del 26.5% y un tiempo de respuesta de 38 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 6.73.
- 2 instituciones registraron al menos una sanción (22%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 6 sanciones, con un monto de 163,008 pesos.
- 7 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 1 institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

### Aseguradoras de Pensiones

- El total de Aseguradoras de Pensiones que conforman al sector corresponde a 9.
- Las 9 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 166, con un porcentaje de respuesta favorable del 38.3% y un tiempo de respuesta de 18 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector, corresponde a 5.80.
- 1 institución registró al menos una sanción, el 11% del total del sector.
- Se impuso 1 sanción, con un monto de 13,458 pesos.
- 8 Aseguradoras de Pensiones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones reportaron contar con algún programa de Educación Financiera.

### Afianzadoras

- El total de Afianzadoras que conforman al sector son 15.
- De estas, 13 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (87%).
- El total de reclamaciones ascendió a 191; con un porcentaje de respuesta favorable del 16.6% y un tiempo de respuesta de 43 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 4.97.
- 4 instituciones registraron al menos una sanción (27%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 12 sanciones, con un monto de 376,714 pesos.
- 14 Afianzadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

### Casas de Bolsa

- El total de Casas de Bolsas que conforman al sector corresponde a 36.
- De estas, 16 instituciones cuentan con al menos una reclamación (44%).
- El total de reclamaciones ascendió a 132, con un porcentaje de respuesta favorable del 20.6% y un tiempo de respuesta de 48 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 5.23.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 6 sanciones, con un monto de 95,467 pesos.
- 4 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (11%) del total.
- 28 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 7 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 2 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera.

## Buró de Entidades Financieras

### Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades Operadoras que conforman al sector corresponde a 40.
- De estas, 6 instituciones cuentan con al menos una reclamación (15%).
- El total de reclamaciones ascendió a 25; con un porcentaje de respuesta favorable del 10% y un tiempo de respuesta de 28 días hábiles.
- El índice de desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 4.90.
- 4 instituciones registraron al menos una sanción (10%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 242,244 pesos.
- 17 Sociedades Operadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera (7.5%).

### Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al sector corresponde a 9.
- De estas, ninguna institución tiene alguna reclamación.
- Sólo 1 Casa de Cambio registró 2 sanciones, con un monto de 26,916 pesos.
- 6 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

En el caso de los sectores que no cuentan con información relevante en materia de Reclamaciones y Sanciones, el Buró da a conocer datos relativos a la oferta de productos financieros, cumplimiento a los registros de CONDUSEF y en su caso, los programas de Educación Financiera que han desarrollado. Los sectores que conforman esta sección son:

#### Sociedades de Ahorro y Préstamo

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 2.
- Ambas instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna institución perteneciente a este sector reportó programas de Educación Financiera.

#### Sociedades Financieras Comunitarias

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 1.
- La institución dio cumplimiento a 3 de los 4 registros obligatorios.
- La institución no reportó programas de Educación Financiera.

#### Operadores del Mercado de Derivados

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 6.
- Sólo 2 instituciones dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna institución reportó programas de Educación Financiera.

#### Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades de Inversión que conforman al sector, corresponde a 570.

- 27 instituciones no dieron cumplimiento a los registros.

#### Almacenes Generales de Depósito

- El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al sector, corresponde a 19.
- 2 instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna institución reportó programas de Educación Financiera.

#### Sociedades Controladoras

- El total de Sociedades Controladoras que conforman al sector, corresponde a 25.
- 24 instituciones dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna institución reportó programas de Educación Financiera.

#### Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

- El total de SIEFORES que conforman al sector, corresponde a 73.
- 13 instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna institución reportó programas de Educación Financiera.

## Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

El objetivo es verificar el cumplimiento de las Instituciones Financieras a las leyes y disposiciones generales aplicables en materia como transparencia financiera, sanas prácticas y portabilidad, y registro de contratos de adhesión, entre otros y que son competencia de esta Comisión Nacional, a través de los procesos de: **Evaluación**, en donde se analiza y ordenan cambios a los contratos, publicidad y estados de cuenta que utilizan las Instituciones Financieras; **Vigilancia**, en donde se verifica que las Instituciones permean en sus sucursales los contratos y estados de cuenta que fueron analizados previamente en la etapa de Evaluación; y **Verificación e Inspección**, en donde se verifican procesos y temas específicos, tales como ventas atadas, información de comisiones, Unidades de Atención, etc.



|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Resultado de Evaluación y Vigilancia   | 221 |
| Resultado de Verificación e Inspección | 222 |
| Cláusulas Abusivas                     | 226 |

### Página

221

222

226

## Evaluación y Vigilancia

### Resultados de Evaluación y Vigilancia

• Se concluyó el siguiente ejercicio iniciado en 2014:

| Producto            | Instituciones          | Calificación Promedio Formatos (40%) | Calificación Promedio Expedientes (60%) | Calificación Promedio Final (100%) | No. Documentos Evaluados |
|---------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Depósito a la Vista | 28 Bancos <sup>1</sup> | 2.4                                  | 3.9                                     | 6.3                                | 419                      |
|                     | 24 SOCAPS              | 1.8                                  | 3.2                                     | 5.0                                | 107                      |
|                     | 1 SOFIPO               | 1.5                                  | 0.9                                     | 2.4                                | 4                        |

(1) 27 Bancos completaron el proceso de Supervisión, mientras que 1 Banco manifestó que no tuvo aperturas de cuentas de depósito.

• En el 2015, la metodología para obtener la calificación final (100%) de las instituciones y entidades financieras, es la siguiente:

- **30%:** La calificación obtenida en la primera evaluación de los formatos.
- **70%:** El promedio de las calificaciones de los expedientes reales. Se evalúan documentos firmados por los clientes (casos reales).

Los productos evaluados bajo esta metodología son los siguientes:

| Producto                       | Instituciones                         | Calificación Promedio Formatos (30%) | Calificación Promedio Expedientes (70%) | Calificación Promedio Final (100%) | No. Documentos Evaluados |
|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Crédito Simple                 | 14 SOFOMES E.N.R. <sup>(1)</sup>      | 0.5                                  | 1.9                                     | 2.4                                | 95                       |
|                                | 7 UNIONES DE CRÉDITO <sup>(1)</sup>   | 1.2                                  | 5.4                                     | 6.6                                | 44                       |
| Crédito Personal               | 7 BANCOS                              | 1.5                                  | 3.7                                     | 5.2                                | 59                       |
|                                | 2 SOFOMES E.R.                        | 2.0                                  | 6.8                                     | 8.8                                | 22                       |
|                                | 5 SOCAPS                              | 1.6                                  | 3.4                                     | 5.0                                | 49                       |
|                                | 5 SOFIPOS                             | 1.3                                  | 1.7                                     | 3.0                                | 38                       |
| Crédito de Nómina              | 10 BANCOS <sup>(2)</sup>              | 1.9                                  | 5.0                                     | 6.9                                | 92                       |
|                                | 16 SOFOMES E.N.R.                     | 0.8                                  | 3.5                                     | 4.3 <sup>(3)</sup>                 | 65                       |
| Crédito de Auto                | 8 BANCOS <sup>(4)</sup>               | 1.6                                  | 5.4                                     | 7.1                                | 80                       |
|                                | 1 SOFOM E.R.                          | 0.9                                  | 1.2                                     | 2.7                                | 7                        |
|                                | 16 SOFOMES E.N.R. <sup>(5)</sup>      | 0.8                                  | 2.3                                     | 3.1                                | 127                      |
| Crédito Pyme Individual        | 9 SOFOMES E.N.R. <sup>(6)</sup>       | 0.60                                 | 3.2                                     | 3.8                                | 78                       |
| Crédito Pyme Grupal            | 6 SOFOMES E.N.R. <sup>(7)</sup>       | 0.7                                  | 2.7                                     | 3.4                                | 69                       |
|                                | 3 SOCAPS                              | 0.9                                  | 2.0                                     | 2.7                                | 24                       |
|                                | 9 SOFIPOS                             | 0.7                                  | 1.7                                     | 2.5                                | 65                       |
| Crédito de Habilitación o Avío | 13 SOFOMES E.N.R. <sup>(8)</sup>      | 0.5                                  | 1.8                                     | 2.3                                | 42                       |
|                                | 16 UNIONES DE CRÉDITO <sup>(8)</sup>  | 1.1                                  | 4.1                                     | 5.2                                | 40                       |
| Tarjeta de Crédito             | 11 BANCOS <sup>(9)</sup>              | 2.1                                  | 5.9                                     | 8.0                                | 120                      |
|                                | • 4 SOFOMES E.R.                      | 2.0                                  | 3.3                                     | 5.3                                | 37                       |
| Cuenta de Nómina               | 10 BANCOS <sup>(10)</sup>             | 1.9                                  | 4.2                                     | 6.0                                | 94                       |
|                                | 2 SOCAPS                              | 1.1                                  | 3.7                                     | 4.8                                | 20                       |
|                                | 1 SOFIPO <sup>(11)</sup>              | 1.0                                  | 1.4                                     | 2.4                                | 17                       |
| Seguro de Automóvil Residente  | 15 ASEGURADORAS                       | 2.5                                  | 6.5                                     | 9.0                                | 60                       |
| Crédito Refaccionario          | 11 SOFOMES E.N.R. <sup>(12)</sup>     | 0.6                                  | 3.9                                     | 4.5                                | 75                       |
| PRLV                           | 13 UNIONES DE CRÉDITO <sup>(13)</sup> | 1.6                                  | 5.7                                     | 7.3                                | 86                       |

**NOTA:** Del Programa Anual de Supervisión 2015, se encuentran en proceso de Evaluación y Supervisión los siguientes productos: i) Seguro de Ahorro para el Retiro; ii) Microcrédito para Personas Morales; y iii) Tarjeta de Débito.

(1) 6 Sofomes E.N.R. y 2 Uniones de Crédito completaron el proceso de Supervisión, mientras que 8 Sofomes E.N.R. y 5 Uniones de Crédito manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito simple en el período requerido.

(2) 8 Bancos concluyeron el ejercicio debido a que Banco Azteca no presentó aperturas de crédito durante el periodo y Banco Ahorro Famsa continúa en proceso de evaluación derivado de retrasos en el correo postal.

(3) 6 Sofomes E.N.R. completaron el proceso de Supervisión, mientras que 10 Sofomes E.N.R. manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito de nómina en el período requerido.

(4) 7 Bancos completaron el proceso de Supervisión, mientras que 1 Banco manifestó que dejó de ofrecer el producto.

(5) 6 Sofomes E.N.R. completaron el proceso de Supervisión, mientras que 10 Sofomes E.N.R. manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito de auto en el período requerido.

- (6) 6 Sofomes E.N.R. completaron el proceso de Supervisión, mientras que 3 Sofomes E.N.R. manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito PYME individual en el período requerido.
- (7) 4 Sofomes E.N.R. completaron el proceso de Supervisión, mientras que 2 Sofomes E.N.R. manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito PYME grupal en el período requerido.
- (8) 2 Sofomes E.N.R. y 2 Uniones de Crédito completaron el proceso de Supervisión, mientras que 11 Sofomes E.N.R. y 14 Uniones de Crédito manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito de Habilitación o Avío en el período requerido.
- (9) Se evaluaron 10 Bancos debido a que Banco Wal-Mart dejó de operar por fusionarse con Banco Inbursa.
- (10) Se evaluaron 9 Bancos debido a que Banco Wal-Mart dejó de operar por fusionarse con Banco Inbursa.
- (11) Administradora de Caja Bienestar, salió de la evaluación debido a que el producto que comercializa directamente con el público no cuenta con las características solicitadas.
- (12) 2 Sofomes E.N.R. completaron el proceso de Supervisión, mientras que 9 Sofomes E.N.R. manifestaron que no tuvieron aperturas de crédito refaccionario en el período requerido.
- (13) 6 Uniones de Crédito completaron el proceso de Supervisión, mientras que 7 manifestaron que no tuvieron aperturas del producto PRLV en el período requerido.

## Resultados de Verificación e Inspección

### Verificación

- En el proceso de visitas de Verificación Calendarizadas a Sofomes E.N.R. con el objeto de eficientar la vigilancia a este sector, se requirió a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión (DGDS), la documentación que compruebe que se está llevando adecuadamente el proceso de Terminación de Operaciones Activas, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito, solicitando 60 Visitas para 2015.
- Adicionalmente se detallan las Sofomes E.N.R. que fueron autorizadas por el Comité de Supervisión para llevar a cabo Visitas de Verificación Especial:

| No. | Institución Financiera Requerida para Verificación Especial             | Fecha de Solicitud a la DGDS | Fecha de Recepción de información | Estatus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01  | Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.                   | 17 abr 2015                  | 01 oct 2015                       | Con fecha 28 de mayo de 2015 se llevó a cabo la visita de verificación y la entidad financiera no proporcionó la documentación requerida para evaluar señalando que actualmente no realiza operaciones de crédito por instrucciones de su nueva administración.<br>Por lo anterior, no se pudo llevar a cabo el proceso de evaluación.  |
| 02  | Micronegocios Populares, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.                    | 17 abr 2015                  | 23 jun 2015                       | Con fecha 22 de mayo de 2015 se llevó a cabo la visita de verificación en el domicilio registrado en el SIPRES, constatando que las puertas estaban cerradas y el inmueble se apreció desocupado.<br>Por lo anterior, no se puede llevar a cabo el proceso de evaluación en consideración a que no se pudo recabar ninguna información. |
| 03  | Administradora Avanza, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.                      | 29 may 2015                  | 21 sep 2015                       | El resultado del proceso de evaluación del producto crédito pyme grupal: 0.65, por lo que se procederá a enviar la sanción por posibles incumplimientos normativos a la DGAS y el oficio con el programa de cumplimiento forzoso.                                                                                                       |
| 04  | Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V. | 16 oct 2015                  | 17 dic 2015                       | No se llevó a cabo la visita de verificación por no encontrarse la entidad en su domicilio oficial.                                                                                                                                                                                                                                     |

## Evaluación y Vigilancia

| No. | Institución Financiera Requerida para Verificación Especial | Fecha de Solicitud a la DGDS | Fecha de Recepción de información | Estatus                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05  | CPTRES, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.                          | 05 feb 2015                  | 27 may 2015                       | Se encuentra en proceso el oficio para instruir a la entidad financiera respecto al Programa de Cumplimiento Forzoso. |
| 06  | Agrofinanciera Oasis, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.           | 31 ago 2015                  | 15 dic 2015                       | En proceso de evaluación                                                                                              |
| 07  | Integra Arrenda, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.                | 19 oct 2015                  | 08 dic 2015                       | En proceso de evaluación                                                                                              |
| 08  | LI Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.                  | 19 oct 2015                  | 15 dic 2015                       | En proceso de evaluación                                                                                              |
| 09  | Fincrea, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.                         | 24 nov 2015                  | 17 dic 2015                       | No se llevó a cabo la visita de verificación por no encontrar empleados de la entidad en su domicilio oficial.        |
| 10  | Estímulo Corporativo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.           | 24 nov 2015                  | 15 dic 2015                       | En proceso de evaluación                                                                                              |

## Inspección

• Sobre los Programas de Cumplimiento Forzoso, derivado de las irregularidades detectadas en la etapa de Inspección en el ejercicio 2014, se tienen los siguientes resultados en el periodo que se reporta:

a) **BANCOS Y SOFOM E.R.**

| No. | Institución               | Observaciones | Solventadas | No Solventadas* |
|-----|---------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1   | Banco Ahorro Famsa        | 68            | 58          | 10              |
| 2   | Banco del Bajío           | 12            | 12          | 0               |
| 3   | Banco Wal-Mart            | 11            | 6           | 5               |
| 4   | BBVA Bancomer             | 19            | 13          | 6               |
| 5   | Banco Nacional de México  | 32            | 19          | 13              |
| 6   | Tarjetas Banamex**        | 8             | 2           | 6               |
| 7   | Banca Mifel               | 30            | 12          | 18              |
| 8   | Banco Mercantil del Norte | 28            | 22          | 6               |
| 9   | Banorte-Ixe Tarjetas**    | 16            | 16          | 0               |
| 10  | Banco Santander           | 22            | 18          | 4               |
| 11  | Santander Consumo**       | 6             | 0           | 6               |
| 12  | BanCoppel                 | 9             | 6           | 3               |
| 13  | Fundación Dondé Banco     | 25            | 25          | 0               |
| 14  | Bansí                     | 33            | 25          | 8               |
| 15  | Banco Multiva             | 9             | 9           | 0               |
| 16  | Scotiabank Inverlat       | 5             | 5           | 0               |
| 17  | Banco Azteca              | 36            | 33          | 3               |
| 18  | Banco Interacciones       | 10            | 9           | 1               |

\*Se enviaron a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

\*\*SOFOM, E.R.

Evaluación y Vigilancia

b) ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

| No. | Institución                                 | Observaciones | Solventadas | No Solventadas* |
|-----|---------------------------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1   | Libertad Servicios Financieros              | 50            | 0           | 50              |
| 2   | Caja Inmaculada                             | 21            | 5           | 16              |
| 3   | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 11            | 11          | 0               |

\*Se enviaron a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

• Sobre los Programas de Cumplimiento Forzoso, derivado de las irregularidades detectadas en la etapa de Inspección en el ejercicio 2015, se tienen los siguientes resultados en el periodo que se reporta:

a) BANCOS Y SOFOM E.R.

| No. | Institución         | Observaciones | Solventadas | No Solventadas* |
|-----|---------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1   | Banco Santander     | 3             | 0           | 0               |
| 2   | Santander Consumo** | 10            | 0           | 0               |
| 3   | BBVA Bancomer       | 25            | 0           | 0               |
| 4   | Intercam Banco      | 5             | 0           | 0               |

\*Se enviaron a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

\*\*SOFOM, E.R.

NOTA: La información se encuentra en proceso de análisis para determinar si fueron solventadas las observaciones por parte de las Instituciones Financieras.

b) ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

| No. | Institución                      | Observaciones | Solventadas | No Solventadas* |
|-----|----------------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1   | Alta Servicios Financieros       | 37            | 23          | 14              |
| 2   | Financiera Auxi                  | 22            | 7           | 15              |
| 3   | Administradora de Caja Bienestar | 16            | 14          | 2               |

\*Se enviaron a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

• Los resultados de **Inspección 2015** (visitas en sitio) son los siguientes:

Visitas de Inspección a Bancos, Sofomes E.R y Entidades de Ahorro y Crédito Popular de acuerdo al Programa de la CNBV.

| Institución                                  | Periodo de Visita (2015)      | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en Temas Inspeccionados |
|----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|
| Banco Forjadores                             | Del 12 al 16 de enero         | 4                        | 4.3                                           |
| Consubanco                                   | Del 19 al 23 de enero         | 4                        | 4.6                                           |
| Consupago                                    | Del 26 al 30 de enero         | 4                        | 3.3                                           |
| Cibanco                                      | Del 3 al 6 de febrero         | 4                        | 5.0                                           |
| Banca Afirme                                 | Del 9 al 13 de febrero        | 5                        | 5.4                                           |
| Alta Servicios Financieros                   | Del 10 al 20 de febrero       | 7                        | 2.2                                           |
| Financiera Auxi                              | Del 10 al 20 de febrero       | 5                        | 0.7                                           |
| Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural | Del 10 al 20 de febrero       | 7                        | 0.7                                           |
| Banco Santander                              | Del 6 de abril al 15 de mayo  | 4                        | 8.5                                           |
| Santander Consumo                            | Del 6 de abril al 15 de mayo  | 4                        | 6.5                                           |
| Intercam Banco                               | Del 13 de abril al 22 de mayo | 4                        | 6.0                                           |
| BBVA Bancomer                                | Del 11 al 15 de mayo          | 5                        | 6.2                                           |

## Evaluación y Vigilancia

| Institución                      | Periodo de Visita (2015)              | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en Temas Inspeccionados |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|
| Banco Nacional de México         | Del 11 de mayo al 19 de junio         | 4                        | 6.3                                           |
| Tarjetas Banamex                 | Del 11 de mayo al 19 de junio         | 4                        | 5.7                                           |
| Administradora de Caja Bienestar | Del 18 al 21 de mayo de 2015          | 3                        | 2.4                                           |
| Banco Mercantil del Norte        | Del 6 al 15 de julio                  | 4                        | 7.0                                           |
| Banorte-lxe Tarjetas             | Del 6 al 15 de julio                  | 4                        | 6.0                                           |
| Solución Asea                    | Del 27 al 31 de julio                 | 5                        | 3.1                                           |
| Bancrea                          | Del 24 al 28 de agosto                | 4                        | 3.0                                           |
| Banco Inmobiliario               | Del 31 de agosto al 4 de septiembre   | 4                        | 4.3                                           |
| Scotiabank Inverlat              | Del 17 al 25 de septiembre            | 5                        | 5.2                                           |
| Crédito Familiar                 | Del 17 al 25 de septiembre            | 4                        | 6.7                                           |
| Banco Ahorro Famsa               | Del 5 al 9 de octubre                 | 5                        | 4.2                                           |
| Compartamos                      | Del 26 al 30 de octubre               | 5                        | 2.0                                           |
| CF Credit Services               | Del 3 al 6 de noviembre               | 5                        | 4.0                                           |
| Banco Azteca                     | Del 18 de noviembre al 2 de diciembre | 7                        | 6.4                                           |
| Caja Popular Mexicana            | Del 23 al 27 de noviembre             | 5                        | 3.3                                           |

**Nota:**

- i) Del programa de Visitas de Inspección 2015, Banco Monex y HSBC se encuentran en proceso de análisis.  
 ii) De las Instituciones reportadas en el periodo enero-diciembre 2014 que quedaron en proceso, se tienen las siguientes calificaciones: Libertad Servicios Financieros 3.8; Caja Morelia Valladolid 0.7; Caja Inmaculada 4.0; Fincomún Servicios Financieros Comunitarios 2.8; Banco Inbursa 5.3; Inbursa Sofom 0.0 y; HSBC 7.3.

• Se envió a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de la Visita de Inspección. Por otra parte se enviaron los Programas de Cumplimiento Forzoso a cada una de las instituciones a fin de que subsanaran los incumplimientos detectados en la etapa de Inspección.

**Visitas de Inspección a Uniones de Crédito**

| Institución                                                     | Periodo de Visita (2015) | No. Temas Inspeccionados | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unión de Crédito de Industriales de Nuevo León                  | 17 – 18 de febrero       | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul> |
| Unión de Crédito de Comercio, Servicios y Turismo de Nayarit    | 3 - 4 de marzo           | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul> |
| Unión de Crédito Agrícola, Pecuario y de Servicios del Noroeste | 14 – 15 de abril         | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul> |

## Evaluación y Vigilancia

| Institución                                                         | Periodo de Visita (2015) | No. Temas Inspeccionados | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unión de Crédito de Comercio, Servicios y Turismo de Chiapas</b> | 9 – 10 de junio          | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul>                                                                    |
| <b>CYMA Unión de Crédito</b>                                        | 21 – 22 de julio         | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul>                                                                    |
| <b>Unión de Crédito Vidacredit</b>                                  | 11 – 12 de agosto        | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul>                                                                    |
| <b>Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna</b>      | 1 – 2 de septiembre      | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Simple</li> </ul>                                                                    |
| <b>Unión de Crédito Regional del Norte de Veracruz</b>              | 13 – 14 de octubre       | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito de Habilitación o Avío</li> </ul>                                                    |
| <b>Unión de Crédito San Marcos</b>                                  | 20 – 21 de octubre       | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Crédito Refaccionario con Obligación Solidaria y Garantía Prendaria e Hipotecaria</li> </ul> |
| <b>Unión de Crédito de Puerto Vallarta</b>                          | 18 – 19 de noviembre     | 4                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación aviso de la UNE</li> <li>• Verificación aviso Buró de Entidades Financieras</li> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros</li> <li>• Verificación entrega de Contratos de Adhesión y anexos del Producto Contrato de Depósito de Dinero</li> </ul>                                                    |

• Se hizo entrega de la documentación recabada en las Visitas de Inspección, a cada una de las Direcciones que requirió información, y que de acuerdo a sus atribuciones deben validar, con objeto de que en caso de aplicar se emitan los Programas de Cumplimiento Forzoso.

• Se envió a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de la Visita de Inspección realizada.

### Cláusulas Abusivas

• Derivado de la entrada en vigor de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, durante el periodo marzo-diciembre se enviaron 2,642 oficios recordatorios a las entidades financieras que se encuentran registradas en el SIPRES, de las cuales 883 informaron haber revisado sus contratos. La mayoría respondió que sus contratos no tienen los supuestos abusivos, situación que tendrá que ser verificada caso por caso. Otras manifestaron que habían procedido a modificarlas o eliminar la cláusula; no obstante ello, al revisarlas en ciertos casos, la modificación fue insuficiente prevaleciendo el supuesto abusivo, o incluso en algunos casos la corrección las convirtió en ilegales.

## Evaluación y Vigilancia

| Estatus de Oficios enviados |                                          |                                                       |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Tipo de Entidad             | Entidades a las que se les envió Oficios | Entidades que informaron la revisión de su clausulado |
| <b>BANCOS</b>               | 45                                       | 29                                                    |
| <b>SOFOM E.R.</b>           | 27                                       | 15                                                    |
| <b>SOFIPOS</b>              | 44                                       | 25                                                    |
| <b>SOCAPS</b>               | 134                                      | 97                                                    |
| <b>SOFINCOS</b>             | 1                                        | 0                                                     |
| <b>SOFOM E.N.R.</b>         | 2,301                                    | 667                                                   |
| <b>UNIONES DE CRÉDITO</b>   | 90                                       | 50                                                    |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2,642</b>                             | <b>883</b>                                            |

Oficios Devueltos por ilocalizables:

151 SOFOMES E.N.R.; 6 UNIONES DE CRÉDITO; 4 SOFIPOS y 3 SOCAPS.

• A continuación se muestra el acumulado de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión a partir de que entraron en vigor las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión al 31 de diciembre de 2015

### Acumulado de Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo a diciembre de 2015 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

| Sector                    | Contratos revisados | Número de cláusulas abusivas detectadas | Número de cláusulas eliminadas | Cláusulas abusivas detectadas |                         |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
|                           |                     |                                         |                                | Número de cláusulas           | Número de Instituciones |
| <b>BANCOS</b>             | 668                 | 343                                     | 157                            | 186                           | 6                       |
| <b>SOFOMES E.R.</b>       | 135                 | 10                                      | 3                              | 7                             | 3                       |
| <b>SOCAPS</b>             | 235                 | 127                                     | 26                             | 101                           | 31                      |
| <b>SOFIPOS</b>            | 160                 | 135                                     | 14                             | 121                           | 38                      |
| <b>SOFOMES E.N.R.</b>     | 157                 | 58                                      | 31                             | 27                            | 12                      |
| <b>UNIONES DE CRÉDITO</b> | 19                  | 4                                       | 1                              | 3                             | 2                       |
| <b>ASEGURADORAS</b>       | 28                  | 0                                       | 0                              | 0                             | 20                      |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1,402</b>        | <b>677</b>                              | <b>232</b>                     | <b>445</b>                    | <b>112</b>              |

• Como resultado de la detección de Cláusulas Abusivas referidas en el cuadro anterior, se ha iniciado el procedimiento de sanción, teniendo los siguientes datos:

**Sanciones por Cláusulas Abusivas Detectadas del 4 de marzo a diciembre de 2015**  
**Disposición Tercera, fracciones II a VIII**

| Sector                    | Número de expedientes turnados para posible sanción | Número de expedientes pendientes por elaborar para posible sanción | Total      |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BANCOS</b>             | 179                                                 | 164                                                                | 343        |
| <b>SOFOM E.R.</b>         | 3                                                   | 7                                                                  | 10         |
| <b>SOCAPS</b>             | 84                                                  | 43                                                                 | 127        |
| <b>SOFIPOS</b>            | 37                                                  | 98                                                                 | 135        |
| <b>SOFOM E.N.R.</b>       | 37                                                  | 21                                                                 | 58         |
| <b>UNIONES DE CRÉDITO</b> | 2                                                   | 2                                                                  | 4          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>342</b>                                          | <b>335</b>                                                         | <b>677</b> |

• Con fundamento en la Disposición SÉPTIMA de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se da a conocer a la Junta de Gobierno los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas a las Entidades Financieras a diciembre de 2015 como a continuación se muestran:

**Órdenes de Supresión de Cláusulas Abusivas a diciembre de 2015**

| Sector                    | Número de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>BANCOS</b>             | 271                                                                     |
| <b>SOFOM E.R.</b>         | 62                                                                      |
| <b>SOFIPOS</b>            | 90                                                                      |
| <b>SOCAPS</b>             | 73                                                                      |
| <b>SOFOM E.N.R.</b>       | 45                                                                      |
| <b>UNIONES DE CRÉDITO</b> | 2                                                                       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>543</b>                                                              |

## Evaluación y Vigilancia

• Por lo que respecta a las Cláusulas Abusivas detectadas referente a la Disposición TERCERA, fracción I de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se tienen los siguientes resultados:

### Acumulado Cláusulas Abusivas de enero a diciembre de 2015 Disposición Tercera, fracción I

| Sector             | Inciso b)<br>Obliga al Usuario a conservar los documentos que comprueben su depósito o pago. | Inciso c)<br>Cualquier cláusula que no le indique al Usuario con exactitud a qué se está comprometiendo. | Inciso d)<br>No se establece que la Entidad Financiera debe avisar previamente al Usuario la terminación del contrato de adhesión. | Inciso e)<br>Que la Entidad Financiera termine de manera anticipada el contrato de adhesión cuando el usuario da por terminada cualquier otra relación contractual distinta. | Número de cláusulas abusivas |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| BANCOS             | 0                                                                                            | 0                                                                                                        | 24                                                                                                                                 | 0                                                                                                                                                                            | 24                           |
| SOFOM E.R.         | 0                                                                                            | 0                                                                                                        | 65                                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                            | 67                           |
| SOCAPS             | 0                                                                                            | 0                                                                                                        | 0                                                                                                                                  | 0                                                                                                                                                                            | 0                            |
| SOFIPOS            | 0                                                                                            | 0                                                                                                        | 0                                                                                                                                  | 0                                                                                                                                                                            | 0                            |
| SOFOM E.N.R.       | 5                                                                                            | 7                                                                                                        | 47                                                                                                                                 | 31                                                                                                                                                                           | 90                           |
| UNIONES DE CRÉDITO | 0                                                                                            | 0                                                                                                        | 5                                                                                                                                  | 2                                                                                                                                                                            | 7                            |
| TOTAL              | 5                                                                                            | 7                                                                                                        | 141                                                                                                                                | 35                                                                                                                                                                           | 188                          |

• Derivado de la importancia del tema, se lanzó un Micrositio denominado “Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas”, que se encuentra en la página de Internet de la CONDUSEF, a fin de que los Usuarios las conozcan y puedan denunciarlas. En dicho Micrositio los Usuarios podrán conocer los diferentes tipos de cláusulas abusivas de las instituciones y en qué productos se localizan, además contiene material de apoyo, orientación y consejos prácticos.

**Anuario Estadístico 2015.**  
Se terminó de realizar en Abril de 2016.