

# ANUARIO

## ESTADÍSTICO 2016

# **Anuario Estadístico 2016**

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 Hernández 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 de Tecnologías de Información:

**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: María Antonia Saldaña Bernal, Marlene Hernández Ortega, 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: Marlene Hernández Ortega  
Ciudad de México, Abril 2017.

# Mensaje del Presidente

## “Más allá de las fronteras”

Con la finalidad de garantizar la adecuada defensa de los derechos de los Usuarios de servicios financieros, hace 17 años se creó la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, teniendo como propósito fundamental el asesorar, proteger y defender a los Usuarios ante cualquier conflicto que se presente entre éstos y las Instituciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano.

En su primer año de operación, la CONDUSEF consiguió realizar 93 mil acciones de defensa, 17 años después, en el año 2016, se registraron 1 millón 658 mil 794, logrando acumular a lo largo de su historia poco más de 13.4 millones de acciones de defensa en todo el país.

Igualmente, iniciamos la protección de los derechos de los mexicanos en el exterior. Nuestros paisanos, estén donde estén, merecen toda nuestra atención, por lo que buscando reforzar las acciones de atención y difusión de información de Educación Financiera a nuestros connacionales, se pusieron en marcha los Módulos de Atención a Mexicanos en el Exterior (MAEX), en el Consulado General de México en San Diego, California y Orlando, Florida.

Los mexicanos radicados en la Unión Americana y que acudan a estos Módulos, pueden solicitar los siguientes servicios:

- Asesoría Financiera.
- Reporte de Crédito Especial (Buró de Crédito).
- Presentación de quejas contra alguna institución financiera mexicana.
- Recibir material sobre Educación Financiera.
- Asistir a videoconferencias sobre temas como Presupuesto, Ahorro, Inversión, Crédito, Seguros, entre otros.
- Recibir asesoría y en caso de tener una queja con alguna institución de Estados Unidos, canalizar al Usuario a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB).

La Educación Financiera y la Comunicación Social han sido parte importante del quehacer de la CONDUSEF. En la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF 2016), participaron un total de 174,069 personas (71,689 en Sede central y 102,380 en los estados de la República); se realizaron 22 talleres “Formador de Formadores” con lo que se logró formar a 1,267 capacitadores para replicar los conocimientos financieros; se acordó el envío periódico de material de educación financiera con 143 Instituciones, con lo cual se logró impactar a 1.7 millones de personas; se visitaron 96 escuelas e Instituciones en las cuales se impartieron 329 pláticas educativas con un impacto de más de 24 mil 383 personas, se imprimieron 632 mil materiales educativos (revista, alcancías, juegos, cuadernos, etc.); se elaboraron 52 boletines electrónicos “Consejos para tu Bolsillo”: 10.7 millones de correos enviados a una base de 214 mil 364 correos por semana; se realizaron 2 campañas de difusión Nacional (SNEF y Robo de Identidad); se realizaron 11 inserciones en materia de cuadros comparativos en los principales periódicos del país; hubo un total de 3.3 millones de consultas de material electrónico; y la página web registró 8.1 millones de visitas.

Con la evolución de la tecnología y la mayor oferta de productos y servicios financieros para la población, la CONDUSEF generó en 2016 nuevos esquemas de protección al Usuario, como son el desarrollo de 2 nuevos simuladores financieros (Movilidad Hipotecaria y Seguro de Gastos Médicos Mayores), la creación de 2 micrositiros informativos y de consulta (Comercio Electrónico y Educa tu Cartera), la operación de un nuevo registro en materia de seguros (Registro de Contratos de Seguros RECAS), la implementación del Protocolo de Atención PORI (Robo de Identidad), la actualización en 4 ocasiones del Buró de Entidades Financieras (BEF) con nuevas secciones y la realización de estudios estadísticos relevantes de reclamaciones: posible fraude, posible robo de identidad, posibles fraudes cibernéticos, política interna, servicio de adquirencia en comercios TPV, banca móvil, entre otros.

Se logró un máximo histórico en las Defensas ganadas ante tribunales: 99% a favor del Usuario, 60.4 millones de pesos recuperados.

Se canceló el registro como institución financiera a 1,449 SOFOM ENR.

En 2016, nos enfocamos a tener un mayor y mejor acercamiento con los gremios e instituciones, con la finalidad de atender temas focalizados.

Con el propósito de acercar, aún más, los servicios que presta esta Comisión Nacional a la ciudadanía, se inauguró la Subdelegación Metropolitana "Centro Histórico" en la estación del metro Allende de la Ciudad de México, en la cual se brindan los servicios de Educación Financiera, solicitud de CURP, Rastreo de Afore, Reporte de Buró de Crédito, Reporte de Círculo de Crédito, Quejas en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), Registro Público de Usuarios (REUS), búsqueda en el sistema SIAB-VIDA en caso que el Usuario considere que es beneficiario de algún seguro, así como el servicio de Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica. Al cierre de 2016, se llevaron a cabo 11,374 acciones de defensa.

Ante los excelentes resultados, en 2017 se pondrá en marcha la "Oficina de Conciliaciones" en la estación "Colegio Militar", cuyos resultados informaremos en el siguiente Anuario.

Con la finalidad de garantizar los derechos de los consumidores y Usuarios de servicios financieros, la CONDUSEF y la PROFECO firmaron las bases de un Convenio de Colaboración en temas como el derecho a la información, seguridad jurídica, educación y divulgación sobre una cultura de consumo responsable, así como el facilitar la solución de controversias frente a entidades financieras y comerciales; nos hemos comprometido a realizar acciones coordinadas para la investigación y sanción de prácticas publicitarias ilegales.

Con estas acciones la CONDUSEF acerca, aún más, sus servicios a la gente, no sólo en nuestro país, sino en los Estados Unidos, cumpliendo con las directrices establecidas en el programa de un "Gobierno Cercano y Moderno".

Por lo anterior, la CONDUSEF presenta su Anuario Estadístico 2016, en el cual se condensan los logros más importantes de este Organismo.

**Mario A. Di Costanzo**



# Índice Temático General

	<b>Acciones de Defensa en Condusef</b>	09
	Productividad Laboral	10
	Cobertura Demográfica	11
	Proceso de Atención a Usuarios	12
	Historia Estadística	14
	Distribución de las Acciones de Defensa	16
	Comportamiento de las Acciones de Defensa	18
	¿Quién reclama? Por edad y género	19
	<b>Sistema Financiero Mexicano</b>	20
	Banca Múltiple	21
	Sociedades de Información Crediticia	41
	Aseguradoras	47
	SOFOM E.N.R.	59
	SOFOM E.R.	69
	Administradoras de Fondos para el Retiro	79
	<b>Sanciones Impuestas</b>	93
	SOFOM E.N.R.	95
	Banca Múltiple	96
	SOCAP's	97
	SOFIPO's	98
	Instituciones de Seguros	99
	SOFOM E.R. y AFORE	100
	<b>Detalle por Subdelegación de Condusef</b>	101
	Subdelegaciones de Condusef	102
	<b>Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)</b>	180
	<b>Herramientas de Información</b>	182
	Herramientas de Información (Accesos)	183
	Simuladores	184
	Registro de Comisiones (RECO)	187
	<b>Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)</b>	192

	<b>Reclamaciones monetarias de la Banca R27</b>	194
	Productos financieros reclamados	195
	Canales transaccionales reclamados	196
	Causas de reclamación	197
	Resultados de reclamación y tiempo promedio de respuesta	198
	Monto reclamado y monto abonado al cliente	199
	Reclamaciones monetarias por Banco	200
	Reclamaciones imputables a un posible fraude	201
	<b>Posible Robo de Identidad</b>	203
	Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad	204
	Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad	207
	<b>Buró de Entidades Financieras</b>	209
	Banca Múltiple	212
	SOFOM E.N.R.	214
	Aseguradoras	219
	SOCAP's, SOFIPO's, Uniones de Crédito, entre otros	220
	Otros Sectores	228
	<b>Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección</b>	229
	Resultado de Evaluación y Vigilancia	230
	Resultado de Verificación e Inspeccion	232
	Cláusulas Abusivas	244

## Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2016 las **Acciones de Defensa** a los Usuarios se incrementaron en **7.4%** con respecto a las registradas en 2015, 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 **8.4%** y representaron el **85.3%** del total de las Acciones de Defensa, lo que significó una mayor participación con relación a 2015 (**84.5%**).

Por su parte las **Reclamaciones** presentaron un crecimiento de **2.1%**, generado principalmente por los Procesos de Gestión Electrónica, Conciliación y Dictamen, los cuales en conjunto se incrementaron en **5.4%** con respecto a 2015 y representaron el **84.3%** del total de las Reclamaciones, lo que significó 2.6 puntos porcentuales más que en 2015.



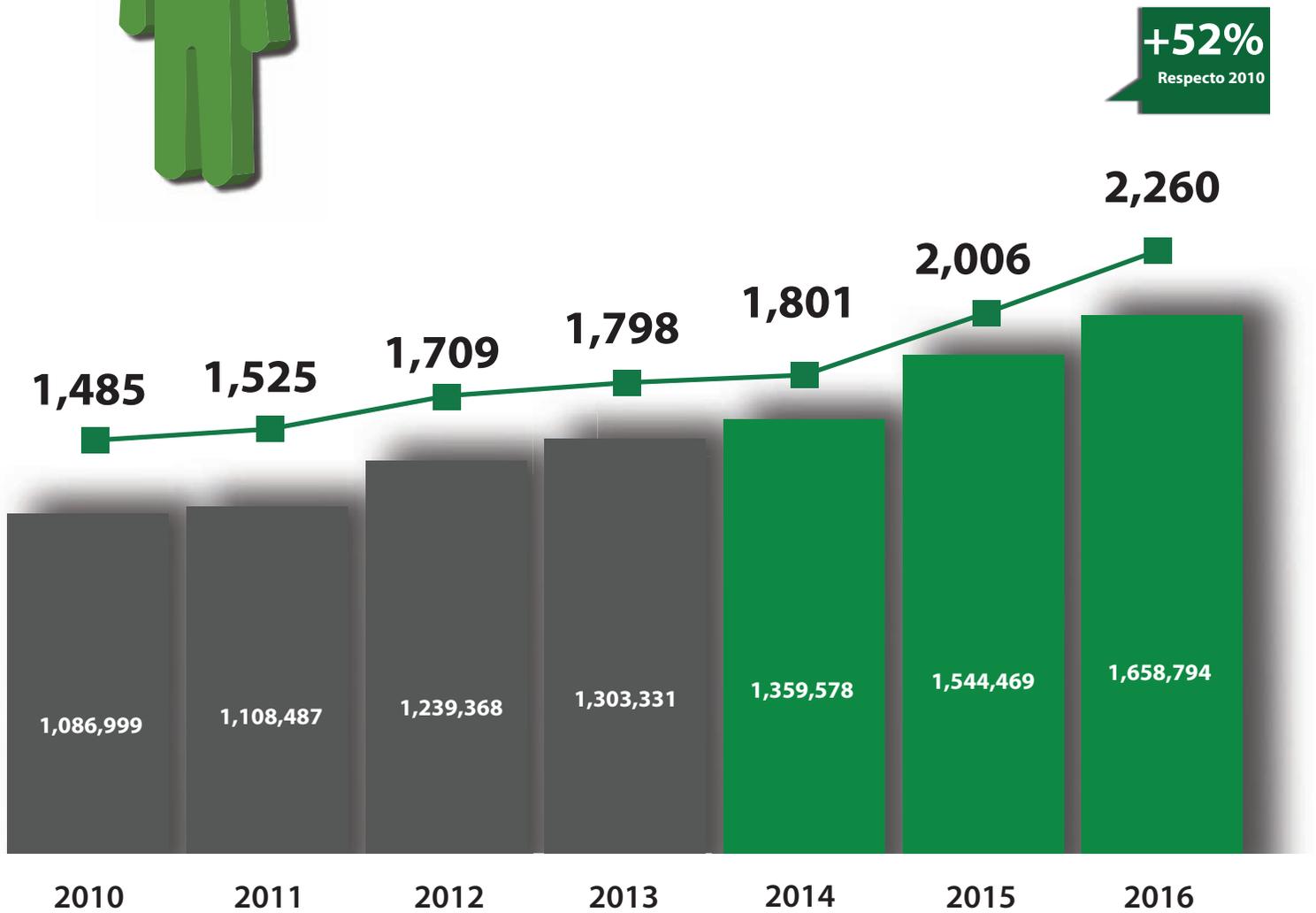
### Página

Productividad Laboral	10
Cobertura Demográfica	11
Proceso de Atención a Usuarios	12
Historia Estadística	14
Distribución de las Acciones de Defensa	16
Comportamiento de las Acciones de Defensa	18
¿Quién reclama? Por edad y género	19

## Productividad Laboral



De 2010 a 2016, las acciones de defensa por empleado pasaron de 1,485 a 2,260 al año (52% más).



Antes de la Reforma Financiera

Con la Reforma Financiera

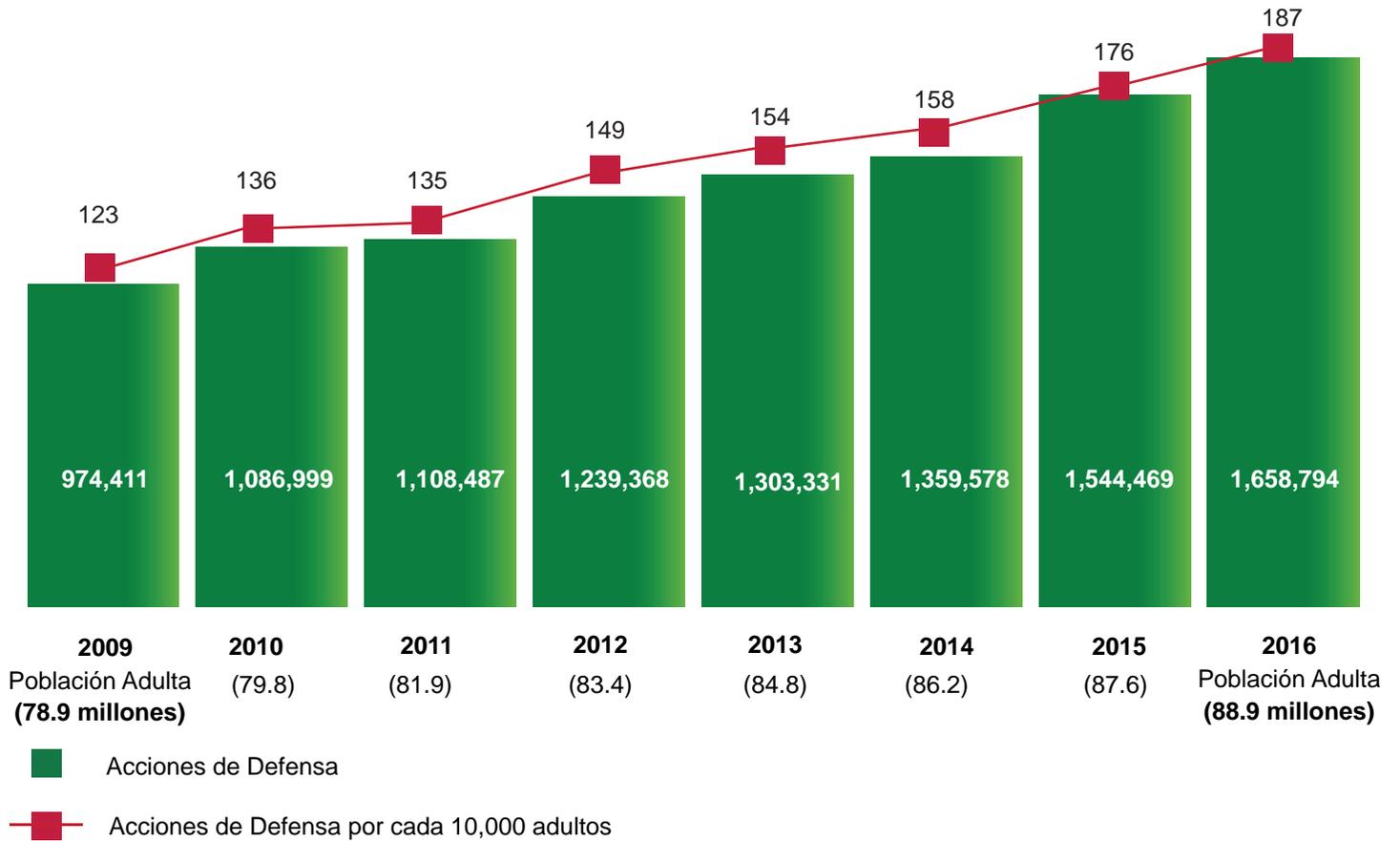
### Plantilla laboral:

(732)      (727)      (725)      (725)      (755)      (770)      (734)\*

(\*) incluye 115 plazas eventuales

## Cobertura Demográfica

En 2016, la Condusef efectuó 187 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 Demográfica

Esta administración se fijó la meta de ampliar la cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio Nacional. Ahora Consudéf 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



En 2006 la cobertura era de sólo 62%

## 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”.

### Asesoría

#### 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 recogidos en las leyes, explicados y desarrollados 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 el 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)

Controversia



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 Condusef 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 Controversia

#### 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.

#### Gestión Cobranza (CO)

Controversia



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

## Proceso de Atención a Usuarios de CONDUSEF

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, contanto 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), la Vicepresidencia Jurídica, además de 2 nuevos Módulos de Atención en el extranjero (MAEX), ubicadas en San Diego y Orlando.

# 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

Dictamen

# D

Cuando la Institución Financiera rechaza el Arbitraje, el Usuario puede solicitar la emisión de un Dictamen por parte de la Condusef, y está 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 Titulo 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.

# DLG

Defensa Legal  
Gratuita

### Defensa Legal Gratuita

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

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

### Acciones Colectivas

Defensa Legal  
Gratuita

# DLG

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

En este subproceso se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

### Concurso Mercantil

Concurso Mercantil

# CM

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.

# L

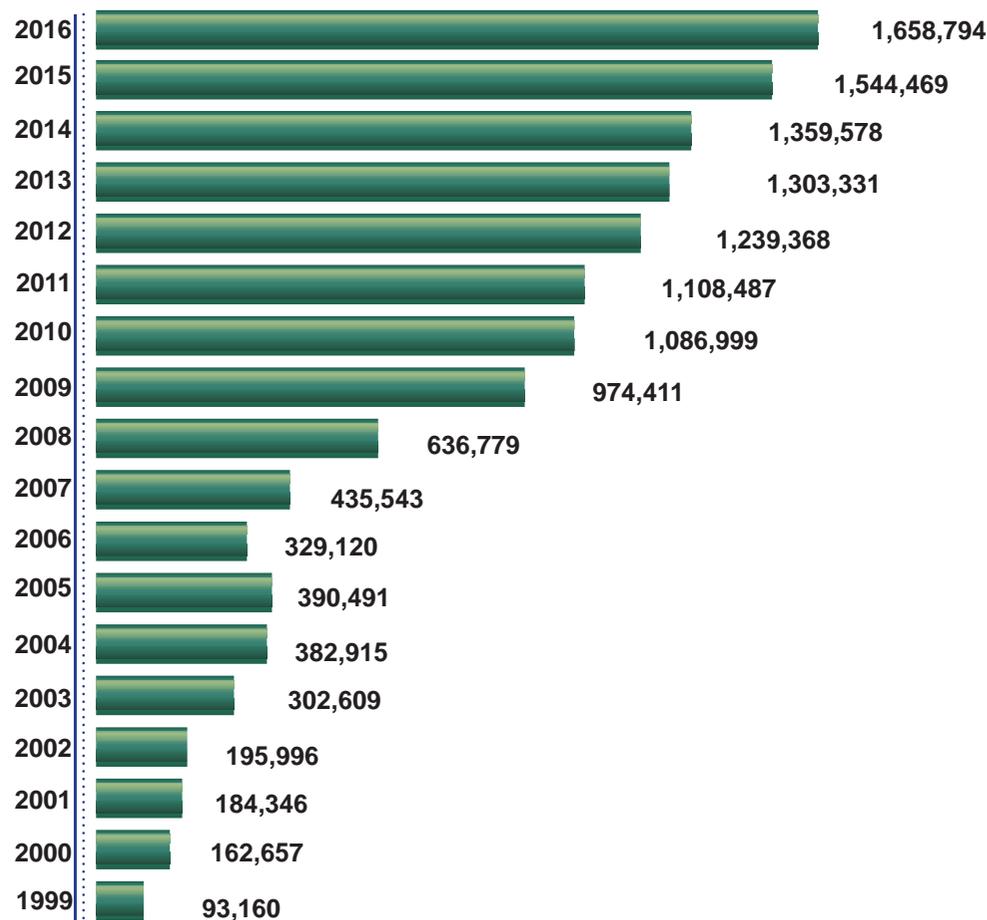
Liquidaciones  
Judiciales

### 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.

# 13,389,053 Acciones de Defensa<sup>1</sup> a Usuarios en CONDUSEF

## Historia Estadística de Condusef 1999-2016



Clase de Institución	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Banca Múltiple <sup>2</sup>	487,179	449,173	408,033	406,258	420,124	441,094	456,763	482,332	269,673
Sociedades de Información Crediticia	581,683	573,483	484,643	451,162	362,497	234,956	138,632	79,360	65,076
Instituciones de Seguros	119,071	94,499	60,676	61,192	63,069	68,123	61,939	60,404	57,424
Procesar	56,936	75,089	88,911	89,790	106,394	92,334	92,393	108,183	80,236
AFORE <sup>3</sup>	52,004	57,566	51,534	56,698	53,863	47,824	67,024	72,499	68,530
SOFOM E.N.R. <sup>4</sup>	28,298	25,784	24,566	20,860	20,108	18,894	16,062	12,277	2,773
SOFOM E.R. <sup>5</sup>	23,077	17,966	12,134	17,977	11,980	3,673	3,960	20,462	1,055
EACP <sup>6</sup>	7,156	6,527	8,778	4,060	4,098	3,790	3,448	2,124	1,206
Banca de Desarrollo	3,620	3,278	2,825	3,025	3,278	5,834	4,489	3,836	3,157
Infonacot y FND <sup>7</sup>	1,395	1,401	-	-	-	-	-	-	-
Fianzas	597	467	575	493	767	595	744	510	579
Bursátil	912	453	487	581	745	502	774	684	466
OAAC <sup>8</sup>	1,203	211	263	441	494	1,280	1,156	1,631	2,345
Condusef <sup>9</sup>	212,445	171,350	154,918	136,852	96,367	52,832	52,697	-	-
No financiera <sup>10</sup>	83,218	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>1,658,794</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 3 SOFOM ER. <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.

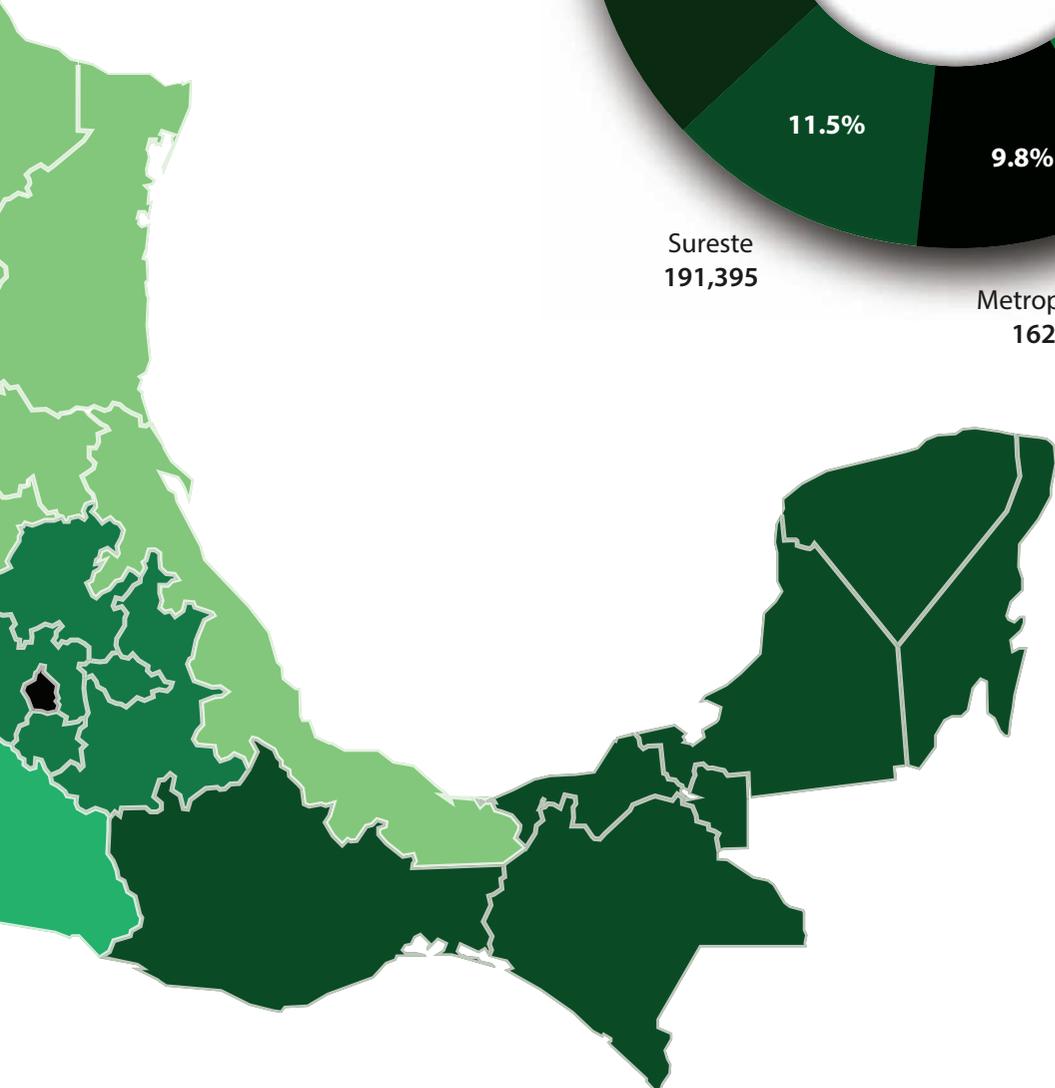
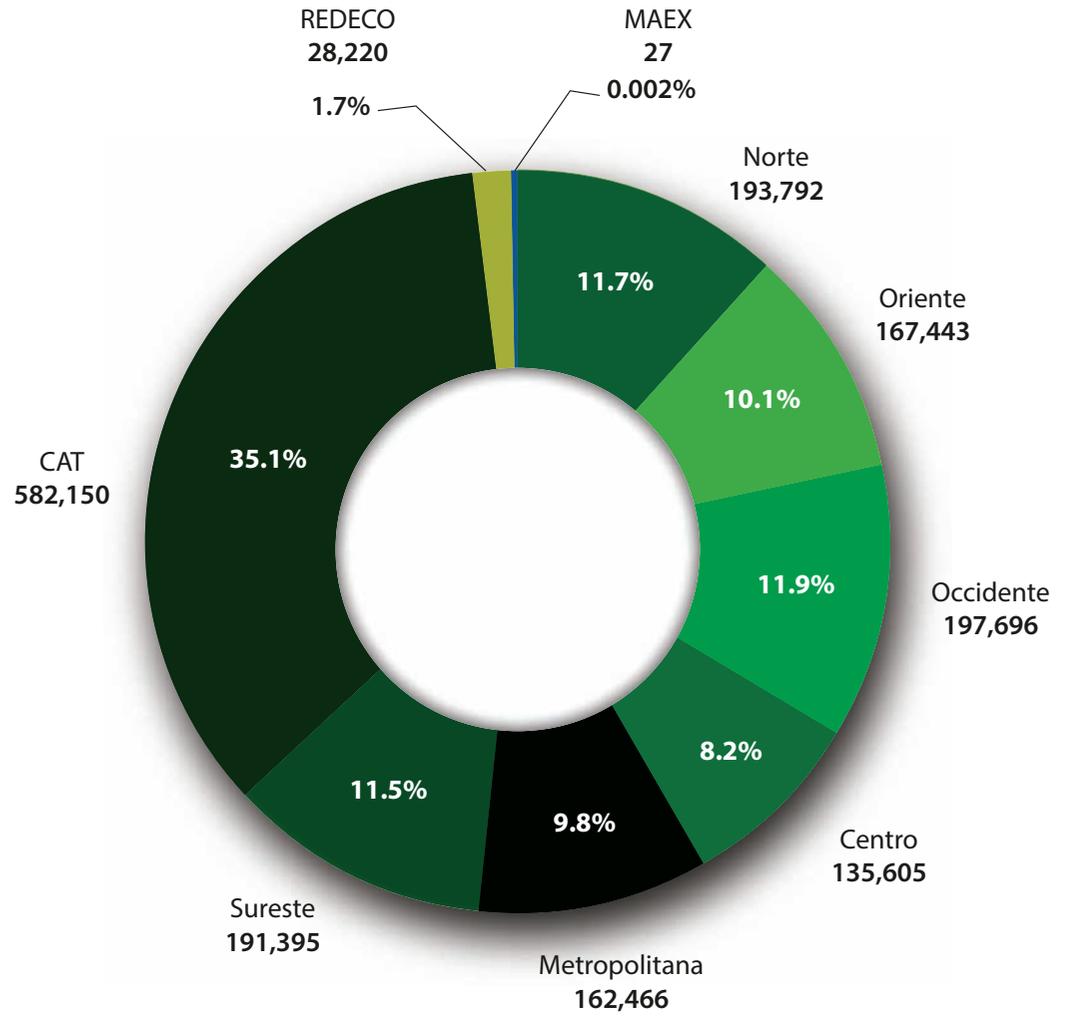
## Acciones de Defensa recibidas

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
2016	1,415,027	5,582	151,576	28,220	42,046	11,909	1	2,262	1,974	197	-	-
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	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11,163,708</b>	<b>268,994</b>	<b>1,245,864</b>	<b>59,379</b>	<b>514,416</b>	<b>61,409</b>	<b>73</b>	<b>59,614</b>	<b>15,239</b>	<b>341</b>	<b>15</b>	<b>1</b>

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

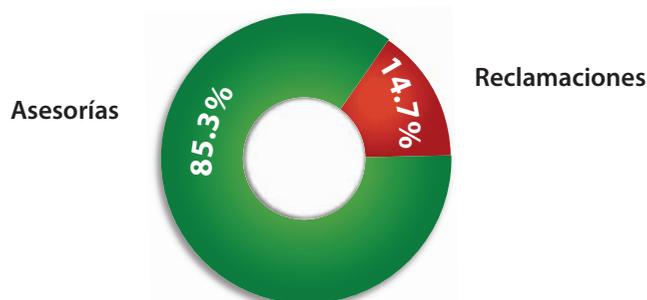
2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	Total	%
138,410	96,820	80,903	71,830	67,023	53,624	57,731	49,581	36,773	4,473,324	33.4
28,281	20,222	13,587	6,783	5,012	6,068	-	-	-	3,051,445	22.8
40,441	33,057	29,633	27,447	26,946	25,712	25,186	21,590	8,063	884,472	6.6
89,957	85,221	150,624	230,105	153,340	69,966	-	-	-	1,569,479	11.7
87,008	68,159	91,749	29,724	33,555	24,072	80,478	88,597	47,773	1,078,657	8.1
497	-	-	-	-	-	-	-	-	170,119	1.3
4	-	-	-	-	-	-	-	-	112,288	0.8
705	2,652	-	-	-	-	-	-	-	44,544	0.3
2,580	1,173	937	887	723	805	-	-	-	40,447	0.3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,796	0.0
569	623	848	859	1,052	1,348	1,299	1,288	551	13,764	0.1
366	491	591	606	702	745	1,328	508	-	10,941	0.1
1,910	1,536	1,569	950	846	1,273	1,102	1,093	-	19,303	0.1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	877,461	6.6
36,322	12,721	14,739	10,368	10,874	10,802	17,222	-	-	981,335	7.3
8,493	6,445	5,311	3,356	2,536	1,581	-	-	-	58,678	0.4
<b>435,543</b>	<b>329,120</b>	<b>390,491</b>	<b>382,915</b>	<b>302,609</b>	<b>195,996</b>	<b>184,346</b>	<b>162,657</b>	<b>93,160</b>	<b>13,389,053</b>	<b>100.0</b>





## Comportamiento de las Acciones de Defensa 2016

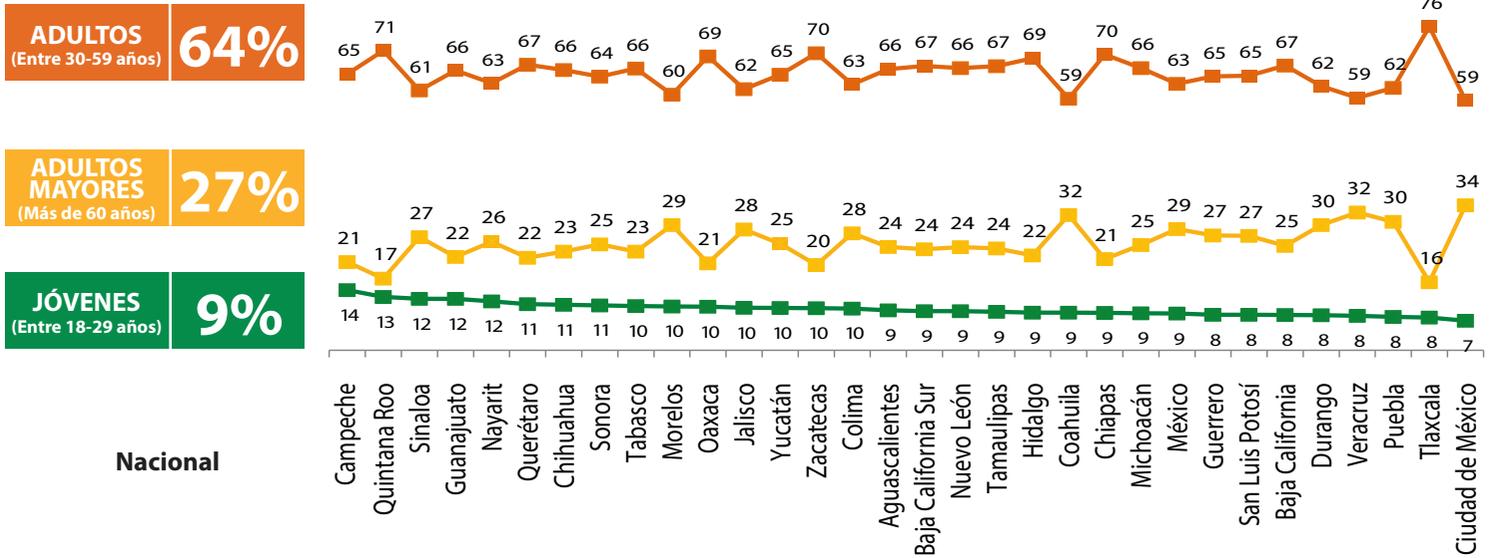
En 2016 se efectuaron 1,658,794 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 7.4% respecto de lo ocurrido en 2015.



Variación (%)	Proceso de Atención	2015	2016
<b>8.4</b>	<b>Asesorías</b>	<b>1,305,789</b>	<b>1,415,027</b>
<b>8.4</b>	<b>Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)</b>	<b>1,299,291</b>	<b>1,407,970</b>
16.0	ATJ Información Básica	802,991	931,776
-4.1	ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial	496,300	476,194
<b>8.6</b>	<b>Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas</b>	<b>6,498</b>	<b>7,057</b>
-68.0	Consultas Jurídicas	693	222
32.4	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,122	2,810
21.2	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	959	1,162
5.1	SIAB VIDA	2,724	2,863
<b>2.1</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>238,680</b>	<b>243,767</b>
<b>1.0</b>	<b>Controversias</b>	<b>225,141</b>	<b>227,424</b>
-35.0	Gestión Ordinaria	8,594	5,582
3.1	Gestión Electrónica	147,082	151,576
-9.4	Gestión Redeco/Cobranza	31,159	28,220
9.8	Conciliación	38,306	42,046
<b>0.0</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>24.5</b>	<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>9,566</b>	<b>11,909</b>
<b>5.7</b>	<b>Solicitud para la Defensa Legal Gratuita</b>	<b>2,141</b>	<b>2,262</b>
<b>17.2</b>	<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1,685</b>	<b>1,974</b>
<b>36.8</b>	<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>144</b>	<b>197</b>
-100.0	Concursos Mercantiles	1	0
-100.0	Liquidaciones Judiciales	1	0
<b>7.4</b>	<b>Total General</b>	<b>1,544,469</b>	<b>1,658,794</b>

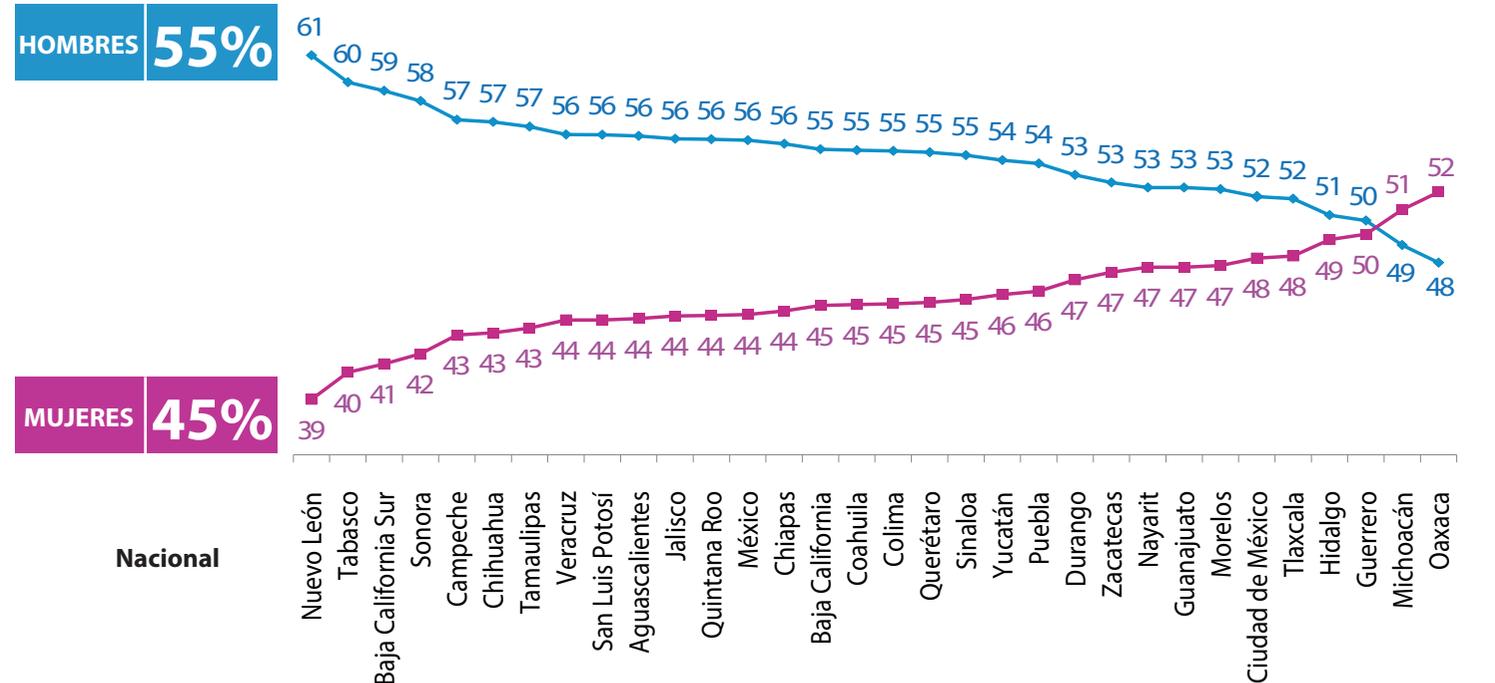
## ¿Quién reclama? - Por Edad (%)

De las 243,767 Reclamaciones atendidas a nivel nacional, el 9% fueron jóvenes, 64% adultos y el 27% fueron adultos mayores.



## ¿Quién reclama? - Por Género (% Hombres - Mujeres)

De las 243,767 Reclamaciones atendidas a nivel nacional en 2016, el 55% fueron hombres y el 45% fueron mujeres.



## Sistema Financiero Mexicano

Durante 2016 se encontraban dadas de alta ante Condusef **2,982** Instituciones Financieras (autorizadas y en operación) de las cuales, **1,231 (41.3%)** presentaron al menos una Acción de Defensa.

Los Sectores Financieros que mostraron un mayor número de Acciones de Defensa con respecto al de 2015 fueron las Instituciones de Crédito y las Instituciones de seguros, las cuales en conjunto incrementaron sus Acciones de Defensa en **71,113**, lo que significó un incremento de **6.3%**. Por su parte, el Sector que presentó la mayor disminución en el número de Acciones de Defensa con respecto a 2015 fue el de Instituciones SAR, ya que pasaron de 132,655 a 108,940 en 2016, lo que significó un decremento de **17.9%**.

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos con **12.6%** de participación, Gestión de cobranza (REDECO) con **11.6%** y Actualización de historial crediticio no realizada, con **6.1%**.



	Página
Banca Múltiple	21
Sociedades de Información Crediticia	41
Aseguradoras	47
SOFOM E.N.R.	59
SOFOM E.R.	69
Administradoras de Fondos para el Retiro	79

## Banca Múltiple

Del total de Acciones de Defensa registradas en este Sector, **71.0%** correspondieron a Asesorías (345,976) y el restante **29.0%** fueron Reclamaciones (141,203).

El **63.7%** del total de IWas Reclamaciones fueron de 3 Instituciones: BBVA Bancomer, Banamex y Santander.

Los productos por los que más reclamaron fueron: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, que en conjunto representaron el **65.5%** del total.

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

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



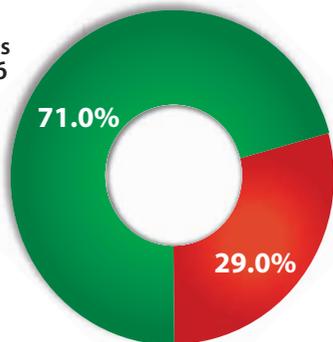
	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple	22
Instituciones	23

## Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple

### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	53,874	38.2
2	Tarjeta de débito	24,025	17.0
3	Crédito personal	14,528	10.3
4	Cuenta de cheques	11,183	7.9
5	Cuenta de ahorro	8,500	6.0
6	Cuenta de nómina	7,674	5.4
7	Crédito de nómina	3,147	2.2
8	Cajero automático	3,110	2.2
9	Crédito al auto	2,767	2.0
10	Crédito hipotecario	2,447	1.7

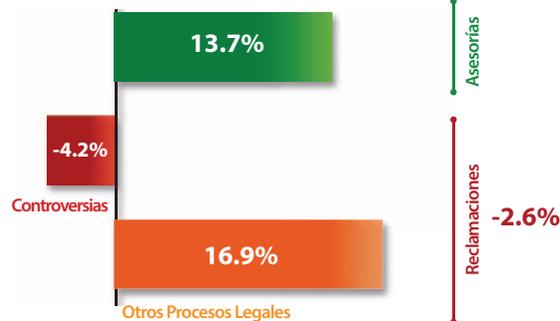
Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Consumos no reconocidos	El Usuario, cliente y/o socio reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	30,478	21.6
2	Gestión de Cobranza (REDECO)	El Usuario, cliente y/o socio se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza	21,668	15.3
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	8,401	5.9
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	8,359	5.9
5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	Cargos a cuentas de depósito a la vista (tarjeta de débito), inversiones, ahorro, o tarjeta de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente, dicha disposición fue a través de un cajero automático (ATM)	5,679	4.0
6	Transferencia electrónica no reconocida	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un cargo a su cuenta realizado a través de su banca electrónica	5,588	4.0
7	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	4,692	3.3
8	Cheque pagado no reconocido por el titular	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber librado el documento (cheque)	3,630	2.6
9	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	3,409	2.4
10	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	3,006	2.1

Asesorías  
345,976

Reclamaciones 141,203

- Controversias 128,779
- Otros Procesos Legales\* 12,424

## Variación 2016-2015



\* 8,555 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1,904 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 1,790 asuntos de Defensa Legal y 175 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	115,282	33.3
Tarjeta de crédito	89,317	25.8
Tarjeta de débito	36,762	10.6
Crédito personal	26,725	7.7
Cuenta de ahorro	15,521	4.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	132,886	38.4
Consumos no reconocidos	40,666	11.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	15,076	4.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	11,379	3.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	9,942	2.9

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Tarjeta de crédito	53,874	38.2	-20.5%	61.2
Tarjeta de débito	24,025	17.0	14.3%	42.7
Crédito personal	14,528	10.3	5.2%	43.6
Cuenta de cheques	11,183	7.9	23.4%	34.9
Cuenta de ahorro	8,500	6.0	2.7%	42.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	30,478	21.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	21,668	15.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	8,401	5.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	8,359	5.9
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,679	4.0

## Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Sector	28	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Sector	1.1		

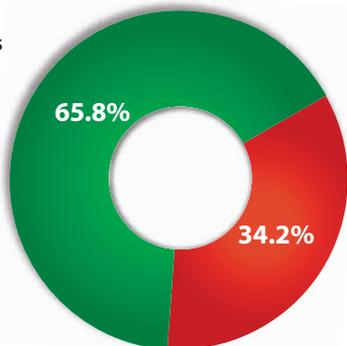
Reclamación**	Índice	
	Producto	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)		2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)		23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)		5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)		23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)		64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)		0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

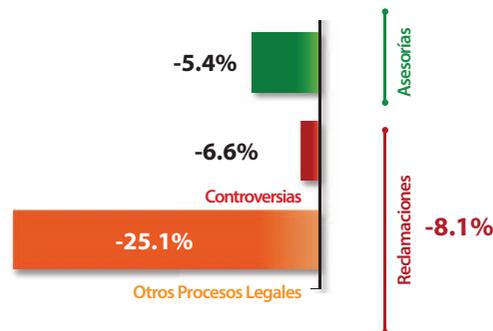
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa; y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

## Variación 2016 - 2015

Asesorías  
15,999

Reclamaciones 8,305

- Controversias 7,768
- Otros Procesos Legales\* 537



\* 336 asuntos de Solicitud de Dictamen, 87 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 90 asuntos de Defensa Legal y 24 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	3,956	24.7
Tarjeta de crédito	3,124	19.5
Información sobre productos y servicios financieros	2,987	18.7
Tarjeta de débito	2,086	13.0
Cuenta de ahorro	1,967	12.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	3,755	23.5
Consumos no reconocidos	2,512	15.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,792	11.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	954	6.0
Negociación de créditos (Orientación)	838	5.2

## Reclamaciones

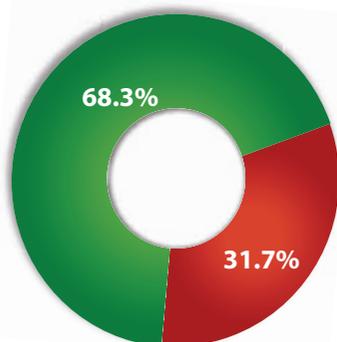
Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Crédito personal	2,553	30.7	-13.7%	40.9	Gestión de Cobranza (REDECO)	2,184	26.3
Tarjeta de crédito	1,911	23.0	-28.6%	50.9	Consumos no reconocidos	1,768	21.3
Tarjeta de débito	1,399	16.8	37.8%	58.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	668	8.0
Cuenta de ahorro	1,157	13.9	3.4%	54.2	Consumos vía internet no reconocidos	366	4.4
Crédito simple	463	5.6	-20.4%	42.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	291	3.5

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	50.3	49.7	Institución	54	5,316,644.6	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	389.8	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	51,776,743.4	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	20.4	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas			Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	42.5	5.1
Institución	24		Institución	0.7		Cuenta de nómina (Por cada 1,000 contratos)	1.2	23.2
Sector	28		Sector	1.1		Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	81.9	64.9
						Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.2	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

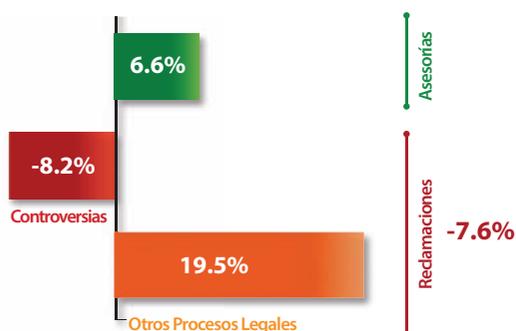
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
3,705

Reclamaciones 1,718

- Controversias 1,669
- Otros Procesos Legales\* 49

## Variación 2016 - 2015



\* 37 asuntos de Solicitud de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 5 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,217	32.8
Crédito personal	1,124	30.3
Tarjeta de crédito	667	18.0
Crédito simple	225	6.1
Cuenta de ahorro	130	3.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,413	38.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	472	12.7
Actualización de historial crediticio no realizada	252	6.8
Negociación de créditos (Orientación)	172	4.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	163	4.4

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	%
Crédito personal	762	44.4	-3.7%	37.9
Tarjeta de crédito	386	22.5	-26.8%	42.5
Crédito simple	145	8.4	-39.8%	49.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	133	7.7	68.4%	-
Cuenta de ahorro	70	4.1	2.9%	34.4

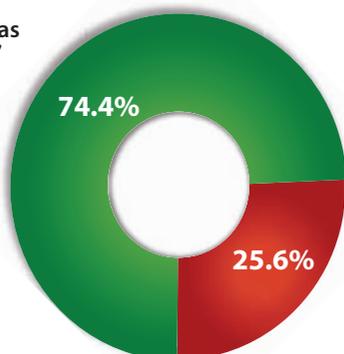
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	720	41.9
Actualización de historial crediticio no realizada	137	8.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	120	7.0
Consumos no reconocidos	105	6.1
Incumplimiento con los términos del contrato	58	3.4

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	39.2	60.8	Institución	7	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	13.1	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	4.6	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 100 contratos)	4.4	5.1
Institución	26		Institución	0.4	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	18.3	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.0	0.8

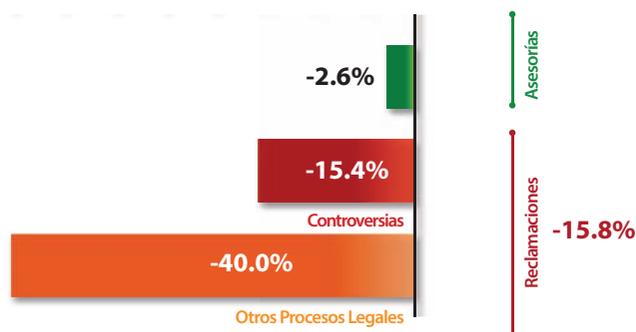
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia 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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
2,827

Reclamaciones	972
• Controversias	960
• Otros Procesos Legales*	12

## Variación 2016 - 2015



\* 12 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,459	51.6
Información sobre productos y servicios financieros	1,079	38.2
Crédito personal	171	6.0
Crédito simple	22	0.8
Terminal punto de venta (servicio de adquirencia)	14	0.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,221	43.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	264	9.3
Consumos no reconocidos	225	8.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	161	5.7
Actualización de historial crediticio no realizada	114	4.0

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Tarjeta de crédito	749	77.1	-19.6%	53.9
Crédito personal	101	10.4	60.3%	44.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	61	6.3	-12.9%	-
Terminal punto de venta (servicio de adquirencia)	6	0.6	0.0%	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	436	44.9
Consumos no reconocidos	107	11.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	98	10.1
Actualización de historial crediticio no realizada	69	7.1
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	38	3.9

## Índices

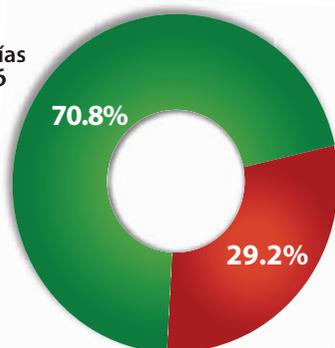
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.0	48.0
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	34	
Sector	28	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	0	0.0	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.0		
Sector	1.1		

Reclamación**	Índice	
	Producto	Índice
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	Institución	1.6
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	Sector	2.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	Institución	-
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	Sector	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	Institución	166.7
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	Sector	5.1
	Institución	-
	Sector	23.2
	Institución	-
	Sector	64.9
	Institución	-
	Sector	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

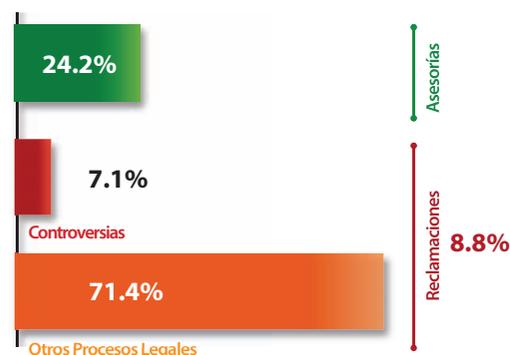
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
1,416

Reclamaciones 584

- Controversias 560
- Otros Procesos Legales\* 24

## Variación 2016 - 2015



\*15 asuntos de Solicitud de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 4 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	503	35.5
Crédito personal	303	21.4
Tarjeta de crédito	190	13.4
Tarjeta de débito	70	4.9
Crédito simple	69	4.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	566	40.0
Actualización de historial crediticio no realizada	126	8.9
Consumos no reconocidos	78	5.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	77	5.4
Negociación de créditos (Orientación)	50	3.5

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Crédito personal	210	36.0	-1.9%	61.8
Tarjeta de crédito	114	19.5	14.0%	54.8
Tarjeta de débito	41	7.0	2.5%	35.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	37	6.3	131.3%	-
Crédito simple	35	6.0	29.6%	70.8

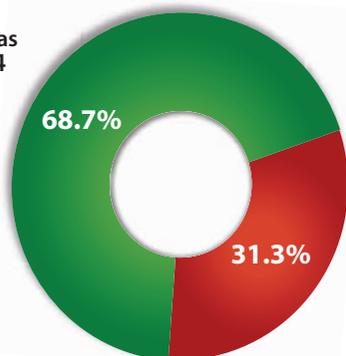
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	132	22.6
Actualización de historial crediticio no realizada	85	14.6
Consumos no reconocidos	55	9.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	25	4.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	25	4.3

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	53.3	46.7	Institución	87	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	3.6	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	5.2	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	1.1	5.1
Institución	31		Institución	14.9	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	4.3	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	6.8	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

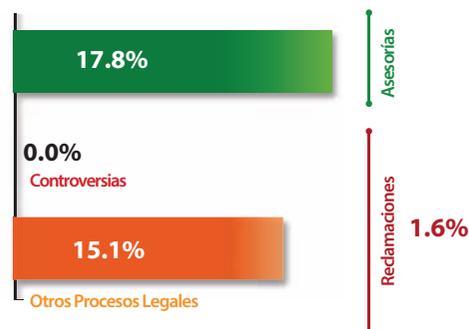
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
83,464

Reclamaciones 38,076

- Controversias 33,524
- Otros Procesos Legales\* 4,552

## Variación 2016 - 2015



\* 3,007 asuntos de Solicitud de Dictamen, 769 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 748 asuntos de Defensa Legal y 28 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	24,604	29.5
Tarjeta de crédito	21,257	25.5
Tarjeta de débito	11,525	13.8
Crédito personal	4,332	5.2
Cuenta de nómina	4,075	4.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	28,639	34.3
Consumos no reconocidos	10,536	12.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,489	4.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,809	3.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,796	3.3

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	%
Tarjeta de crédito	12,117	31.8	-23.7%	50.0
Tarjeta de débito	9,229	24.2	6.8%	34.7
Cuenta de nómina	2,739	7.2	48.7%	34.1
Cuenta de ahorro	2,698	7.1	11.9%	36.5
Cuenta de cheques	2,628	6.9	15.3%	32.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	8,760	23.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,416	9.0
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,053	8.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,556	6.7
Transferencia electrónica no reconocida	2,291	6.0

## Índices

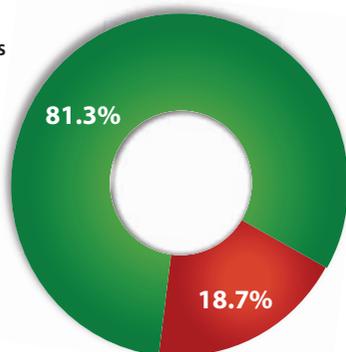
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	40.0	60.0
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	28	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	328	8,693,531.3	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.9		
Sector	1.1		

Reclamación**	Índice	
	Producto	Índice
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	Institución	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	Sector	2.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	Institución	42.8
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	Sector	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	Institución	10.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	Sector	5.1
	Institución	34.0
	Sector	23.2
	Institución	146.4
	Sector	64.9
	Institución	1.1
	Sector	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

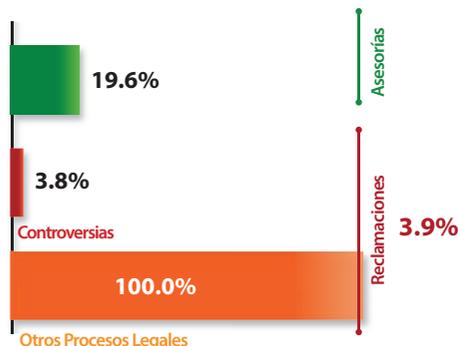
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
2,877

Reclamaciones 661

- Controversias 659
- Otros Procesos Legales\* 2

## Variación 2016 - 2015



\* 2 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,309	45.5
Crédito personal	1,128	39.2
Crédito simple	237	8.2
Tarjeta de crédito	88	3.1
Cuenta de ahorro	17	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,523	52.9
Negociación de créditos (Orientación)	304	10.6
Actualización de historial crediticio no realizada	254	8.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	188	6.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	69	2.4

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Crédito personal	478	72.3	3.0%	42.8
Crédito simple	64	9.7	-5.9%	41.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	63	9.5	16.7%	-
Crédito al consumo	2	0.3	-	0.0
Crédito de nómina	2	0.3	-	0.0

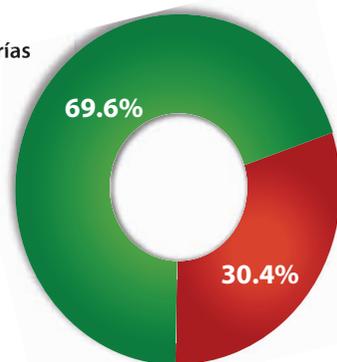
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	293	44.3
Actualización de historial crediticio no realizada	135	20.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	40	6.1
Eliminación de historial crediticio no realizada	26	3.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	20	3.0

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	42.9	57.1	Institución	0	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	-	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	0.6	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.1	5.1
Institución	17		Institución	0.0	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	500.0	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
548

Reclamaciones 239

- Controversias 224
- Otros Procesos Legales\* 15

Variación 2016 - 2015

69.1%

119.6%

Controversias

150.0%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

121.3%

\* 12 asuntos de Solicitud de Dictamen y 3 de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	202	36.9
Crédito al auto	88	16.1
Crédito personal	84	15.3
Tarjeta de débito	33	6.0
Cuenta de cheques	25	4.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	225	41.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	25	4.6
Incumplimiento con los términos del contrato	25	4.6
Actualización de historial crediticio no realizada	22	4.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	18	3.3

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	58	24.3
Crédito personal	53	22.2
Cuenta de cheques	22	9.2
Tarjeta de débito	21	8.8
Crédito de nómina	15	6.3

Variación 2016-2015	% Favorable
114.8%	35.7
307.7%	65.9
69.2%	30.0
31.3%	27.8
650.0%	72.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento con los términos del contrato	25	10.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	21	8.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	16	6.7
Actualización de historial crediticio no realizada	14	5.9
Consumos no reconocidos	13	5.4

## Índices

## Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	42.5	57.5
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	26	
Sector	28	

## Multas\*

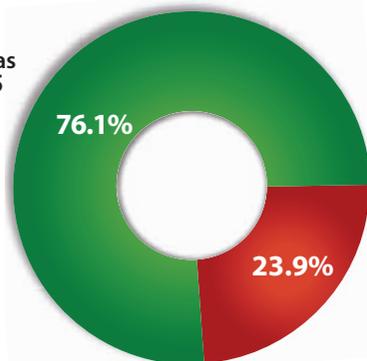
	Núm. de Multas	Monto
	Institución	3
Sector	1,545	51,776,743.4
Índice de Multas		
Institución	1.3	
Sector	1.1	

## Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	-	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	79.1	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.7	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	14.1	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

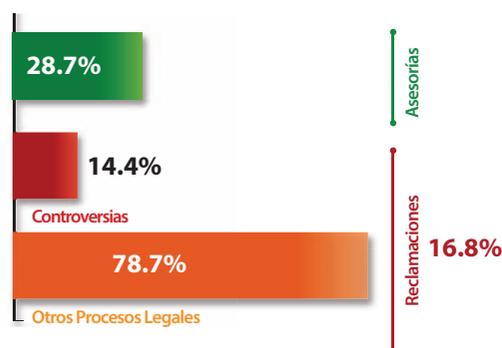
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
10,655

Reclamaciones 3,349

- Controversias 3,156
- Otros Procesos Legales\* 193

## Variación 2016 - 2015



\* 151 asuntos de Solicitud de Dictamen, 18 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 20 asuntos de Defensa Legal y 4 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	4,269	40.1	Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,740	44.5
Tarjeta de crédito	3,763	35.3	Consumos no reconocidos	2,415	22.7
Tarjeta de débito	888	8.3	Actualización de historial crediticio no realizada	427	4.0
Crédito personal	773	7.3	Negociación de créditos (Orientación)	303	2.8
Cuenta de ahorro	407	3.8	Consumos vía internet no reconocidos	254	2.4

## Reclamaciones

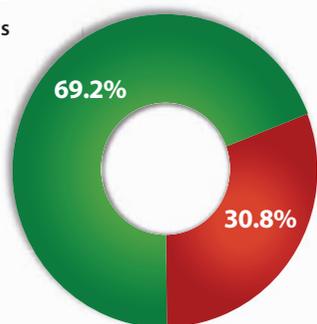
Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,105	62.9	13.5%	47.9	Consumos no reconocidos	1,600	47.8
Tarjeta de débito	537	16.0	48.3%	33.9	Consumos vía internet no reconocidos	229	6.8
Crédito personal	310	9.3	6.9%	24.3	Actualización de historial crediticio no realizada	207	6.2
Cuenta de ahorro	186	5.6	0.5%	38.3	Gestión de Cobranza (REDECO)	196	5.9
Valores e instrumentos de inversión	48	1.4	26.3%	25.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	91	2.7

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
Institución	42.6	57.4	19	432,169.5	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	Institución	Sector
Sector	48.4	51.6	1,545	51,776,743.4	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	0.6	2.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	3.0	23.2
Institución	23		Institución	0.6	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	4.5	5.1
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	13.0	23.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	41.1	64.9
						-	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

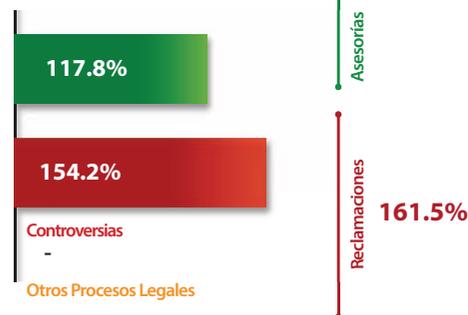
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
564

Reclamaciones 251

- Controversias 244
- Otros Procesos Legales\* 7

Variación 2016 - 2015



\* 7 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	195	34.6
Información sobre productos y servicios financieros	161	28.5
Tarjeta de crédito	140	24.8
Crédito simple	24	4.3
Crédito de nómina	21	3.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	192	34.0
La Institución no entrega la carta de liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	47	8.3
Actualización de historial crediticio no realizada	39	6.9
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	30	5.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	29	5.1

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	124	49.4
Tarjeta de crédito	84	33.5
Crédito de nómina	16	6.4
Crédito simple	15	6.0
Cuenta de nómina	3	1.2

Variación 2016-2015	% Favorable
217.9%	67.7
162.5%	59.3
23.1%	61.5
87.5%	50.0
200.0%	66.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	43	17.1
Actualización de historial crediticio no realizada	28	11.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	27	10.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	24	9.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	23	9.2

## Índices

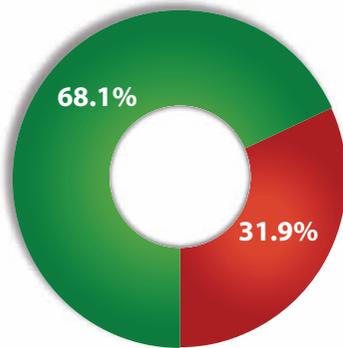
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	62.3	37.7
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	31	
Sector	28	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Institución	Sector	
Institución	1	31,165.0	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.4		
Sector	1.1		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)		1.8	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)		5,555.6	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)		0.0	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)		-	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)		-	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)		-	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

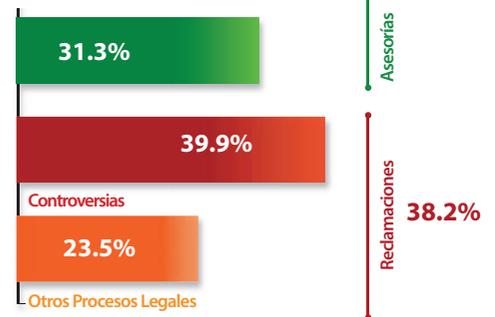
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
1,002

Reclamaciones 470

- Controversias 428
- Otros Procesos Legales\* 42

## Variación 2016 - 2015



\* 37 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	358	35.7
Tarjeta de débito	139	13.9
Crédito hipotecario	86	8.6
Cuenta de cheques	84	8.4
Tarjeta de crédito	84	8.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	404	40.3
Consumos no reconocidos	123	12.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	56	5.6
El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	28	2.8
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	27	2.7

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	%
Tarjeta de débito	120	25.5	53.8%	20.0
Cuenta de cheques	83	17.7	5.1%	33.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	50	10.6	117.4%	-
Crédito hipotecario	43	9.1	65.4%	34.3
Tarjeta de crédito	37	7.9	-7.5%	48.4

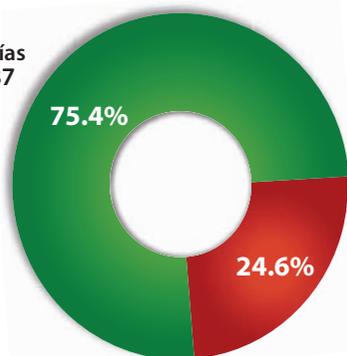
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	109	23.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	62	13.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	40	8.5
Cheque pagado no reconocido por el titular	27	5.7
Incumplimiento con los términos del contrato	23	4.9

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	29.1	70.9	Institución	19	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	0.9	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	18.1	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.8	5.1
Institución	27		Institución	4.0	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	6.7	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	25.7	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

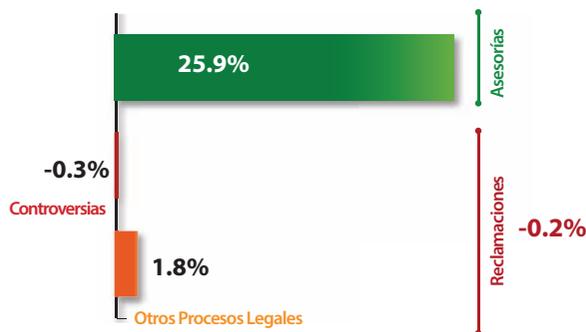
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
20,887

Reclamaciones 6,826

- Controversias 6,384
- Otros Procesos Legales\* 442

## Variación 2016-2015



\* 328 asuntos de Solicitud de Dictamen, 57 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 51 asuntos de Defensa Legal y 6 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	8,335	39.9
Tarjeta de crédito	4,551	21.8
Crédito personal	1,521	7.3
Tarjeta de débito	1,445	6.9
Cuenta de ahorro	1,105	5.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	9,663	46.3
Consumos no reconocidos	1,406	6.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	887	4.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	659	3.2
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	554	2.7

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,455	36.0
Crédito personal	783	11.5
Tarjeta de débito	735	10.8
Cuenta de cheques	639	9.3
Cuenta de ahorro	520	7.6

Variación 2016-2015	% Favorable
-4.7%	58.9
21.2%	49.7
18.7%	44.3
-22.5%	41.4
-21.2%	47.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,216	17.8
Consumos no reconocidos	972	14.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	455	6.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	401	5.9
Actualización de historial crediticio no realizada	291	4.3

## Índices

## Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	50.2	49.8
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	28	

## Multas\*

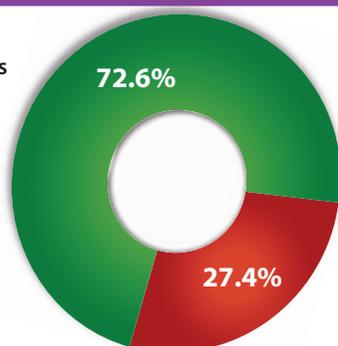
	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	22	855,384.4	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.3		
Sector	1.1		

## Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	1.8	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	14.9	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.9	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	15.1	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	18.5	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.6	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

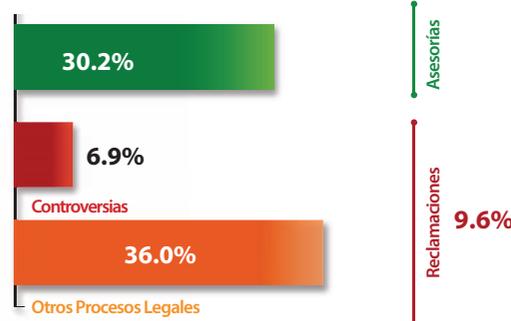
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
41,849

Reclamaciones 15,811

- Controversias 13,971
- Otros Procesos Legales\* 1,840

## Variación 2016 - 2015



\* 1,266 asuntos de Solicitud de Dictamen, 273 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 256 asuntos de Defensa Legal y 45 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	16,713	39.9
Tarjeta de crédito	9,731	23.3
Tarjeta de débito	3,854	9.2
Crédito personal	2,242	5.4
Cuenta de nómina	2,030	4.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	19,018	45.4
Consumos no reconocidos	4,510	10.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,991	4.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,373	3.3
Negociación de créditos (Orientación)	1,239	3.0

## Reclamaciones

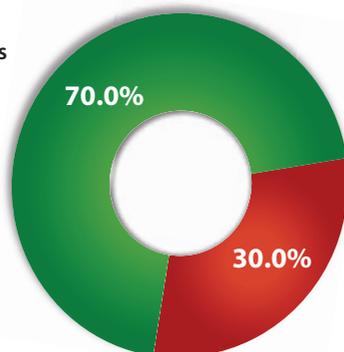
Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	5,668	35.8	2.8%	46.1	Consumos no reconocidos	3,711	23.5
Tarjeta de débito	2,824	17.9	16.0%	38.1	Gestión de Cobranza (REDECO)	2,833	17.9
Cuenta de cheques	1,654	10.5	23.8%	36.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,078	6.8
Cuenta de nómina	1,176	7.4	18.2%	36.5	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,024	6.5
Crédito personal	1,037	6.6	31.6%	28.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	739	4.7

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
			Institución			Institución	Sector
Institución	38.2	61.8	83	2,082,122.1	Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	4.0	2.2
Sector	48.4	51.6	1,545	51,776,743.4	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	17.2	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	1.8	5.1
Institución	32		Institución	0.5	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	17.2	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	33.0	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.6	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

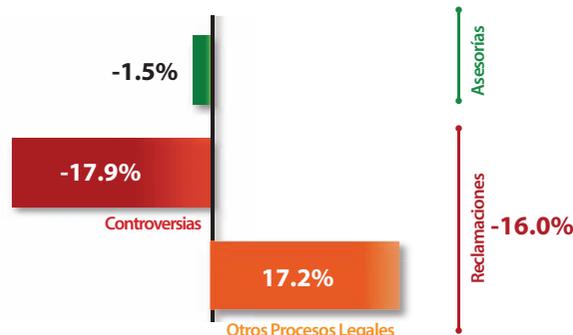
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
83,587

Reclamaciones 35,783

- Controversias 32,995
- Otros Procesos Legales\* 2,788

## Variación 2016 - 2015



\* 2,016 asuntos de Solicitud de Dictamen, 383 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 343 asuntos de Defensa Legal y 46 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	24,217	29.0
Tarjeta de crédito	23,160	27.7
Tarjeta de débito	11,854	14.2
Cuenta de ahorro	4,839	5.8
Crédito personal	4,472	5.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	28,310	33.9
Consumos no reconocidos	11,476	13.7
Depósito no aplicado total o parcialmente	5,066	6.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	3,104	3.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,758	3.3

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	14,901	41.6
Tarjeta de débito	6,049	16.9
Cuenta de cheques	4,401	12.3
Cuenta de ahorro	2,280	6.4
Crédito personal	2,187	6.1

Variación 2016-2015	% Favorable
-39.0%	80.0
16.9%	52.6
65.6%	32.9
0.7%	45.1
-6.5%	48.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	7,839	21.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,362	9.4
Transferencia electrónica no reconocida	2,650	7.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,403	6.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,394	6.7

## Índices

## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	59.2	40.8
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	28	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	792	22,904,654.3
Sector	1,545	51,776,743.4
Índice de Multas		
Institución	2.2	
Sector	1.1	

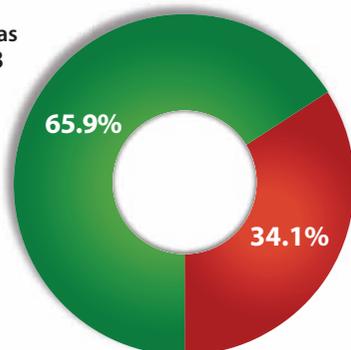
## Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.7	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	34.3	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,00 contratos)	6.9	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	21.7	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	84.7	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales)	1.4	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa; y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
30,943

Reclamaciones 16,034

- Controversias 14,930
- Otros Procesos Legales\* 1,104

Variación 2016 - 2015



\* 777 asuntos de Solicitud de Dictamen, 167 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 141 asuntos de Defensa Legal y 19 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de Crédito	9,017	29.1
Información sobre productos y servicios financieros	8,669	28.0
Crédito personal	3,782	12.2
Tarjeta de débito	2,817	9.1
Cuenta de nómina	1,629	5.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	10,246	33.1
Consumos no reconocidos	3,832	12.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,270	10.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,079	3.5
Negociación de créditos (Orientación)	973	3.1

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	% Favorable
Tarjeta de crédito	6,986	43.6	-8.1%	63.2
Crédito personal	2,484	15.5	17.3%	54.6
Tarjeta de débito	1,820	11.4	17.3%	47.0
Cuenta de cheques	1,006	6.3	-12.9%	39.1
Cuenta de nómina	993	6.2	3.2%	49.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	4,742	29.6
Consumos no reconocidos	3,130	19.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	863	5.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	830	5.2
Actualización de historial crediticio no realizada	621	3.9

## Índices

Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	53.8	46.2
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	28	

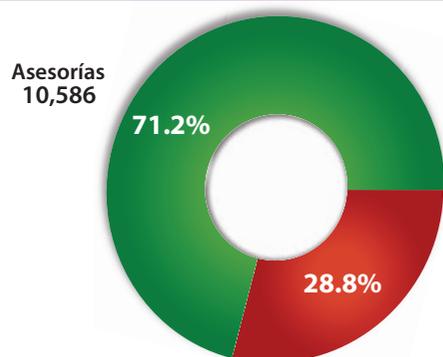
Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	33	982,672.2	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.2		
Sector	1.1		

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.2	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	19.4	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.0	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	29.5	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	24.0	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

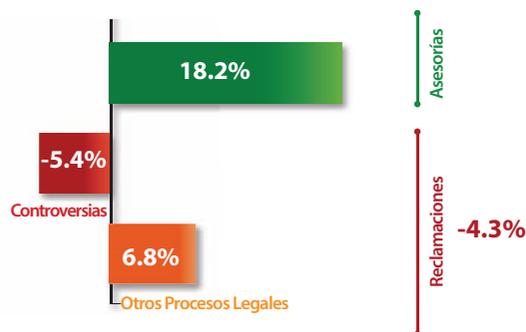
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa; y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.



Reclamaciones 4,283

- Controversias 3,843
- Otros Procesos Legales\* 440

## Variación 2016 - 2015



\* 263 asuntos de Solicitud de Dictamen, 88 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 88 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,909	36.9
Tarjeta de crédito	2,082	19.7
Tarjeta de débito	1,075	10.2
Crédito al auto	715	6.8
Crédito personal	709	6.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,504	42.5
Consumos no reconocidos	1,181	11.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	558	5.3
Actualización de historial crediticio no realizada	258	2.4
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	243	2.3

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Tarjeta de crédito	1,184	27.6	-24.4%	57.1
Tarjeta de débito	811	18.9	7.3%	45.1
Cuenta de cheques	447	10.4	10.6%	43.3
Crédito personal	442	10.3	-12.5%	38.1
Crédito al auto	438	10.2	20.7%	54.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	971	22.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	813	19.0
Cheque pagado no reconocido por el titular	197	4.6
Actualización de historial crediticio no realizada	187	4.4
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	172	4.0

## Índices

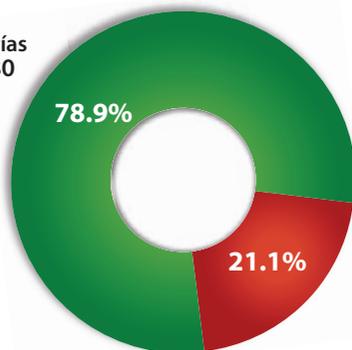
Resolución		
Institución	46.4	53.6
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	29	
Sector	28	

Multas*		
	Núm. de Multas	Monto
Institución	15	1,267,386.0
Sector	1,545	51,776,743.4
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	1.1	

Producto	Reclamación**	
	Índice Institución	Índice Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	2.0	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	28.3	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.9	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	8.6	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	39.5	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.2	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

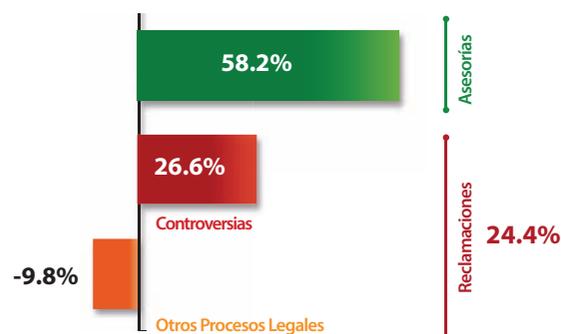
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
15,280

Reclamaciones 4,089

- Controversias 3,914
- Otros Procesos Legales\* 175

## Variación 2016 - 2015



\* 120 asuntos de Solicitud de Dictamen, 26 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 29 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	7,977	52.2
Tarjeta de crédito	4,191	27.4
Crédito personal	1,263	8.3
Tarjeta de débito	572	3.7
Crédito simple	294	1.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	8,681	56.8
Consumos no reconocidos	1,247	8.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	463	3.0
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	444	2.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	405	2.7

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Tarjeta de crédito	2,731	66.8	21.5%	72.1
Crédito personal	480	11.7	31.1%	49.6
Tarjeta de débito	284	6.9	71.1%	43.7
Cuenta de ahorro	109	2.7	91.2%	45.1
Crédito simple	98	2.4	63.3%	40.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	868	21.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	648	15.8
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	326	8.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	323	7.9
Actualización de historial crediticio no realizada	206	5.0

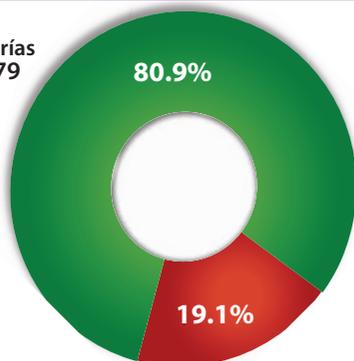
## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	64.4	35.6	Institución	36	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.4	2.2
Sector	48.4	51.6	Sector	1,545	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	14.2	23.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	3.2	5.1
Institución	23		Institución	0.9	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	12.4	23.2
Sector	28		Sector	1.1	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	15.4	64.9
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.3	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

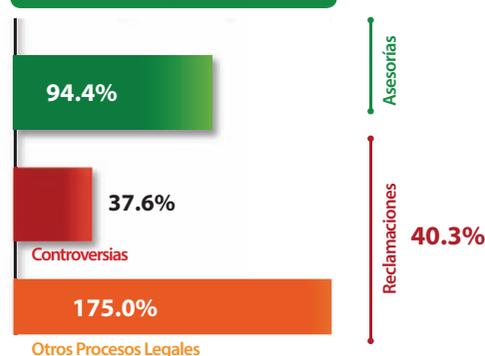
(\*\*\*) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa; y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

Asesorías  
10,579

Reclamaciones 2,491

- Controversias 2,392
- Otros Procesos Legales\* 99

## Variación 2016 - 2015



\* 91 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 3 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	5,401	51.1
Información sobre productos y servicios financieros	4,677	44.2
Crédito personal	268	2.5
Crédito simple	78	0.7
Tarjeta de débito	32	0.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	5,279	49.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,198	11.3
Consumos no reconocidos	721	6.8
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	445	4.2
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	417	3.9

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Tarjeta de crédito	2,303	92.5	41.4%	33.9
Crédito personal	107	4.3	122.9%	23.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	34	1.4	-29.2%	-
Crédito simple	18	0.7	0.0%	80.0
Crédito hipotecario	6	0.2	200.0%	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	904	36.3
Consumos no reconocidos	361	14.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	299	12.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	201	8.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	101	4.1

## Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	33.5	66.5
Sector	48.4	51.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	29	
Sector	28	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	7	664,008.0	
Sector	1,545	51,776,743.4	
Índice de Multas			
Institución	0.3		
Sector	1.1		

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	11.8	2.2
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	-	23.2
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	5.0	5.1
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	23.2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	64.9
Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales)	-	0.8

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2016.

## Sociedades de Información Crediticia

Durante 2016 el sector de las SIC's mostró un crecimiento de sólo 1.4% con respecto a 2015, resultado principalmente del incremento de las reclamaciones (17.5%), mientras que las asesorías solamente crecieron en 0.6%, en virtud de las menores asesorías sobre la Emisión de reporte de crédito especial (20,106 asesorías menos que en 2015).

Las principales causas de reclamación fueron: Crédito no reconocido en el historial crediticio y Actualización de historial crediticio no realizada, que en conjunto representaron el **53.5%**.

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	42
Instituciones	43

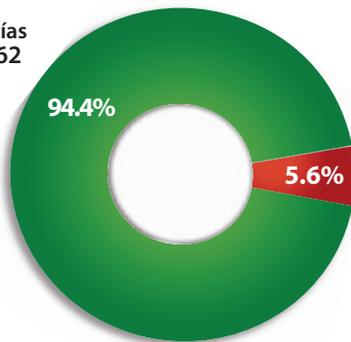
## Principales Causas de Reclamación

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>8,721</b>	<b>26.8</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>8,693</b>	<b>26.7</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>3,389</b>	<b>10.4</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>2,738</b>	<b>8.4</b>
<b>5</b>	Bloqueo de consulta de historial crediticio	Es un servicio que se le ofrece al Usuario cuando se identifica un posible robo de identidad, por lo que la Conducef, con el consentimiento del Usuario, le solicita a la SIC el bloqueo de la emisión de su reporte de crédito	<b>2,153</b>	<b>6.6</b>
<b>6</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>1,864</b>	<b>5.7</b>
<b>7</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>1,767</b>	<b>5.4</b>
<b>8</b>	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio	<b>1,018</b>	<b>3.1</b>
<b>9</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>825</b>	<b>2.5</b>
<b>10</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>410</b>	<b>1.3</b>

## Sociedades de Información Crediticia

581,683

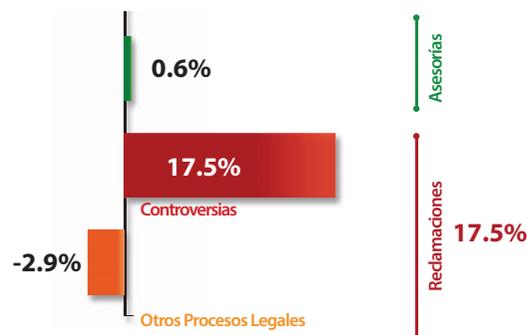
## Acciones de Defensa

Asesorías  
549,162

Reclamaciones 35,521

- Controversias 32,488
- Otros Procesos Legales\* 33

## Variación 2016 - 2015



\* 33 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	532,321	96.9
Información sobre productos y servicios financieros	13,997	2.5
Reporte de crédito	2,586	0.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	476,194	86.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	29,222	5.3
Actualización de historial crediticio no realizada	12,524	2.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,100	1.8
Información sobre la actualización de historial crediticio	5,684	1.0

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2016-2015	
			% Favorable	%
Reporte de crédito especial	31,329	96.3	18.1%	81.8
Reporte de crédito	863	2.7	15.5%	70.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Crédito no reconocido en el historial crediticio	8,721	26.8
Actualización de historial crediticio no realizada	8,693	26.7
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	3,389	10.4
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	2,738	8.4
Bloqueo de consulta de historial crediticio	2,153	6.6

## Índices

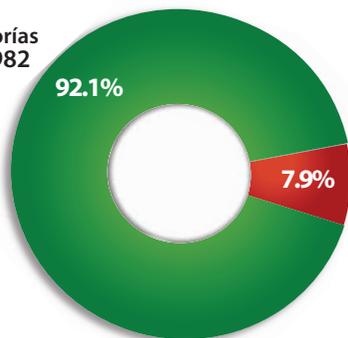
## Resolución

Sector	% Favorable	% No Favorable
	81.4	18.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Sector	15	

## Multas\*

Sector	Núm. de Multas	Monto
	24	672,184.0
Índice de Multas		
Sector	0.1	

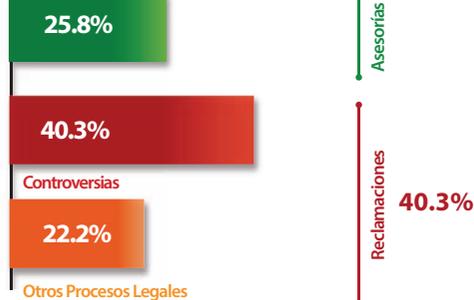
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías  
109,982

Reclamaciones 9,440

- Controversias 9,429
- Otros Procesos Legales\* 11

## Variación 2016 - 2015



\* 11 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	108,387	98.5
Información sobre productos y servicios financieros	1,045	1.0
Reporte de crédito	512	0.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	96,036	87.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,747	3.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	3,517	3.2
Actualización de historial crediticio no realizada	3,324	3.0
Información sobre la actualización de historial crediticio	884	0.8

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			Variación	% Favorable
Reporte de crédito especial	9,139	96.8	39.8%	65.7
Reporte de crédito	256	2.7	67.3%	47.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Crédito no reconocido en el historial crediticio	3,349	35.5
Actualización de historial crediticio no realizada	3,025	32.0
Eliminación de historial crediticio no realizada	801	8.5
Bloqueo de consulta de historial crediticio	642	6.8
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	497	5.3

## Índices

## Resolución

	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	65.1	34.9
Sector	81.4	18.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	12	
Sector	15	

## Multas\*

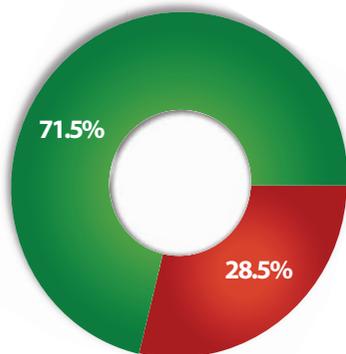
	Multas	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	23	642,274.0
Sector	24	672,184.0
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.1	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

Dun &amp; Bradstreet, S.A.

2,664

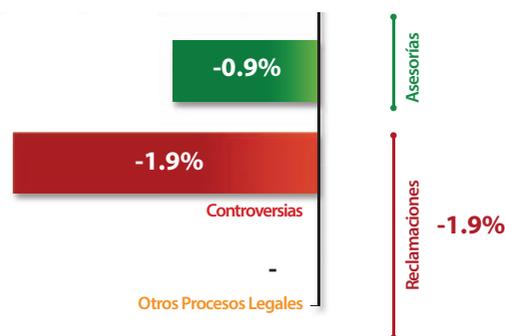
Acciones de Defensa

Asesorías  
1,905

Reclamaciones 759

- Controversias 759
- Otros Procesos Legales 0

Variación 2016-2015



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	1,694	88.9
Información sobre productos y servicios financieros	179	9.4
Reporte de crédito	27	1.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,240	65.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	256	13.4
Actualización de historial crediticio no realizada	121	6.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	91	4.8
Desacuerdo con los datos del avalista	34	1.8

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2016-2015	
				% Favorable
Reporte de crédito especial	736	97.0	-2.5%	87.6
Reporte de crédito	17	2.2	21.4	50.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	428	56.4
Actualización de historial crediticio no realizada	107	14.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	68	9.0
Desacuerdo con los datos del avalista	31	4.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	23	3.0

## Índices

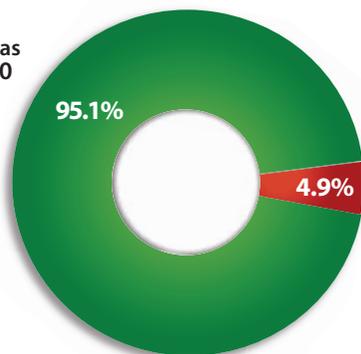
## Resolución

	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	86.7	13.3
Sector	81.4	18.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	10	
Sector	15	

## Multas\*

	Núm. de Multas		Monto
Institución	0	0.0	
Sector	24	672,184.0	
Índice de Multas			
Institución	0.0		
Sector	0.1		

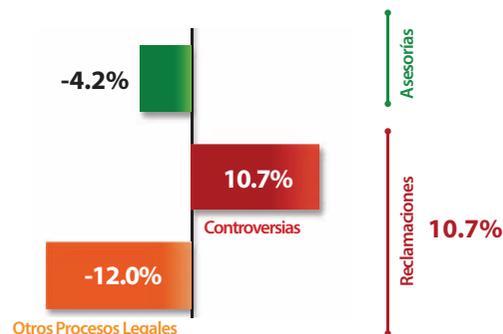
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías  
436,530

Reclamaciones 22,322

- Controversias 22,300
- Otros Procesos Legales\* 22

## Variación 2016 - 2015



\* 22 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Orodutos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	422,034	96.7
Información sobre productos y servicios financieros	12,283	2.8
Reporte de crédito	1,999	0.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	378,854	86.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	24,597	5.6
Actualización de historial crediticio no realizada	9,062	2.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	6,484	1.5
Información sobre la actualización de historial crediticio	4,768	1.1

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	21,454	96.1
Reporte de crédito	590	2.6

Variación 2016-2015	% Favorable
11.6%	88.3
1.7%	80.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	5,561	24.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	5,304	23.8
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	2,869	12.9
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	2,501	11.2
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	1,561	7.0

## Índices

## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	88.0	12.0
Sector	81.4	18.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	17	
Sector	15	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	29,910.0
Sector	24	672,184.0
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	0.1	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016 las Acciones de Defensa de las Aseguradoras presentaron un incremento de 26.1%, reflejo principalmente del crecimiento en 19,033 asesorías con respecto a 2015, que significó un aumento de 31.6%.

Con respecto a las reclamaciones, estas crecieron en 15.8%, de las cuales el 78.7% de éstas fueron generadas en el proceso de Gestión Electrónica y el 15.3% en el proceso de Conciliación.

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



	<b>Página</b>
<b>Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador</b>	<b>48</b>
<b>Instituciones</b>	<b>49</b>

## Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

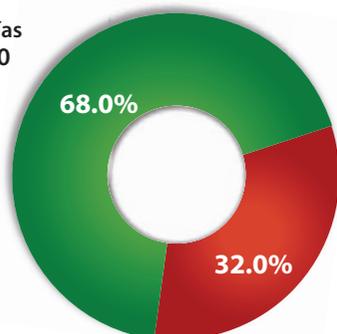
### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Producto	Asuntos	Part. %
1	Daños - Automóviles	14,765	39.5
2	Vida - Individual	12,736	34.1
3	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,389	6.4
4	Vida - Grupo	2,351	6.3
5	Accidentes y Enfermedades- Accidentes personales	1,333	3.6
6	Daños - Diversos misceláneos	794	2.1
7	Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	366	1.0
8	Daños - Diversos técnicos	269	0.7
9	Daños - Crédito	214	0.6
10	Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	206	0.6

Posición	Causa	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Negativa en el pago de la indemnización	El Usuario señala que no le quieren hacer efectivo el pago de la indemnización, a la cuál tiene derecho por contrato	11,352	30.4
2	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.	5,780	15.5
3	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	2,978	8.0
4	Inconformidad con el monto de la indemnización	El Usuario no está de acuerdo con el monto calculado o pagado con motivo de una reclamación, según lo pactado en el contrato	2,709	7.2
5	Cancelación de póliza no contratada	El Usuario manifiesta que recibió una póliza que no solicitó, por lo que requiere que la misma sea cancelada	1,971	5.3
6	Inconformidad con la reparación del bien afectado	El Usuario no está de acuerdo con los resultados de la reparación efectuada al bien afectado	1,519	4.1
7	Inconformidad con el tiempo para la reparación del 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	1,353	3.6
8	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 los estipulado en el clausulado del contrato	884	2.4
9	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	732	2.0
10	Incumplimiento de beneficios adicionales contratados	La póliza establece beneficios adicionales que la Institución no ha proporcionado	656	1.8

## Aseguradoras

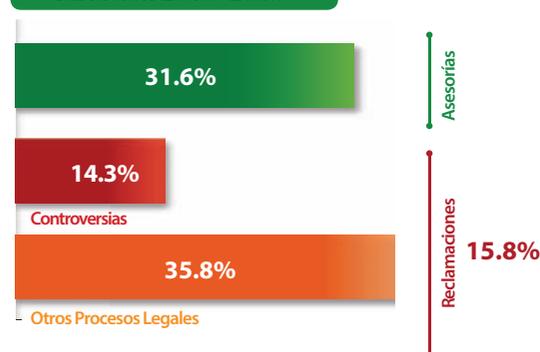
116,667 Acciones de Defensa

Asesorías  
79,300

Reclamaciones 37,367

- Controversias 34,213
- Otros Procesos Legales\* 3,154

## Variación 2016 -2015



\*2,725 asuntos de Solicitud de Dictamen, 274 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 146 asuntos de Defensa Legal, 8 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Arbitraje

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Vida - Individual	29,006	36.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	16,027	20.2
Daños - Automóviles	24,561	31.0	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	15,631	19.7
Información sobre productos y servicios financieros	12,827	16.2	Negativa en el pago de la indemnización	10,674	13.5
Vida - Grupo	4,307	5.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	6,960	8.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,951	3.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	4,285	5.4

## Reclamaciones

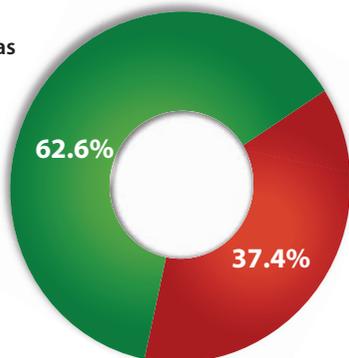
Principales Productos			Variación 2016-2015		Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2016-2015	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Daños - Automóviles	14,765	39.5	17.9%	28.6	Negativa en el pago de la indemnización	11,352	30.4
Vida - Individual	12,736	34.1	13.4%	51.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	5,780	15.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,389	6.4	20.8%	26.6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	2,978	8.0
Vida - Grupo	2,351	6.3	42.7%	31.7	Inconformidad con el monto de la indemnización	2,709	7.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	1,333	3.6	-1.5%	42.2	Cancelación de póliza no contratada	1,971	5.3

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**			
% Favorable	% No Favorable		Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice Sector		
Sector	37.8	62.2	Sector	154	3,987,930.5	Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	33.6	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Sector	0.4	Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	46.9
Sector	30						Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	33.8
							Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	28.1
							Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

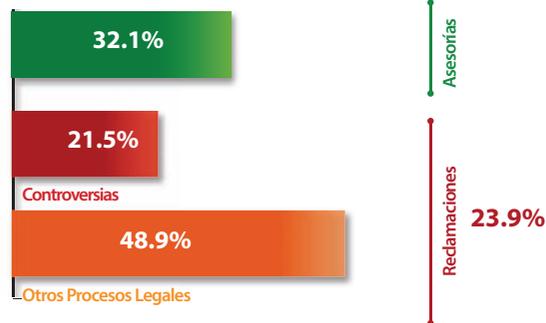
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
4,545

Reclamaciones 2,715

- Controversias 2,438
- Otros Procesos Legales\* 277

## Variación 2016 - 2015



\* 250 asuntos de Solicitud de Dictamen, 18 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 9 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	2,613	57.5
Información sobre productos y servicios financieros	730	16.1
Vida - Individual	450	9.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	398	8.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	104	2.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	956	21.0
Negativa en el pago de la indemnización	844	18.6
Inconformidad con el monto de la indemnización	395	8.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	376	8.3
Inconformidad con la reparación del bien afectado	285	6.3

## Reclamaciones

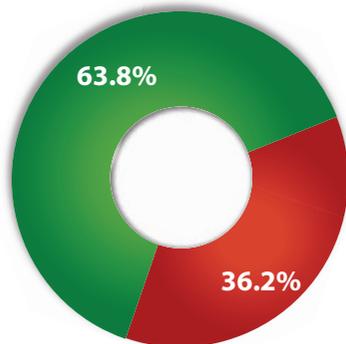
Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación 2016-2015	% Favorable			
Daños - Automóviles	1,696	62.5	27.1%	20.5	Negativa en el pago de la indemnización	889	32.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	352	13.0	27.1%	36.2	Inconformidad con el monto de la indemnización	278	10.2
Vida - Individual	347	12.8	25.7%	34.1	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	254	9.4
Daños - Diversos misceláneos	61	2.2	27.1%	19.6	Inconformidad con la reparación del bien afectado	193	7.1
Vida - Grupo	60	2.2	13.2%	26.3	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	172	6.3

## Índices

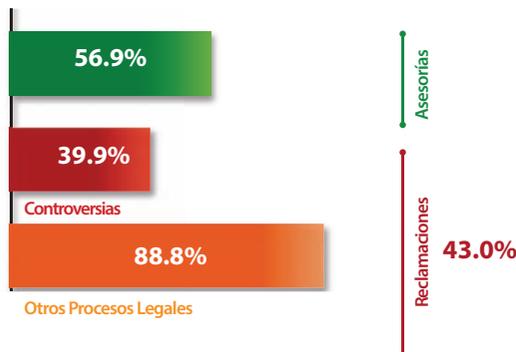
Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	25.3	74.7	Institución	8	Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	51.9	33.6
Sector	37.8	62.2	Sector	154	Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	26.5	46.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	26.3	33.8
Institución	32		Institución	0.3	Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	31.8	28.1
Sector	30		Sector	0.4	Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	33.8	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

**Grupo Nacional Provincial**
**14,701 Acciones de Defensa**
**Asesorías  
9,380**

**Reclamaciones 5,321**

- Controversias 4,864
- Otros Procesos Legales\* 457

**Variación 2016 -2015**


\* 392 asuntos de Solicitud de Dictamen, 41 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 24 asuntos de Defensa Legal

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

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	4,724	50.4
Vida - Individual	1,680	17.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,639	17.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	633	6.7
Vida - Grupo	392	4.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,097	22.4
Negativa en el pago de la indemnización	1,689	18.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	829	8.8
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	789	8.4
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	786	8.4

**Reclamaciones**

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	2,820	53.0
Vida - Individual	1,314	24.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	501	9.4
Vida - Grupo	423	7.9
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	57	1.1

Variación 2016-2015	% Favorable
42.4%	38.5
27.7%	56.9
44.0%	21.5
174.7%	28.2
171.4%	30.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,628	30.6
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	668	12.6
Inconformidad con el monto de la indemnización	558	10.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	504	9.5
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	307	5.8

**Índices**
**Resolución**

	% Favorable	% No Favorable
	Institución	40.6
Sector	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	30	

**Multas\***

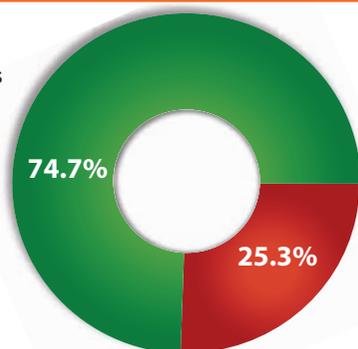
	Núm. de Multas	Monto
	Institución	7
Sector	154	3,987,930.5
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	0.4	

**Reclamación\*\***

Producto	Índice	
	Institución	Sector
<b>Vida</b> (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	187.6	33.6
<b>Accidentes Personales</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	107.1	46.9
<b>Gastos Médicos Mayores</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	40.8	33.8
<b>Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	68.8	28.1
<b>Daños sin Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	134.8	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

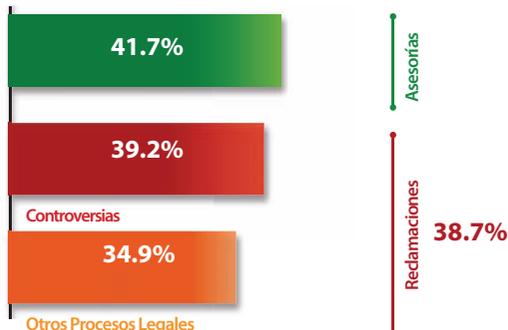
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
6,367

Reclamaciones 2,154

- Controversias 1,895
- Otros Procesos Legales\* 259

## Variación 2016 - 2015



\* 213 asuntos de Solicitud de Dictamen, 29 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 16 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	2,648	41.6
Daños - Automóviles	2,120	33.3
Información sobre productos y servicios financieros	634	10.0
Vida - Grupo	480	7.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	174	2.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	2,622	41.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	839	13.2
Negativa en el pago de la indemnización	773	12.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	309	4.9
Inconformidad con el monto de la indemnización	282	4.4

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,357	63.0
Vida - Individual	331	15.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	154	7.1
Vida - Grupo	70	3.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	46	2.1

Variación 2016-2015	% Favorable
49.4%	18.4
6.8%	25.2
81.2%	20.8
34.6%	17.1
43.8%	36.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	830	38.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	203	9.4
Inconformidad con el monto de la indemnización	193	9.0
Inconformidad con la reparación del bien afectado	135	6.3
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	120	5.6

## Índices

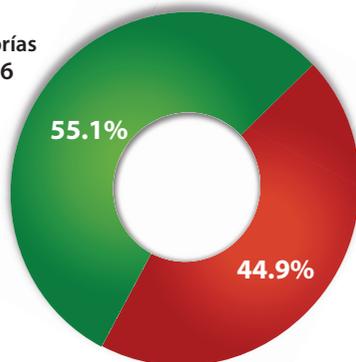
	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	19.7	80.3
Sector	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	26	
Sector	30	

	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	7	162,058.0
Sector	154	3,987,930.5
Índice de Multas		
Institución	0.3	
Sector	0.4	

Producto	Reclamación**	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	19.3	33.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	16.1	46.9
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	83.2	33.8
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	34.9	28.1
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	151.0	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

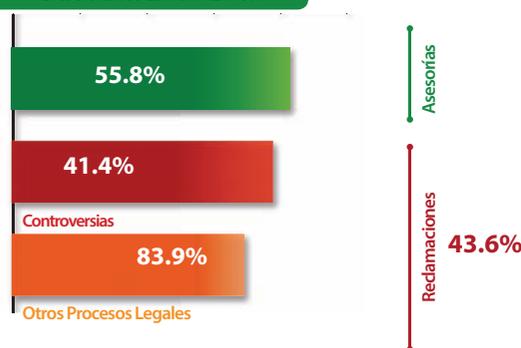
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
7,526

Reclamaciones 6,143

- Controversias 5,744
- Otros Procesos Legales\* 399

Variación 2016-2015



\* 324 asuntos de Solicitud de Dictamen, 42 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 28 asuntos de Defensa Legal y 5 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Vida - Individual	4,990	66.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,164	28.8
Vida - Grupo	924	12.3	Negativa en el pago de la indemnización	1,363	18.1
Información sobre productos y servicios financieros	871	11.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,128	15.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	498	6.6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	630	8.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	220	2.9	Inconformidad con el monto del rescate	358	4.8

## Reclamaciones

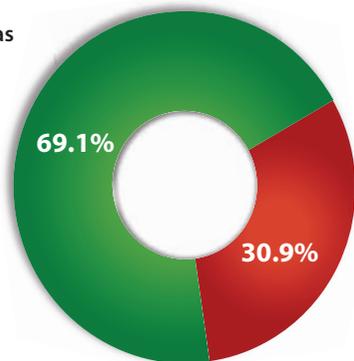
Principales Productos			Variación 2016-2015		Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2016-2015	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida - Individual	4,643	75.6	40.7%	70.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,271	37.0
Vida - Grupo	992	16.1	85.1%	41.8	Negativa en el pago de la indemnización	1,411	23.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	390	6.3	20.7%	28.8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	526	8.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	85	1.4	-7.6%	39.8	Inconformidad con el monto del rescate	346	5.6
Daños - Diversos misceláneos	2	0.0	-	0.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	271	4.4

## Índices

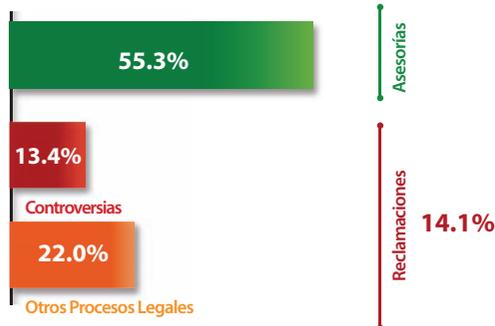
Resolución			Multas*		Reclamación**			
% Favorable	% No Favorable		Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
					Institución		Sector	
Institución	62.2	37.8	Institución	7	233,155.2	Vida	46.6	33.6
Sector	37.8	62.2	Sector	154	3,987,930.5	Accidentes Personales	1,756.2	46.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Gastos Médicos Mayores	45.4	33.8	
Institución	26		Institución	0.1		Automóviles	-	28.1
Sector	30		Sector	0.4		Daños sin Automóviles	-	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

**Asesorías**  
5,864

**Reclamaciones** 2,617

- Controversias 2,384
- Otros Procesos Legales\* 233

**Variación 2016 - 2015**


\* 210 asuntos de Solicitud de Dictamen, 15 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 8 asuntos de Defensa Legal

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

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	4,444	75.8
Información sobre productos y servicios financieros	1,272	21.7
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	81	1.4
Daños - Diversos misceláneos	12	0.2
Daños - Diversos técnicos	7	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,582	27.0
Negativa en el pago de la indemnización	937	16.0
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	579	9.9
Inconformidad con el monto de la indemnización	541	9.2
Inconformidad con la reparación del bien afectado	532	9.1

**Reclamaciones**

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	2,440	93.2
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	107	4.1
Daños - Diversos misceláneos	7	0.3
Daños - Diversos técnicos	3	0.1
Daños - Incendio	3	0.1

Variación 2016-2015	% Favorable
12.0%	22.3
62.1%	25.8
250.0%	14.3
200.0%	0.0
-	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,005	38.4
Inconformidad con la reparación del bien afectado	341	13.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	277	10.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	262	10.0
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	222	8.5

**Índices**

	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
<b>Institución</b>	22.3	77.7
<b>Sector</b>	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
<b>Institución</b>	35	
<b>Sector</b>	30	

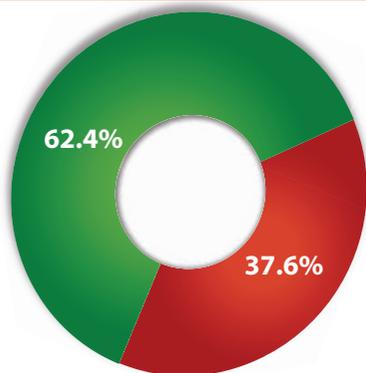
	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
<b>Institución</b>	3	76,657.5
<b>Sector</b>	154	3,987,930.5
Índice de Multas		
<b>Institución</b>	0.1	
<b>Sector</b>	0.4	

Producto	Reclamación**	
	Institución	Sector
<b>Vida</b> (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	-	33.6
<b>Accidentes Personales</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	46.9
<b>Gastos Médicos Mayores</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	33.8
<b>Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	18.3	28.1
<b>Daños sin Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

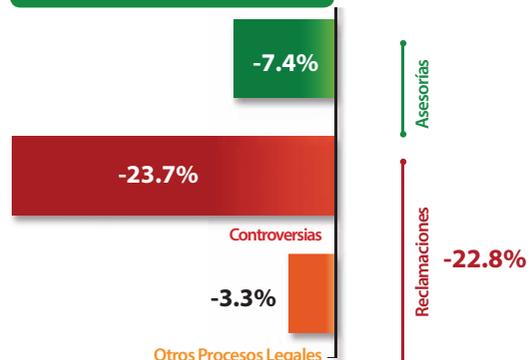
Asesorías  
2,665



Reclamaciones 1,604

- Controversias 1,517
- Otros Procesos Legales\* 87

Variación 2016-2015



\* 77 asuntos de Solicitud de Dictamen, 7 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 3 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

### Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	866	32.5
Información sobre productos y servicios financieros	568	21.3
Daños - Automóviles	455	17.1
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	410	15.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	60	2.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	705	26.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	494	18.5
Negativa en el pago de la indemnización	344	12.9
Cancelación de póliza no contratada	309	11.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	108	4.1

### Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	623	38.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	316	19.7
Daños - Automóviles	308	19.2
Vida - Grupo	38	2.4
Daños - Diversos misceláneos	34	2.1

Variación 2016-2015	% Favorable
-12.5%	40.7
-15.5%	48.2
-42.9%	49.8
-19.1%	15.8
-15.0%	42.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	359	22.4
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	353	22.0
Cancelación de póliza no contratada	243	15.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	98	6.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	60	3.7

### Índices

#### Resolución

	% Favorable	% No Favorable
	Institución	45.1
Sector	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	29	
Sector	30	

#### Multas\*

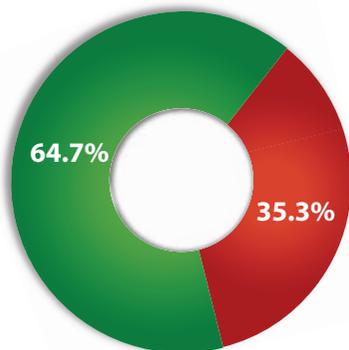
	Núm. de Multas	Monto
	Institución	7
Sector	154	3,987,930.5
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	0.4	

#### Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución	Sector
<b>Vida</b> (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	15.4	33.6
<b>Accidentes Personales</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	1,076.7	46.9
<b>Gastos Médicos Mayores</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	33.8
<b>Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	8.0	28.1
<b>Daños sin Automóviles</b> (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	101.1	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

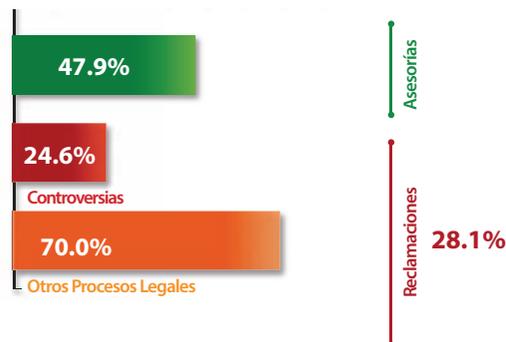
(\*\*) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
3,664

Reclamaciones 2,003

- Controversias 1,799
- Otros Procesos Legales\* 204

## Variación 2016-2015



\* 177 asuntos de Solicitud de Dictamen, 19 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 8 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,532	41.8
Información sobre productos y servicios financieros	886	24.2
Vida - Individual	700	19.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	119	3.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	109	3.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,112	30.3
Negativa en el pago de la indemnización	568	15.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	309	8.4
Inconformidad con el monto de la indemnización	223	6.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	198	5.4

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	907	45.3
Vida - Individual	568	28.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	84	4.2
Vida - Grupo	79	3.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	67	3.3

Variación 2016-2015	% Favorable
33.4%	16.9
28.8%	26.4
-3.4%	19.1
-4.8%	11.3
45.7%	24.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	637	31.8
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	220	11.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	145	7.2
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	138	6.9
Cancelación de póliza no contratada	130	6.5

## Índices

	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	21.0	79.0
Sector	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	38	
Sector	30	

	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	4	77,003.00
Sector	154	3,987,930.49
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.4	

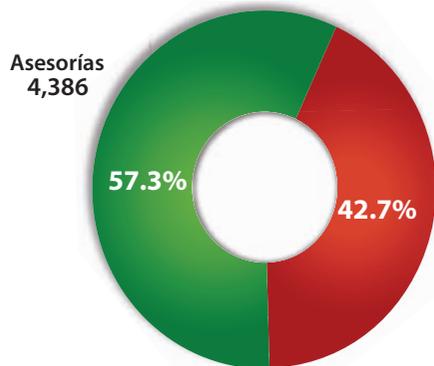
Producto	Reclamación**	
	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	43.7	33.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	72.7	46.9
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	20.4	33.8
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	33.2	28.1
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	75.8	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

## Seguros BBVA Bancomer

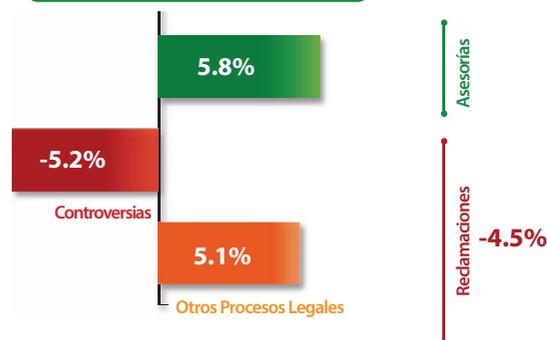
7,651 Acciones de Defensa



Reclamaciones 3,265

- Controversias 3,017
- Otros Procesos Legales\* 248

## Variación 2016-2015



\* 196 asuntos de Solicitud de Dictamen, 30 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 20 asuntos de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,718	39.2
Vida - Individual	1,192	27.2
Información sobre productos y servicios financieros	530	12.1
Daños - Diversos misceláneos	160	3.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	133	3.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	734	16.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	712	16.2
Cancelación de póliza no contratada	592	13.5
Negativa en el pago de la indemnización	584	13.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	206	4.7

## Reclamaciones

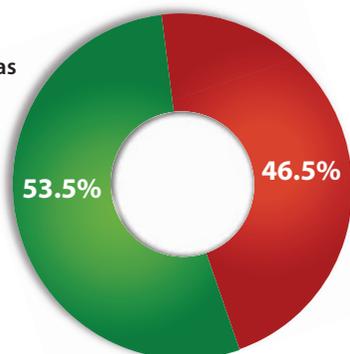
Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	1,121	34.3	-5.6%	53.2	Negativa en el pago de la indemnización	682	20.9
Daños - Automóviles	1,099	33.7	-2.6%	54.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	531	16.3
Daños - Diversos misceláneos	152	4.7	58.3%	43.2	Cancelación de póliza no contratada	523	16.0
Vida - Grupo	143	4.4	-13.9%	39.7	Inconformidad con el monto de la indemnización	153	4.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	98	3.0	-22.2%	59.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	124	3.8

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
						Institución	Sector
Institución	53.2	46.8	9	256,768.0	Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	51.4	33.6
Sector	37.8	62.2	154	3,987,930.5	Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	1,056.0	46.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	33.8
Institución	27		Institución	0.3	Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	53.8	28.1
Sector	30		Sector	0.4	Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	27.9	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
2,371

Reclamaciones 2,058

- Controversias 1,859
- Otros Procesos Legales\* 199

## Variación 2016-2015



\* 169 asuntos de Solicitud de Dictamen, 21 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 9 asuntos de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	651	27.5
Daños - Automóviles	628	26.5
Información sobre productos y servicios financieros	315	13.3
Daños - Diversos misceláneos	160	6.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	141	5.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	505	21.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	394	16.6
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	269	11.3
Cancelación de póliza no contratada	257	10.8
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	166	7.0

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	625	30.4
Daños - Automóviles	546	26.5
Daños - Diversos misceláneos	199	9.7
Daños - Crédito	142	6.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	100	4.9

Variación 2016-2015	% Favorable
-10.2%	27.1
-2.7%	30.0
67.2%	23.9
100.0%	27.5
2.0%	33.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	603	29.3
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	264	12.8
Cancelación de póliza no contratada	257	12.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	134	6.5
Inconformidad con el monto de la indemnización	71	3.4

## Índices

## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	29.4	70.6
Sector	37.8	62.2
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	24	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	2	43,665.0
Sector	154	3,987,930.5
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	0.4	

## Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución***	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	78.2	33.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	2,145.9	46.9
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	325.8	33.8
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	16.5	28.1
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	179.9	45.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

(\*\*\*) La institución no entregó información.

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

Las Acciones de Defensa de las SOFOME.N.R. mostraron un crecimiento de **9.8%** en 2016, resultado principalmente del crecimiento de las Asesorías (12.2%).

Por su parte, las Reclamaciones se incrementaron en **4.9%**, cabe resaltar que sólo un producto concentró el **65.5%** de las reclamaciones, el de Crédito personal.

De las 1,657 SOFOME.N.R. autorizadas y en operación, 10 representaron el **54.1%** del total de Acciones de Defensa, entre ellas destacan Financiera Independencia, Apoyo Económico Familiar y Dimex Capital.

Durante 2016 se continuó con el proceso de renovación del registro de las SOFOMES; de las acciones de difusión y de las facilidades otorgadas por la Condusef, 1,363 SOFOM E.N.R. y 42 SOFOM E.R. obtuvieron su renovación de registro y 11 iniciaron el trámite de renovación.

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



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

Página

60

Instituciones

61

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

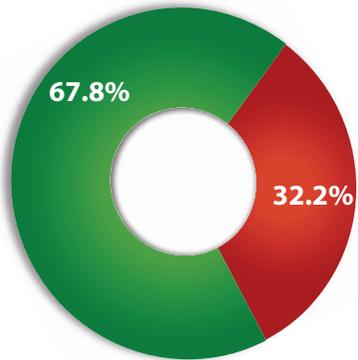
### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
<b>1</b>	Crédito personal	<b>5,966</b>	<b>65.5</b>
<b>2</b>	Crédito de nómina	<b>953</b>	<b>10.5</b>
<b>3</b>	Crédito simple	<b>665</b>	<b>7.3</b>
<b>4</b>	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	<b>658</b>	<b>7.2</b>
<b>5</b>	Crédito hipotecario	<b>367</b>	<b>4.0</b>
<b>6</b>	Tarjeta de crédito	<b>145</b>	<b>1.6</b>
<b>7</b>	Crédito al auto	<b>135</b>	<b>1.5</b>
<b>8</b>	Créditos y préstamos refaccionarios	<b>34</b>	<b>0.4</b>
<b>9</b>	Créditos y préstamos de habilitación y avío	<b>25</b>	<b>0.3</b>
<b>10</b>	Contrato de arrendamiento	<b>9</b>	<b>0.1</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>3,731</b>	<b>41.0</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>978</b>	<b>10.7</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>801</b>	<b>8.8</b>
<b>4</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>476</b>	<b>5.2</b>
<b>5</b>	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	<b>401</b>	<b>4.4</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>374</b>	<b>4.1</b>
<b>7</b>	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	<b>277</b>	<b>3.0</b>
<b>8</b>	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	<b>245</b>	<b>2.7</b>
<b>9</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>219</b>	<b>2.4</b>
<b>10</b>	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	El Usuario, cliente y/o socio reclama que le cobraron intereses que no se pactaron en el contrato	<b>190</b>	<b>2.1</b>

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

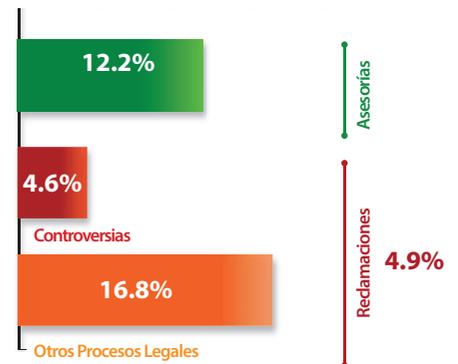
28,298 Acciones de Defensa

Asesorías  
19,195

Reclamaciones 9,103

- Controversias 8,888
- Otros Procesos Legales\* 215

## Variación 2016-2015



\*175 asuntos de Solicitud de Dictamen, 24 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 14 asuntos de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	8,698	45.3
Información sobre productos y servicios financieros	6,168	32.1
Crédito de nómina	1,369	7.1
Crédito simple	1,329	6.9
Crédito hipotecario	652	3.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	7,283	37.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,366	12.3
Negociación de créditos (Orientación)	1,467	7.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,202	6.3
Actualización de historial crediticio no realizada	1,094	5.7

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part.%
			Variación	% Favorable			
Crédito personal	5,966	65.5	26.1%	54.5	Gestión de Cobranza (REDECO)	3,731	41.0
Crédito de nómina	953	10.5	91.8%	52.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	978	10.7
Crédito simple	665	7.3	21.6%	47.7	Actualización del historial crediticio no realizada	801	8.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	658	7.2	-20.8%	-	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	476	5.2
Crédito hipotecario	367	4.0	-56.7%	40.7	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	401	4.4

## Índices

## Resolución

Sector	% Favorable	% No Favorable
		51.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	30

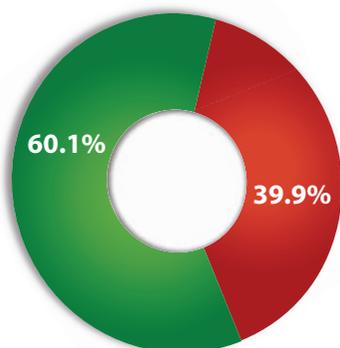
## Multas\*

Institución	Núm. de Multas	Monto
		3,137

Índice de Multas	
Sector	34.5

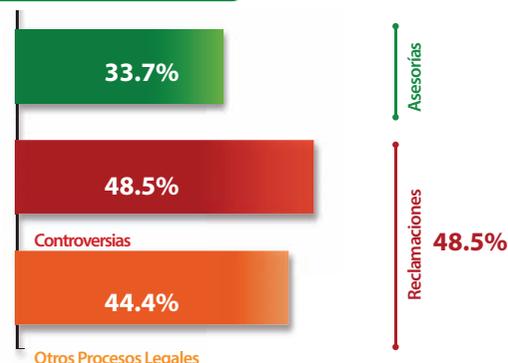
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
1,903

Reclamaciones 1,262

- Controversias 1,249
- Otros Procesos Legales\* 13

## Variación 2016-2015



\*11 Asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Defensa Legal y 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,391	73.1
Información sobre productos y servicios financieros	289	15.2
Crédito simple	118	6.2
Tarjeta de crédito	81	4.3
Créditos y préstamos refaccionarios	8	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	870	45.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	368	19.3
Negociación de créditos (Orientación)	349	18.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	44	2.3
Incumplimiento con los términos del contrato	36	1.9

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,097	86.9
Crédito simple	95	7.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	25	2.0
Créditos y préstamos refaccionarios	8	0.6

Variación 2016-2015	% Favorable
54.9%	31.2
37.7%	40.0
-30.6%	-
700.0%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,064	84.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	36	2.9
Incumplimiento con los términos del contrato	29	2.3
Actualización de historial crediticio no realizada	17	1.3
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	12	1.0

## Índices

## Resolución

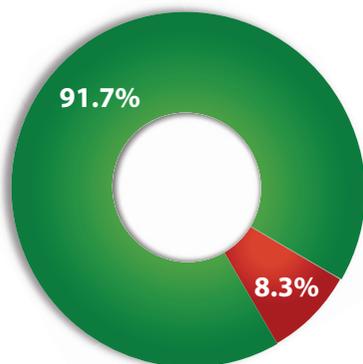
	% Favorable	% No Favorable
Institución	32.4	67.6
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	14	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	2	47,856.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	34.5	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 (LITOSF)

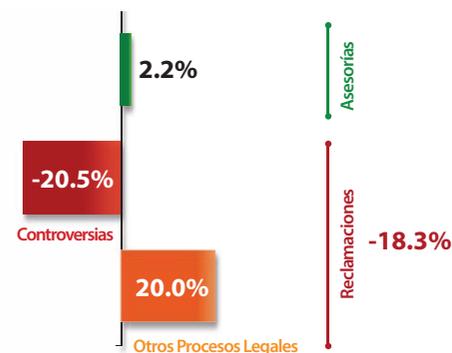
Asesorías  
845



Reclamaciones 76

- Controversias 70
- Otros Procesos Legales\* 6

### Variación 2016-2015



\*4 asuntos de Solicitud de Dictamen y 2 asuntos para la Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

### Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	633	74.9
Crédito personal	165	19.5
Crédito simple	30	3.6
Crédito hipotecario	6	0.7
Tarjeta de crédito	3	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	696	82.4
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	36	4.3
Incumplimiento con los términos del contrato	25	3.0
Beneficios no aplicados al crédito	15	1.8
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	10	1.2

### Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Crédito personal	60	78.9	-26.8%	1.9
Crédito simple	12	15.8	200.0%	8.3
Crédito hipotecario	3	3.9	-25.0%	0.0
Servicios en sucursal y/o UNE	1	1.3	0.0%	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento con los términos del contrato	19	25.0
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	16	21.1
Inconformidad con el cobro de comisiones y/o gastos de investigación	9	11.8
Beneficios no aplicados al crédito	8	10.5
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	5	6.6

### Índices

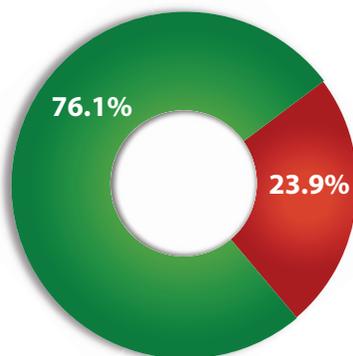
#### Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	2.9	97.1
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	43	
Sector	30	

#### Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	34.5	

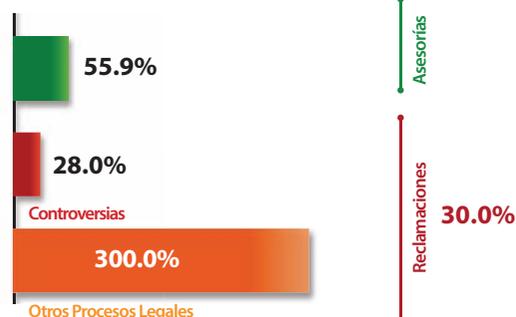
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
1,149

Reclamaciones 360

- Controversias 352
- Otros Procesos Legales\* 8

## Variación 2016-2015



\* 8 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	558	48.6
Crédito personal	393	34.2
Crédito de nómina	98	8.5
Crédito simple	74	6.4
Tarjeta de crédito	18	1.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	631	54.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	71	6.2
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	59	5.1
Negociación de créditos (Orientación)	40	3.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	36	3.1

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	229	63.6
Crédito de nómina	65	18.1
Crédito simple	30	8.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	30	8.3

Variación 2016-2015	% Favorable
19.3%	45.7
62.5%	39.6
36.4%	36.0
150.0%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	70	19.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	64	17.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	38	10.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	27	7.5
Actualización de historial crediticio no realizada	24	6.7

## Índices

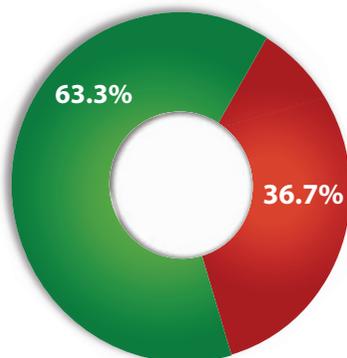
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	43.8	56.3
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	33	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	9	617,600.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	2.5	
Sector	34.5	

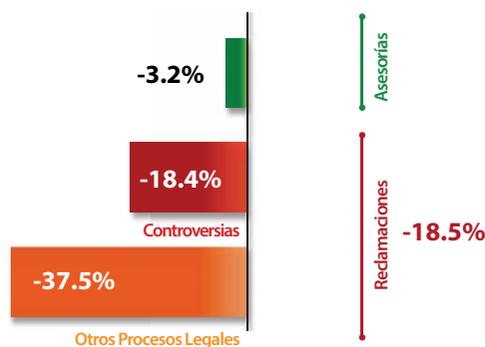
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
2,660

Reclamaciones 1,539

- Controversias 1,534
- Otros Procesos Legales\* 5

## Variación 2016-2015



\*5 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,695	63.7
Información sobre productos y servicios financieros	607	22.8
Crédito simple	217	8.2
Tarjeta de crédito	84	3.2
Crédito de nómina	17	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	721	27.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	523	19.7
Actualización de historial crediticio no realizada	363	13.6
Negociación de créditos (Orientación)	363	13.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	187	7.0

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Crédito personal	1,333	86.6	-15.5%	60.6
Crédito simple	125	8.1	-16.7%	61.7
Crédito de nómina	8	0.5	0.0%	20.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	8	0.5	-88.9%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	808	52.5
Actualización de historial crediticio no realizada	294	19.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	149	9.7
Beneficios no aplicados al crédito	29	1.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	27	1.8

## Índices

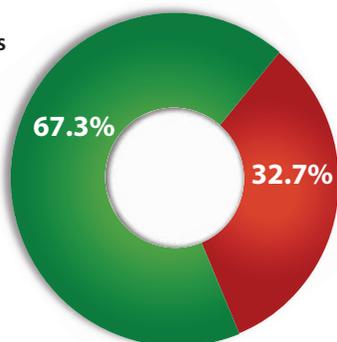
## Resolución

	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	60.3	39.7
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	21	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas		Monto
Institución	3		81,029.0
Sector	3,137		77,214,544.4
Índice de Multas			
Institución			0.2
Sector			34.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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  
630

Reclamaciones 306

- Controversias 299
- Otros Procesos Legales\* 7

## Variación 2016-2015

260.0%

179.4%

Controversias

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

186.0%

\* 7 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	285	45.2
Información sobre productos y servicios financieros	163	25.9
Crédito de nómina	116	18.4
Crédito simple	49	7.8
Tarjeta de crédito	8	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	204	32.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	56	8.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	49	7.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	36	5.7
Incumplimiento con los términos del contrato	31	4.9

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	172	56.2
Crédito de nómina	94	30.7
Crédito simple	25	8.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	7	2.3

Variación 2016-2015	% Favorable
300.0%	64.5
452.9%	47.2
-	53.3
-84.1%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	50	16.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	32	10.5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	31	10.1
Beneficios no aplicados al crédito	28	9.2
Incumplimiento con los términos del contrato	25	8.2

## Índices

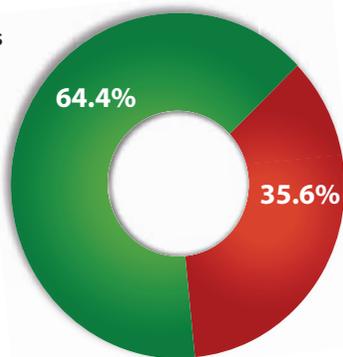
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	57.0	43.0
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	25	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	34.5	

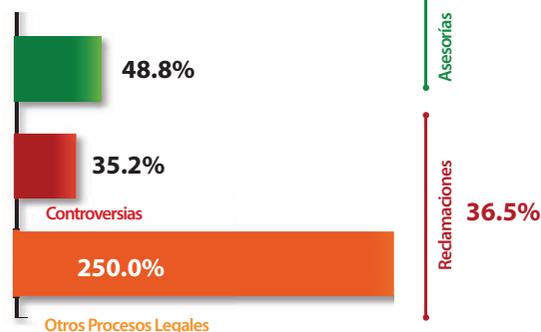
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LITOSF)

Asesorías  
839

Reclamaciones 464

- Controversias 457
- Otros Procesos Legales\* 7

## Variación 2016-2015



\* 6 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	379	45.2
Información sobre productos y servicios financieros	204	24.3
Crédito de nómina	158	18.8
Crédito simple	81	9.7
Tarjeta de crédito	9	1.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	268	31.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	103	12.3
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	58	6.9
Actualización de historial crediticio no realizada	41	4.9
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	33	3.9

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	% Favorable
Crédito personal	265	57.1	28.0%	61.5
Crédito de nómina	120	25.9	37.9%	62.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	36	7.8	157.1%	-
Crédito simple	33	7.1	26.9%	41.4
Créditos y préstamos de habilitación y avío	3	0.6	-	50.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	88	19.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	65	14.0
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	43	9.3
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	27	5.8
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	24	5.2

## Índices

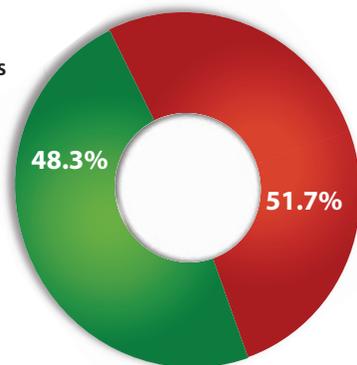
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	59.5	40.5
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	27	
Sector	30	

## Multas\*

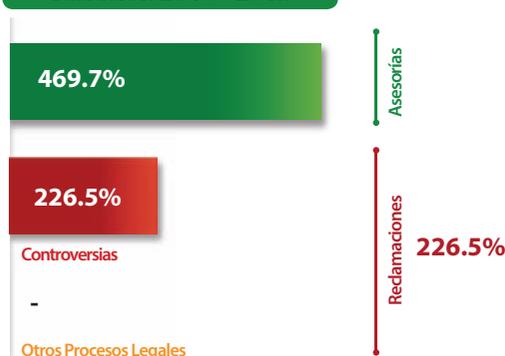
	Núm. de Multas	Monto
Institución	11	154,220.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	2.4	
Sector	34.5	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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  
507

Reclamaciones	542
• Controversias	542
• Otros Procesos Legales	0

## Variación 2016 - 2015



## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	399	78.7
Información sobre productos y servicios financieros	52	10.3
Crédito simple	28	5.5
Tarjeta de crédito	23	4.5
Créditos y préstamos refaccionarios	3	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	355	70.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	62	12.2
Actualización de historial crediticio no realizada	15	3.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	13	2.6
Negociación de créditos (Orientación)	12	2.4

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	471	86.9
Crédito simple	45	8.3
Créditos y préstamos refaccionarios	4	0.7
Crédito hipotecario	3	0.6

Variación 2016-2015	% Favorable
220.4%	40.0
246.2%	0.0
-	-
-	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	491	90.6
Actualización de historial crediticio no realizada	13	2.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	1.5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	5	0.9
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	4	0.7

## Índices

## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	40.8	59.2
Sector	51.6	48.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	36	
Sector	30	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	14,020.0
Sector	3,137	77,214,544.4
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	34.5	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 (LTOFSF)

## Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

Durante 2016 el Sector mostró un incremento en las Acciones de Defensa de **28.4%**, generado principalmente por el crecimiento de las Asesorías (34.5%).

Por su parte, las reclamaciones recibidas también mostraron un crecimiento de **15.3%** con respecto a 2015, al pasar de 5,661 a 6,525, generado principalmente en los procesos de Gestión Electrónica y Conciliación; de éstas el 52.8% se concentraron en los productos de Crédito al auto y Crédito personal.

En este apartado se presentan las SOFOM E.R. más representativas del Sector.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.R.	70
Instituciones	71

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

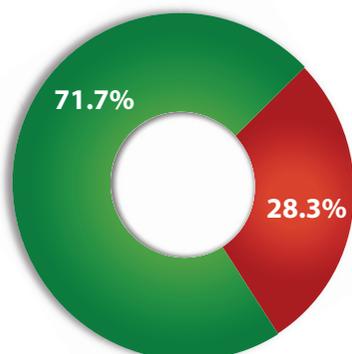
### Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito al auto	1,755	26.9
2	Crédito personal	1,687	25.9
3	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1,114	17.1
4	Tarjeta de crédito	730	11.2
5	Crédito hipotecario	399	6.1
6	Crédito simple	279	4.3
7	Crédito de nómina	202	3.1
8	Contrato de arrendamiento	33	0.5
9	Créditos y préstamos refaccionarios	6	0.1
10	Créditos y préstamos de habilitación y avío	3	0.05

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	2,202	33.7
2	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	469	7.2
3	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	448	6.9
4	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	446	6.8
5	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	378	5.8
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	316	4.8
7	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	242	3.7
8	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	206	3.2
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	154	2.4
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 cuál aparece reflejado en su estado de cuenta	141	2.2

## SOFOM E.R. (Entidades Reguladas)

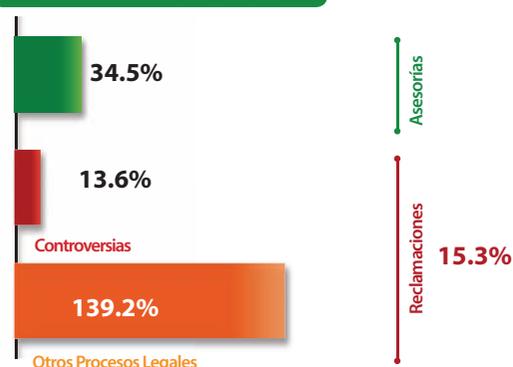
23,077 Acciones de Defensa

Asesorías  
16,552

Reclamaciones 6,525

- Controversias 6,348
- Otros Procesos Legales\* 177

## Variación 2016 - 2015



\*152 asuntos de Solicitud de Dictamen, 14 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 6 asuntos de Defensa Legal y 5 asuntos de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Productos y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	5,990	36.2
Crédito al auto	3,341	20.2
Crédito personal	2,797	16.9
Tarjeta de crédito	2,644	16.0
Crédito hipotecario	647	3.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	7,187	43.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	886	5.4
Negociación de créditos (Orientación)	834	5.0
Actualización de historial crediticio no realizada	661	4.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	574	3.5

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	1,755	26.9
Crédito personal	1,687	25.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1,114	17.1
Tarjeta de crédito	730	11.2
Crédito de hipotecario	399	6.1

Variación 2016-2015	% Favorable
111.2%	45.7
32.0%	55.5
10.7%	-
-53.2%	78.1
-17.2%	33.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,202	33.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	469	7.2
Actualización de historial crediticio no realizada	448	6.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	446	6.8
Incumplimiento con los términos del contrato	378	5.8

## Índices

## Resolución

Sector	% Favorable	% No Favorable
	51.9	48.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	25

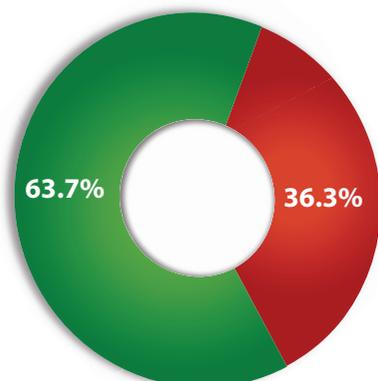
## Multas\*

Sector	Núm. de Multas	Monto
	104	2,169,739.6

Índice de Multas	
Sector	1.6

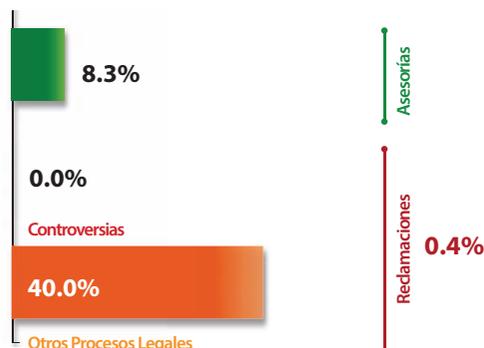
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
1,586

Reclamaciones 902

- Controversias 888
- Otros Procesos Legales\* 14

Variación 2016 - 2015



\* 13 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,070	67.5
Información sobre productos y servicios financieros	265	16.7
Crédito simple	119	7.5
Tarjeta de crédito	95	6.0
Crédito de nómina	9	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	380	24.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	342	21.6
Negociación de créditos (Orientación)	240	15.1
Actualización de historial crediticio no realizada	133	8.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	111	7.0

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	716	79.4
Crédito simple	86	9.5
Tarjeta de crédito	53	5.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	24	2.7
Créditos y préstamos refaccionarios	5	0.6

Variación 2016-2015	% Favorable
-0.1%	44.4
36.5%	33.3
1.9%	36.8
-52.0%	-
-	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	513	56.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	91	10.1
Actualización de historial crediticio no realizada	82	9.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	29	3.2
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución	23	2.5

## Índices

## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	42.3	57.7
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	24	
Sector	25	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	14,020.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	1.6	

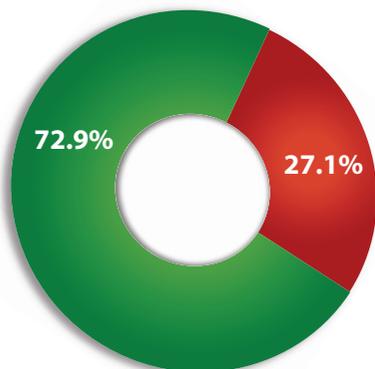
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)



Consupago, S.A. de C.V.

1,848 Acciones de Defensa

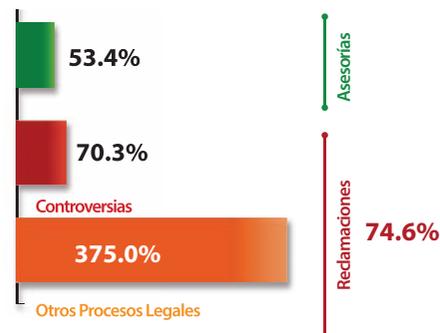
Asesorías  
1,347



Reclamaciones 501

- Controversias 482
- Otros Procesos Legales\* 19

Variación 2016 - 2015



\*17 asuntos de Solicitud de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal

### Principales Productos y Causas de la Institución

#### Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	618	45.9
Información sobre productos y servicios financieros	399	29.6
Crédito de nómina	172	12.8
Crédito simple	108	8.0
Tarjeta de crédito	29	2.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	489	36.3
La institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio.	118	8.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	101	7.5
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	76	5.6
Incumplimiento con los términos del contrato	57	4.2

#### Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito personal	328	65.5
Crédito de nómina	102	20.4
Crédito simple	57	11.4

Variación 2016-2015	% Favorable
64.8%	62.3
82.1%	67.4
185.0%	63.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	85	17.0
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	61	12.2
La institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	58	11.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	43	8.6
Incumplimiento con los términos del contrato	42	8.4

#### Índices

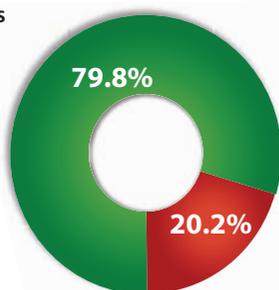
##### Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	62.4	37.6
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	30	
Sector	25	

##### Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.00
Sector	104	2,169,739.61
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	1.6	

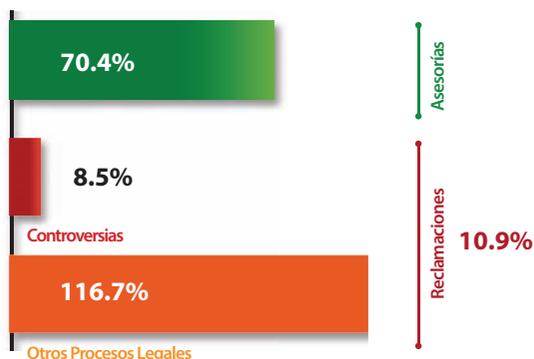
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
1,159

Reclamaciones 294

- Controversias 281
- Otros Procesos Legales\* 13

## Variación 2016 - 2015



\* 9 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal, 1 asunto de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	547	47.2
Información sobre productos y servicios financieros	326	28.1
Crédito al auto	223	19.2
Crédito personal	35	3.0
Crédito simple	10	0.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	429	37.0
Consumos no reconocidos	120	10.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	52	4.5
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	39	3.4
Negociación de créditos (Orientación)	39	3.4

## Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	177	60.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	54	18.4

Variación 2016-2015	% Favorable
21.2%	31.2
-11.5%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	101	34.4
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	40	13.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	17	5.8
Incumplimiento con los términos del contrato	17	5.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	14	4.8

## Índices

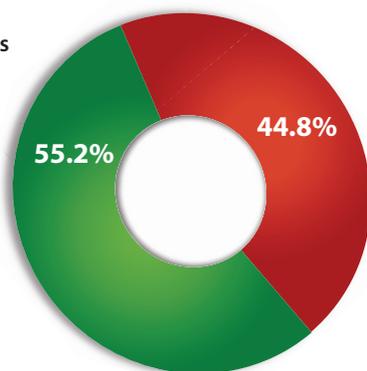
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	28.0	72.0
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	42	
Sector	25	

## Multas\*

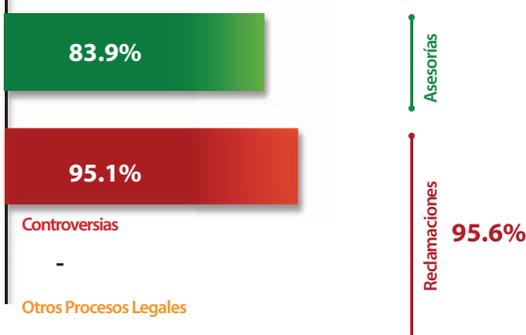
	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	1.6	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 (LTOFSF)

Asesorías  
491

Reclamaciones	399
• Controversias	398
• Otros Procesos Legales*	1

## Variación 2016 - 2015



\*1 asunto de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito Personal	263	53.6
Información sobre productos y servicios financieros	72	14.7
Crédito simple	59	12.0
Crédito de nómina	49	10.0
Crédito al auto	17	3.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Actualización de historial crediticio no realizada	103	21.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	87	17.7
Gestión de cobranza (REDECO)	67	13.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	27	5.5
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, Cliente y/o Socio	25	5.1

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	206	51.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	63	15.8
Crédito simple	48	12.0
Crédito de nómina	28	7.0
Crédito al auto	20	5.0

Variación 2016-2015	% Favorable
110.2%	63.8
117.2%	-
108.7%	50.0
47.4%	58.3
66.7%	20.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	161	40.4
Actualización de historial crediticio no realizada	87	21.8
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el usuario, cliente y/o socio	26	6.5
El usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	21	5.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	15	3.8

## Índices

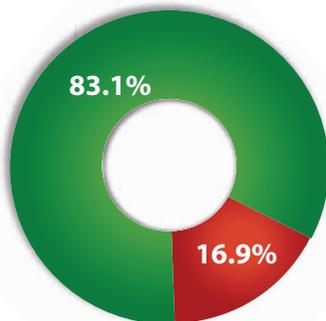
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	60.1	39.9
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	20	
Sector	25	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	1.6	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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  
5,421

**Reclamaciones 1,099**

- Controversias 1,050
- Otros Procesos Legales\* 49

## Variación 2016 - 2015



\* 45 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,184	58.7
Crédito al auto	1,947	35.9
Crédito personal	92	1.7
Contrato de arrendamiento	40	0.7
Crédito simple	31	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,568	65.8
Negociación de los créditos (Orientación)	197	3.6
Incumplimiento con los términos del contrato	170	3.1
Actualización de historial crediticio no realizada	123	2.3
La institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio.	120	2.2

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	814	74.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	70	6.4
Crédito personal	41	3.7
Contrato de arrendamiento	20	1.8
Crédito simple	15	1.4

Variación 2016-2015	% Favorable
105.8%	49.9
133.3%	-
95.2%	48.1
400.0%	43.8
150.0%	25.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	203	18.5
Incumplimiento con los términos del contrato	124	11.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	83	7.6
Actualización de historial crediticio no realizada	81	7.4
La institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio.	63	5.7

## Índices

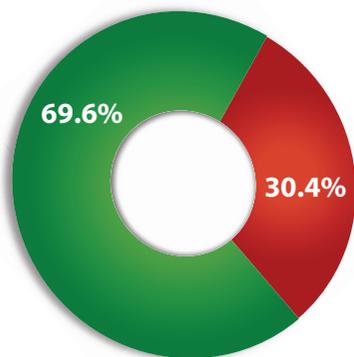
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	48.7	51.3
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	25	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	109,217.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.3	
Sector	1.6	

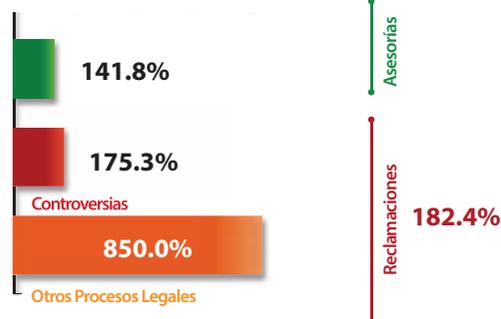
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOFSF)

Asesorías  
1,214

Reclamaciones 531

- Controversias 512
- Otros Procesos Legales\* 19

## Variación 2016 - 2015



\* 19 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	706	58.2
Información sobre productos y servicios financieros	421	34.7
Crédito personal	33	2.7
Tarjeta de crédito	10	0.8
Crédito simple	9	0.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	533	43.9
Incumplimiento con los términos del contrato	61	5.0
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	56	4.6
Beneficios no aplicados al crédito	48	4.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	44	3.6

## Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	410	77.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	57	10.7

Variación 2016-2015	% Favorable
186.7%	53.5
216.7%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	97	18.3
Incumplimiento con los términos del contrato	48	9.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	36	6.8
Beneficios no aplicados al crédito	34	6.4
La institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio.	34	6.4

## Índices

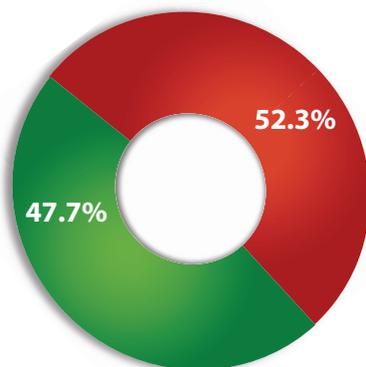
## Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	50.8	49.2
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	15	
Sector	25	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	1.6	

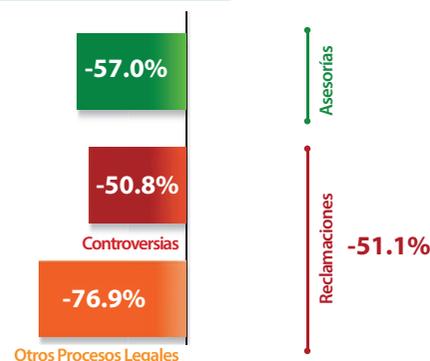
(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

Asesorías  
552

Reclamaciones 605

- Controversias 602
- Otros Procesos Legales\* 3

## Variación 2016 - 2015



\*1 asunto de Solicitud de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Productos y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	507	91.8
Información sobre productos y servicios financieros	27	4.9
Crédito personal	12	2.2
Crédito simple	1	0.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	227	41.1
Consumos no reconocidos	77	13.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	29	5.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	25	4.5
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.)	25	4.5

## Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	505	83.5
Producto en materia de cobranza (REDECO)	87	14.4

Variación 2016-2015	% Favorable
-53.3%	88.5
-36.5%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	248	41.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	105	17.4
Consumos no reconocidos	74	12.2
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.)	22	3.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	16	2.6

## Índices

## Resolución

	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	88.5	11.5
Sector	51.9	48.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	17	
Sector	25	

## Multas\*

	Núm. de Multas	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	13,458.0
Sector	104	2,169,739.6
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	1.6	

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016 las Acciones de Defensa de las AFORES mostraron una disminución de **9.6%** con respecto a 2015, resultado de la disminución de las asesorías en información básica (8.3%), de la reducción de las gestiones electrónicas (15.2%) y de las menores conciliaciones (7.5%).

Los servicios con mayores Reclamaciones fueron: Retiros totales, Emisión de estado de cuenta y Corrección y/o actualización de datos (nombre, RFC, domicilio y NSS), que en conjunto representaron el **57.6%**.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector de las AFORES	80
Instituciones	81

## Reclamaciones recibidas en el Sector AFORE

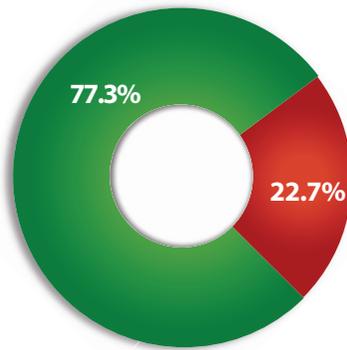
## Principales Servicios/Causas de Reclamación

Posición	Servicios	Asuntos	Part. %
1	Retiros totales	3,995	34.0
2	Emisión de estado de cuenta	1,610	13.7
3	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,165	9.9
4	Retiros parciales	1,030	8.8
5	Separación de cuentas	683	5.8
6	Aclaración de saldos	550	4.7
7	Unificación de cuentas	549	4.7
8	Trasposos	538	4.6
9	Retiros programados	221	1.9
10	Retiros	200	1.7

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	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	3,653	31.1
2	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	3,167	26.9
3	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	883	7.5
4	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	645	5.5
5	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	515	4.4
6	Inconformidad con los saldos	El trabajador manifiesta no estar de acuerdo con el saldo en su cuenta individual	503	4.3
7	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	375	3.2
8	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	368	3.1
9	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	El trabajador no está de acuerdo con el traspaso porque no lo solicitó	320	2.7
10	Solicitud de disposición no concluida	El trabajador o beneficiario manifiesta que la Institución no ha atendido la solicitud de retiro de recursos a que tiene derecho	179	1.5

## AFORE

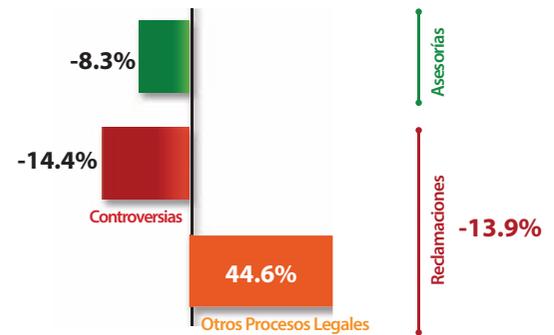
51,745 Acciones de Defensa

Asesorías  
39,986

Reclamaciones 11,759

- Controversias 11,613
- Otros Procesos Legales\* 146

## Variación 2016 - 2015



\* 119 asuntos de Solicitud de Dictamen, 18 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 7 asuntos de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Servicios y Causas del Sector

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	12,561	31.4
Retiros totales	6,513	16.3
Retiros parciales	4,933	12.3
Aclaración de saldos	3,699	9.3
Emisión del estado de cuenta	2,624	6.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	16,712	41.8
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	5,070	12.7
Solicitud de trámite no concluida o no atendida	4,239	10.6
Inconformidad con los saldos	2,490	6.2
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	2,386	6.0

## Reclamaciones

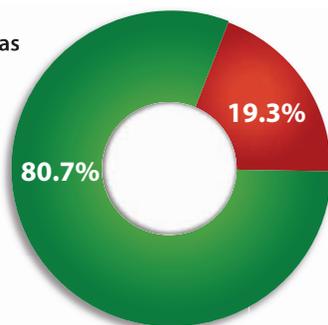
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Retiros totales	3,995	34.0	-2.3%	69.4	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	3,653	31.1
Emisión de estado de cuenta	1,610	13.7	-2.8%	87.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	3,167	26.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,165	9.9	-36.1%	68.8	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	883	7.5
Retiros parciales	1,030	8.8	-34.2%	69.6	Separación de cuentas no concluida o no atendida	645	5.5
Separación de cuentas	683	5.8	19.6%	65.4	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	515	4.4

## Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**	
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice Sector
Sector	70.5	29.5	90	2,516,508.4	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	1.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	20.3
Sector	21		0.8			

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

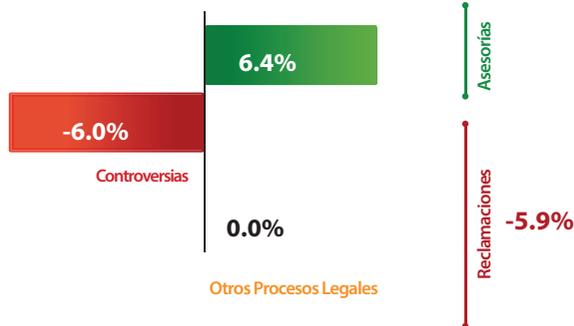
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
2,244

Reclamaciones 538

- Controversias 534
- Otros Procesos Legales\* 4

## Variación 2016 - 2015



\* 4 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	675	30.1
Retiros parciales	468	20.9
Retiros totales	362	16.1
Aclaración de saldos	195	8.7
Trasposos	160	7.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	930	41.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	268	11.9
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	243	10.8
Información para realizar el trámite no otorgada	128	5.7
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	117	5.2

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			Variación	% Favorable
Retiros totales	218	40.5	36.3%	82.5
Retiros parciales	94	17.5	-15.3%	76.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	48	8.9	-47.8%	73.1
Trasposos	41	7.6	-18.0%	60.0
Emisión de estado de cuenta	35	6.5	-45.3%	94.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	187	34.8
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	74	13.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	73	13.6
Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	31	5.8
Inconformidad con el monto recibido	27	5.0

## Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	77.5	22.5
Sector	70.5	29.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	17	
Sector	21	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	2	49,070.0	
Sector	90	2,516,508.4	
Índice de Multas			
Institución	0.4		
Sector	0.8		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)		0.5	1.4
Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)		27.6	20.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
5,384

Reclamaciones 1,605

- Controversias 1,590
- Otros Procesos Legales\* 15

## Variación 2016 - 2015

-15.4%

-14.4%

Controversias

87.5%

Otros Procesos Legales

-13.9%

Asesorías

Reclamaciones

\* 11 Asuntos de Solicitud de Dictamen y 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,529	28.4
Retiros totales	989	18.4
Retiros parciales	931	17.3
Aclaración de saldos	452	8.4
Emisión de estado de cuenta	323	6.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,061	38.3
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	761	14.1
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	513	9.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	448	8.3
Información para realizar el trámite no otorgada	306	5.7

## Reclamaciones

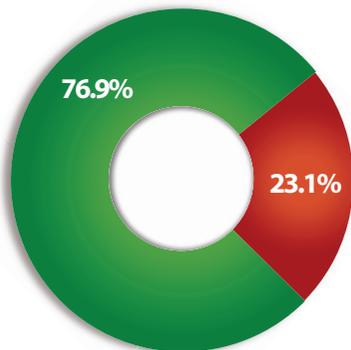
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			%	Favorable			
Retiros totales	579	36.1	5.5%	78.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	527	32.8
Retiros parciales	194	12.1	-58.7%	87.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	314	19.6
Emisión de estado de cuenta	174	10.8	-2.8%	96.4	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	173	10.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	146	9.1	-35.1%	81.5	Separación de cuentas no atendida o no concluida	102	6.4
Separación de cuentas	111	6.9	22.0%	66.7	Inconformidad con los saldos	95	5.9

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
							Institución	Sector
Institución	81.4	18.6	Institución	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	0.6	1.4
Sector	70.5	29.5	Sector	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	15.0	20.3
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	18		Institución	0.0				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

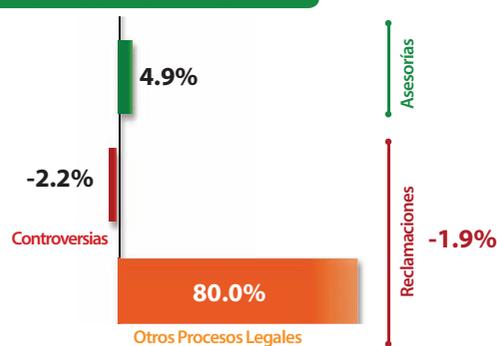
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
4,434

Reclamaciones 1,330

- Controversias 1,321
- Otros Procesos Legales\* 9

## Variación 2016 - 2015



\* 6 asuntos de Solicitud de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal 1 asunto de Defensa Legal

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,174	26.5
Retiros totales	923	20.8
Retiros parciales	814	18.4
Aclaración de saldos	348	7.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	341	7.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,639	37.0
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	767	17.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	477	10.8
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	408	9.2
Información para realizar el trámite no otorgada	232	5.2

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			Variación	% Favorable
Retiros totales	549	41.3	9.1%	81.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	208	15.6	20.9%	76.5
Retiros parciales	156	11.7	-32.8%	77.6
Emisión de estado de cuenta	146	11.0	1.4%	80.0
Aclaración de saldos	63	4.7	-7.4%	77.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	518	38.9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	344	25.9
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	139	10.5
Inconformidad con los saldos	59	4.4
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	55	4.1

## Índices

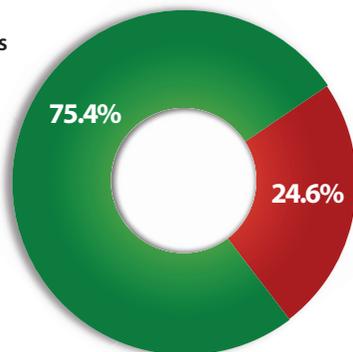
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	78.4	21.6
Sector	70.5	29.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	21	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	2	49,165.0	
Sector	90	2,516,508.4	
Índice de Multas			
Institución	0.2		
Sector	0.8		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	0.3	1.4
		26.2	20.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
1,605

Reclamaciones 523

- Controversias 510
- Otros Procesos Legales\* 13

## Variación 2016- 2015

-16.2%

-14.3%

Controversias

0.0%

Otros Procesos Legales

-14.0%

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

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	417	26.0
Retiros totales	383	23.9
Retiros parciales	252	15.7
Aclaración de saldos	147	9.2
Trasposos	116	7.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	590	36.8
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	323	20.1
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	138	8.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	94	5.9
Inconformidad con los saldos	86	5.4

## Reclamaciones

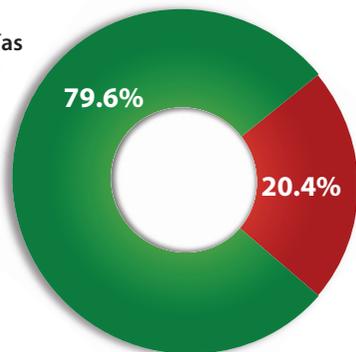
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Retiros totales	263	50.3	42.2%	33.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	254	48.6
Retiros parciales	56	10.7	14.3%	32.8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	61	11.7
Aclaración de saldos	36	6.9	50.0%	31.3	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	46	8.8
Trasposos	34	6.5	-81.6%	42.4	Inconformidad con los saldos	32	6.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	33	6.3	-43.1%	45.2	Inconformidad con el monto recibido	24	4.6

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	35.2	64.8	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	4.6	1.4	
Sector	70.5	29.5	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	30.5	20.3	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	14		Institución	0.0				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
2,873

Reclamaciones 735

- Controversias 727
- Otros Procesos Legales\* 8

## Variación 2016 - 2015

-18.3%

-26.7%

Controversias

33.3%

Otros Procesos Legales

Asesorías

Reclamaciones

-26.4%

\* 7 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,032	35.9
Retiros parciales	453	15.8
Traspasos	352	12.3
Retiros totales	330	11.5
Emisión de estado de cuenta	175	6.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,304	45.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	251	8.7
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	238	8.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	204	7.1
Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	201	7.0

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			%	Favorable
Retiros totales	213	29.0	-22.3%	76.5
Retiros parciales	117	15.9	10.4%	66.4
Traspasos	111	15.1	-63.5%	70.4
Emisión de estado de cuenta	92	12.5	12.2%	91.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	55	7.5	-15.4%	81.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	187	25.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	137	18.6
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	106	14.4
Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	88	12.0
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	34	4.6

## Índices

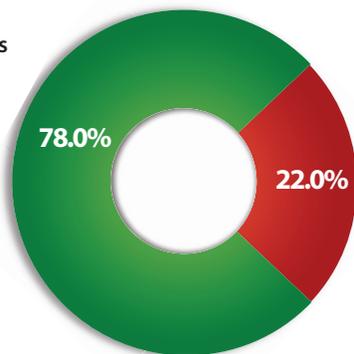
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	75.9	24.1
Sector	70.5	29.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	21	
Sector	21	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	3	88,625.0	
Sector	90	2,516,508.4	
Índice de Multas			
Institución	0.4		
Sector	0.8		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)		1.8	1.4
Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)		22.1	20.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

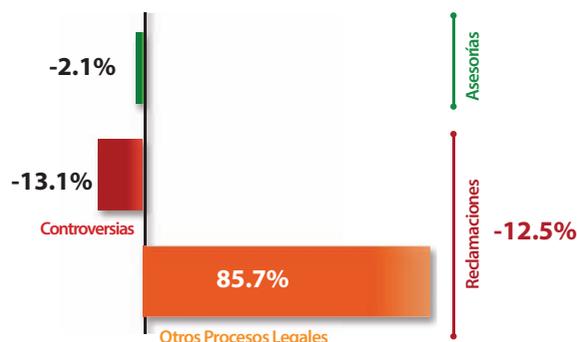
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
3,727

Reclamaciones 1,049

- Controversias 1,036
- Otros Procesos Legales\* 13

## Variación 2016 - 2015



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

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,379	37.0
Retiros totales	607	16.3
Retiros parciales	378	10.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	277	9.4
Aclaración de saldos	236	6.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,801	48.3
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	466	12.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	352	9.4
Información para realizar el trámite no otorgada	164	4.4
Inconformidad con los saldos	123	3.3

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Retiros totales	371	35.4	-9.3%	78.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	150	14.3	-10.2%	76.6
Separación de cuentas	112	10.7	-13.2%	77.0
Emisión de estado de cuenta	107	10.2	-11.6%	94.2
Retiros parciales	69	6.6	1.5%	70.0

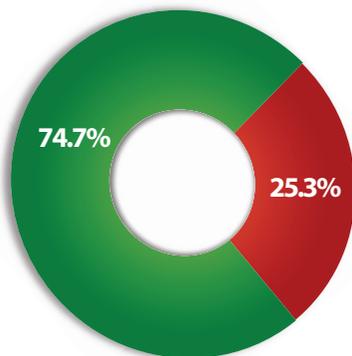
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	342	32.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	253	24.1
Separación de cuentas no atendida o no concluida	103	9.8
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	59	5.6
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	51	4.9

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Monto	Institución	Índice	
								Institución
Institución	79.3	20.7	Institución	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	1.5	1.4
Sector	70.5	29.5	Sector	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	20.7	20.3
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	25		Institución	0.0				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

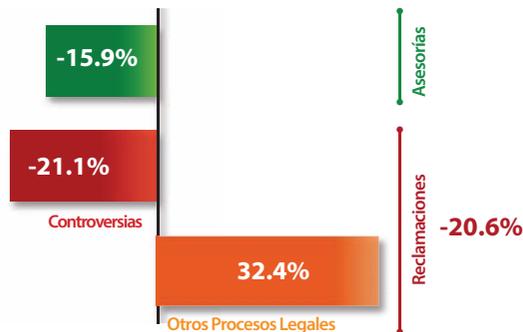
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
7,997

Reclamaciones 2,705

- Controversias 2,660
- Otros Procesos Legales\* 45

## Variación 2016 - 2015



\* 38 asuntos de Solicitud de Dictamen ,5 asunto de solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,285	28.6
Retiros totales	1,724	21.6
Retiros parciales	692	8.7
Aclaración de saldos	665	8.3
Emisión de estado de cuenta	661	8.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,148	39.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,307	16.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	856	10.7
Información para realizar el trámite no otorgada	434	5.4
Inconformidad con los saldos	412	5.2

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			Variación	% Favorable
Retiros totales	1,063	39.3	-6.2%	78.4
Emisión de estado de cuenta	392	14.5	2.9%	94.0
Separación de cuentas	241	8.9	9.0%	64.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	221	8.2	-67.5%	85.7
Aclaración de saldos	154	5.7	5.5%	77.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	963	35.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	618	22.8
Separación de cuentas no concluida o no atendida	227	8.4
Inconformidad con los saldos	136	5.0
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	129	4.8

## Índices

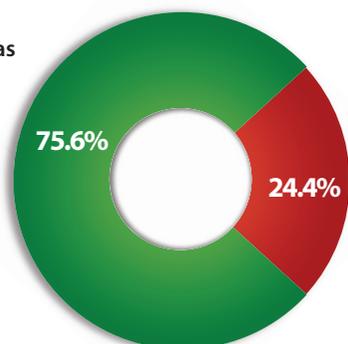
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	79.3	20.7
Sector	70.5	29.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	21	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	82	2,299,738.4	
Sector	90	2,516,508.4	
Índice de Multas			
Institución	3.0		
Sector	0.8		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)		2.2	1.4
Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)		12.5	20.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

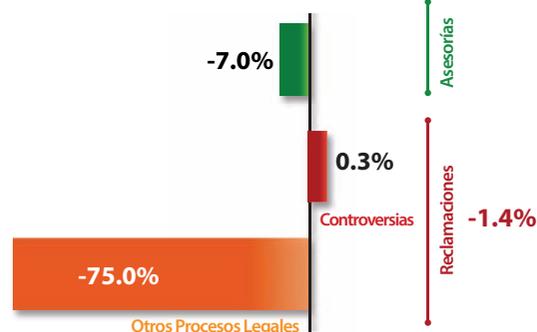
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
1,061

Reclamaciones 343

- Controversias 341
- Otros Procesos Legales\* 2

## Variación 2016 - 2015



\* 2 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	287	27.0
Retiros totales	158	14.9
Trasposos	144	13.6
Retiros parciales	124	11.7
Emisión de estado de cuenta	92	8.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	379	35.7
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	137	12.9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	119	11.2
Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	84	7.9
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	70	6.6

## Reclamaciones

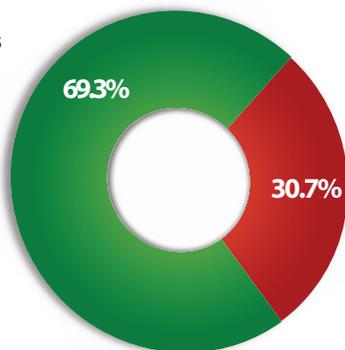
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			% Favorable	%			
Retiros totales	89	25.9	9.9%	47.6	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	80	23.3
Trasposos	59	17.2	-33.7%	54.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	78	22.7
Emisión de estado de cuenta	53	15.5	20.5%	80.0	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE	45	13.1
Retiros parciales	42	12.2	10.5%	63.4	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	38	11.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	22	6.4	-8.3%	59.1	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	18	5.2

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	58.4	41.6	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	5.3	1.4	
Sector	70.5	29.5	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	30.1	20.3	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	19		Institución	0.0				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
1,604

Reclamaciones 711

- Controversias 693
- Otros Procesos Legales\* 18

## Variación 2016 - 2015



\* 16 asuntos de Solicitud de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	582	36.3
Retiros	320	20.0
Estado de cuenta	169	10.5
Unificación	129	8.0
Localización de cuenta ISSSTE	122	7.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	683	42.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	557	34.7
Información para realizar el trámite no otorgada	101	6.3
Inconformidad por los saldos reflejados	39	2.4
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	33	2.1

## Reclamaciones

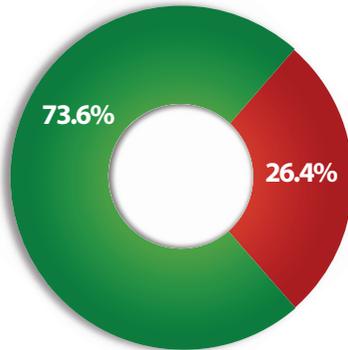
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			%	Favorable			
Retiros	199	28.0	-21.0%	44.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	447	62.9
Estado de cuenta	128	18.0	37.6%	50.4	Información para realizar el trámite no otorgada	67	9.4
Localización de cuenta ISSSTE	99	13.9	26.9%	71.3	Inconformidad con el monto de retiro liquidado	24	3.4
Unificación	90	12.7	4.7%	50.6	No recibió estado de cuenta	24	3.4
Corrección y/o actualización	83	11.7	16.9%	30.1	Solicitud no atendida de modificación en CURP y/o datos base CURP	23	3.2

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	48.9	51.1	1	29,910.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	0.8	1.4	
Sector	70.5	29.5	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	1.0	20.3	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	19		Institución	0.1				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

Asesorías  
3,719

Reclamaciones	Asuntos
Controversias	1,321
Otros Procesos Legales*	14

## Variación 2016 - 2015



\* 9 asuntos de Solicitud de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 2 asuntos de Defensa Leal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,170	31.5
Retiros totales	596	16.0
Retiros parciales	467	12.6
Emisión de estado de cuenta	456	12.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	288	7.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,540	41.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	590	15.9
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	468	12.6
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	224	6.0
Información para realizar el trámite no otorgada	190	5.1

## Reclamaciones

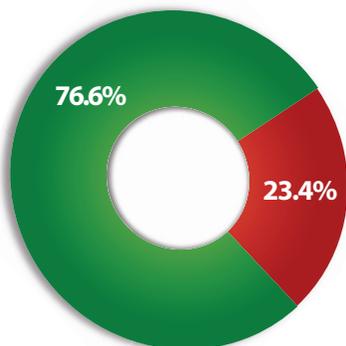
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			% Favorable	% Favorable			
Retiros totales	411	30.8	-22.5%	39.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	509	38.1
Emisión de estado de cuenta	342	25.6	-31.3%	81.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	388	29.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	196	14.7	-16.9%	30.2	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	85	6.4
Retiros parciales	96	7.2	-43.9%	48.4	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	66	4.9
Unificación de cuentas	70	5.2	79.5%	46.2	Información para realizar el trámite no otorgada	46	3.4

## Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Institución	Sector	
Institución	51.9	48.1	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	6.3	1.4	
Sector	70.5	29.5	90	2,516,508.4	Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	70.4	20.3	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	20		Institución	0.0				
Sector	21		Sector	0.8				

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

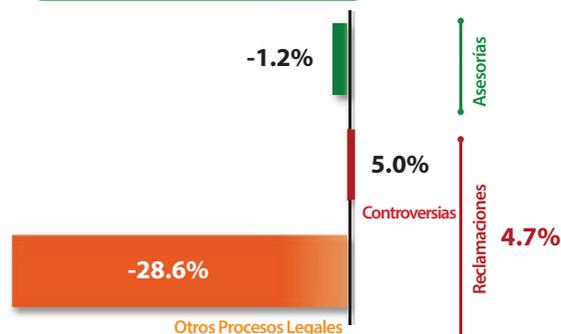
(\*\*) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2016.

Asesorías  
2,901

Reclamaciones 885

- Controversias 880
- Otros Procesos Legales\* 5

Variación 2016 - 2015



\* 5 asuntos de Solicitud de Dictamen

## Principales Servicios y Causas de la Institución

## Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,024	35.3
Retiros totales	398	13.7
Emisión de estado de cuenta	334	11.5
Retiros parciales	298	10.3
Aclaración de saldos	181	6.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,292	44.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	418	14.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	299	10.3
Información para realizar el trámite no otorgada	138	4.8
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	132	4.6

## Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2016-2015	
			% Favorable	
Emisión de estado de cuenta	242	27.3	105.1%	85.7
Retiros totales	233	26.3	-12.4%	48.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	84	9.5	-18.4%	68.6
Retiros parciales	60	6.8	-40.0%	51.8
Aclaración de saldos	50	5.6	28.2%	56.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	333	37.6
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	201	22.7
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	52	5.9
Separación de cuentas no concluidas o no atendida	43	4.9
Inconformidad con los saldos	41	4.6

## Índices

## Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	66.2	33.8
Sector	70.5	29.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	21	

## Multas\*

	Núm. de Multas	Monto
	Institución	0
Sector	90	2,516,508.4
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	0.8	

## Reclamación\*\*

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	2.6	1.4
Corrección y actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	21.6	20.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 2016.

## Sanciones Impuestas

De las **5,618** multas totales impuestas durante el 2016, **4,106** fueron derivadas de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), es decir, el 73.1%; 1,509 correspondieron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y 3 a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

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



	Página
SOFOM E.N.R.	95
Banca Múltiple	96
SOCAP's	97
SOFIPO's	98
Instituciones de Seguros	99
SOFOM E.R. y AFORES	100

## Sanciones Impuestas 2016

Número de Sanciones

5,618

Monto de las Sanciones Impuestas

\$170,632,842.3

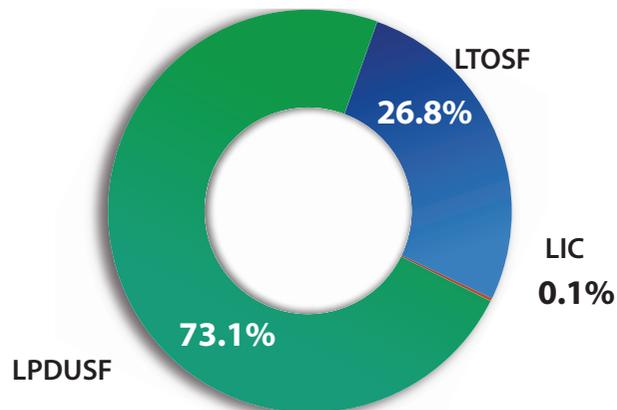
% del número de Sanciones impuestas a Instituciones y Entidades financieras por incumplimiento a las Leyes:

Variación 2016 vs 2015

10.4%

Variación 2016 vs 2015

20.6%



## Sanciones Impuestas por Sector Financiero

Sector	Número de Sanciones	Part. %	MONTO (\$)
SOFOM E.N.R.	3,137	55.8	77,214,544.4
Banca Múltiple*	1,545	27.5	51,776,743.4
SOCAP's	240	4.3	18,990,387.0
SOFIPOS	168	3.0	10,567,284.0
Instituciones de Seguros	155	2.8	4,001,950.5
SOFOM E.R.	104	1.8	2,169,739.6
AFORE	90	1.6	2,516,508.4
Otras **	179	3.2	3,395,685.0
			<b>170,632,842.3</b>

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

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

Nota. Número de multas impuestas durante 2016 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM)

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

SOFOM E.N.R	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
NR Finance México, S.A.	0	-	43	602,860.0	1,433.3
BMW Financial Services de México, S.A.	0	-	28	392,560.0	36.8
Hipotecaria Su Casita, S.A.	23	670,355.0	0	-	69.7
Daimler Financial Services, S.A.	0	-	21	294,420.0	48.8
Financiera México Múltiple, S.A.	14	389,642.0	1	14,020.0	93.8
Productores del Campo Unidos del Sureste, S.A.	13	242,259.0	0	-	-
Profesionales en Calidad Empresarial, S.A.	13	242,259.0	0	-	-
Fomento y Desarrollo Rural Santiago, S.A.	13	278,782.0	0	-	-
Buffet Agropecuario del Sureste, SA	13	222,634.0	0	-	-
Sistema de Apoyo Microempresarial, S.A.	12	208,614.0	0	-	-
Impulsora Agropecuaria del Mayab, S.A.	12	207,209.0	0	-	-
Unión de Empresarios Mexicanos, S.A.	11	194,594.0	0	-	-
Publiseg, S.A.P.I.	0	-	11	154,220.0	2.4
Servicios Empresariales SXXII, S.A.	11	248,732.0	0	-	-
Mujeres Unidas por un Mundo Nuevo en México, S.A.	9	183,003.0	2	26,916.0	-
Finco de México, S.A.	11	150,848.0	0	-	-
Corporativa Cospa, S.A.	11	151,972.0	0	-	-
Crecimiento Empresarial Mexicano, S.A.	11	193,189.0	0	-	-
Sembrando Recursos Oaxaca, S.A.	10	158,420.0	0	-	-
Sociedad de Desarrollo Especializado, S.A.	10	180,574.0	0	-	-
Noble Finance Corporation, S.A.	10	136,828.0	0	-	-
L.C. Alianza, S.A.P.I.	8	149,358.0	2	26,916.0	-
Grupo Empresarial GPI S.A.	10	179,169.0	0	-	-
Fomento Hidroagrícola, S.A.	10	158,139.0	0	-	-
Ecofacil Kasam, S.A.	10	216,550.0	0	-	-
Centro de Servicios de México, S.A.	10	179,731.0	0	-	-
Agro-Impulsora de Chahuities, S.A.	10	219,824.0	0	-	-
Otras	2,271	43,696,013.4	493	26,843,934.0	32.6
<b>Total del Sector</b>	<b>2,536</b>	<b>48,858,698.4</b>	<b>601</b>	<b>28,355,846.0</b>	<b>34.5</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

## Sanciones Impuestas\*: Banca Múltiple

Instituciones de Banca Múltiple**	LPDUSF		LTOSF		LIC		Índice de Sanción (%)***
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Banco Nacional de México, S. A.	570	18,417,497.2	222	4,487,157.1	0	0.0	2.2
BBVA Bancomer, S.A.	248	7,461,775.3	78	1,206,824.0	2	24,932.0	0.9
Banca Afirme, S.A.	48	1,682,400.0	39	1,001,784.0	0	0.0	14.9
Banco Mercantil del Norte, S.A.	63	1,804,130.1	20	277,992.00	0	0.0	0.5
Banco Azteca, S.A.	27	853,766.6	27	4,462,878.0	0	0.0	0.7
Banco Inbursa, S. A.	8	257,965.0	28	2,569,988.0	0	0.0	0.9
Banco Santander (México), S.A.	11	358,276.2	22	624,396.0	0	0.0	0.2
HSBC México, S.A.	15	430,504.4	6	412,916.0	1	11,964.0	0.3
BanCoppel, S.A.	17	404,129.5	2	28,040.0	0	0.0	0.6
Banco del Bajío, S.A.	1	14,020.0	18	804,360.0	0	0.0	4.0
Scotiabank Inverlat, S.A.,	2	59,820.0	13	1,207,566.0	0	0.0	0.4
Banco Regional de Monterrey, S.A.	6	154,869.0	4	647,600.0	0	0.0	3.8
Banco Forjadores, S.A.	3	64,358.0	5	70,100.0	0	0.0	27.6
Banco Ahorro Famsa, S.A.	2	59,820.0	5	69,032.0	0	0.0	0.4
Banco Invex, S.A.	0	0.0	7	664,008.0	0	0.0	0.3
Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	1	14,020.0	4	161,700.0	0	0.0	15.6
Cibanco, S.A.	3	61,828.0	0	0.0	0	0.0	1.3
ABC Capital, S.A.	2	28,040.0	1	129,520.0	0	0.0	1.7
InterCam Banco, S.A.	0	0.0	2	259,040.0	0	0.0	15.4
Banco Actinver, S.A.	1	14,020.0	1	12,952.0	0	0.0	6.3
Banco Interacciones, S.A.	0	0.0	2	142,978.0	0	0.0	22.2
Banco Autofin México, S.A.	0	0.0	2	28,040.0	0	0.0	5.9
Bansi, S.A.	0	0.0	2	259,040.0	0	0.0	40.0
ING Bank (México), S.A.,	0	0.0	1	11,492.0	0	0.0	0.0
Barclays Bank México, S.A.,	1	14,020.0	0	0.0	0	0.0	11.1
Consubanco, S.A.,	1	31,165.0	0	0.0	0	0.0	0.4
Deutsche Bank México, S.A.,	1	14,020.0	0	0.0	0	0.0	100.0
<b>Total del Sector</b>	<b>1,031</b>	<b>32,200,444.4</b>	<b>511</b>	<b>19,539,403.1</b>	<b>3</b>	<b>36,896.0</b>	<b>1.1</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 tres SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo 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\*: SOCAP's

SOCAP's	LPDUSF		LTOSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)**
Caja Fama, S.C.	28	981,400.0	0	-	-
Caja Morelia Valladolid, S.C.	1	14,020.0	18	2,039,872.0	146.2
Caja Popular Cortazar, S.C.	2	41,420.0	14	1,984,298.0	800.0
Caja Real del Potosí, S.C.	0	-	14	1,667,556.0	41.2
Caja Inmaculada, S.C.	0	-	8	933,612.0	266.7
Caja Popular La Merced, S.C.	0	-	6	84,120.0	200.0
Caja Popular Apaseo el Alto S.C.	1	14,020.0	5	906,640.0	300.0
Caja Popular Las Huastecas, S.C.	0	-	5	777,120.0	-
Caja Popular Santiago Apóstol, S.C.	3	42,060.0	2	29,216.0	-
Caja Popular Los Reyes, S.C.	0	-	5	645,486.0	-
Caja Hipódromo, S.C.	0	-	5	906,640.0	166.7
Caja Popular La Providencia, S.C.	0	-	5	661,620.0	71.4
Caja Popular Cerano, S.C.	1	14,020.0	4	647,600.0	166.7
Caja Popular Cristóbal Colón, S.C.	0	-	5	415,532.0	500.0
Caja Santa Rosa, S.C.	1	14,020.0	3	42,060.0	400.0
Caja Popular San Rafael, S.C.	0	-	4	647,600.0	23.5
Caja Santa Maria de Guadalupe, S.C.	0	-	4	657,720.0	400.0
Caja Tepic, S.C.	3	82,715.0	0	-	150.0
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C.	0	-	3	518,080.0	100.0
Caja Popular José Ma. Velasco, S.C.	0	-	3	273,070.0	-
OTRAS	27	458,726.0	60	3,490,154.0	19.7
<b>Total del Sector</b>	<b>67</b>	<b>1,662,401.0</b>	<b>173</b>	<b>17,327,986.0</b>	<b>44.8</b>

## Sanciones Impuestas\*: SOFIPO's

SOFIPO's	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A.	0	-	62	868,678.0	29.4
Libertad Servicios Financieros, S.A.	0	-	14	1,759,570.0	4.2
Administradora de Caja Bienestar, S.A.	1	35,050.0	11	1,696,712.0	92.3
Financiera Planfia, S.A.	0	-	12	165,618.0	19.4
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A.	1	14,020.0	8	1,061,578.0	7.8
Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional, S.A.	6	153,680.0	0	-	300.0
Servicios Financieros Alternativos, S.A.	0	-	6	995,420.0	-
Únete Financiera de Allende, S.A.	2	28,040.0	4	777,120.0	-
UNAGRA, S.A. de C.V.,	0	-	6	543,984.0	300.0
Caja Progressa, S.A.	2	28,040.0	1	129,520.0	100.0
Caja de la Sierra Gorda, S.A.	0	-	3	388,560.0	37.5
BATOAMIGO, S.A.	3	63,090.0	0	-	-
OTRAS	6	141,920.0	20	1,716,684.0	8.8
<b>Total del Sector</b>	<b>21</b>	<b>463,840.0</b>	<b>147</b>	<b>10,103,444.0</b>	<b>16.0</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

## Sanciones Impuestas\*: Instituciones de Seguros

Instituciones de Seguros	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)**
Seguros Argos, S.A. de C.V.	27	800,120.4	4.5
Ace Seguros, S.A.	10	371,356.7	1.2
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.,	9	256,768.0	0.3
AXA Seguros, S.A. de C.V.	8	177,767.9	0.3
Seguros Banamex, S.A. de C.V. de C.V.	7	185,086.5	0.4
ABA Seguros, S.A. de C.V.	7	207,920.6	0.8
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7	147,859	0.1
Metlife México, S.A.	7	223,155.2	0.1
Mapfre Tepeyac, S.A.	7	162,058.0	0.3
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	6	193,996.2	13.3
Seguros Banorte, S.A. de C.V.,	4	77,003.0	0.2
Seguros Inbursa, S.A.,	3	40,374.0	0.2
Solunion México Seguros de Crédito, S.A.	3	63,090.0	60.0
Seguros Multiva, S.A.,	3	37,398.0	2.6
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	3	76,657.5	0.1
Metlife Más, S.A. de C.V.	3	47,946.0	2.0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	3	97,926.2	2.5
Seguros El Potosí, S.A.	2	46,400.0	1.8
HDI Seguros, S.A. de C.V.	2	80,143.3	0.3
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	2	31,165.0	0.4
Seguros Afirme, S.A. de C. V	2	61,075.0	0.8
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	2	64,760.0	0.4
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	2	42,388.1	1.5
Zurich Santander Seguros México, S.A.	2	43,665.0	0.1
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	2	67,430.0	2.4
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	2	31,165.0	1.6
HSBC Seguros, S.A. de C.V.,	2	27,720.0	0.4
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	2	27,478.0	1.1
Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	2	49,864.0	5.4
Otras	14	252,214.0	0.5
<b>Total Sector</b>	<b>155</b>	<b>4,001,950.5</b>	<b>0.4</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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).

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

SOFOM E.R.	LPDUSF		LTOSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)**
Financiera Ayudamos S.A.	0	-	51	715,608.0	51.5
Hipotecaria Nacional, S.A.	41	1,182,162.6	0	-	40.2
NR Finance México, S.A.	3	109,217.0	0	-	0.3
Santander Hipotecario, S.A.	2	67,290.0	0	-	0.6
Metrofinanciera, S.A.P.I.	0	-	1	14,020.0	1.3
Crédito Familiar, S.A.	0	-	1	14,020.0	0.1
Comercios Afiliados, S.A.	0	-	1	12,466.0	100.0
Caterpillar Crédito, S.A.	0	-	1	14,020.0	16.7
Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I.	0	-	1	13,458.0	0.2
Arrendadora y Factor Banorte, S.A.	0	-	1	14,020.0	3.6
Finanmadrid México, S.A.	1	13,458.0	0	-	2.0
<b>Total Sector</b>	<b>47</b>	<b>1,372,127.6</b>	<b>57</b>	<b>797,612.0</b>	<b>1.6</b>

AFORES	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)**
Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	82	2,299,738.4	3.0
Afore Invercap, S.A. de C.V.	3	88,625.0	0.4
Afore Coppel S.A. de C.V.	2	49,165.0	0.2
Afore Azteca, S.A. de C.V.	2	49,070.0	0.4
Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado	1	29,910.0	0.1
<b>Total Sector</b>	<b>90</b>	<b>2,516,508.4</b>	<b>0.8</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2016 (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 Subdelegación 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 Subdelegaciones distribuidas en 6 Regiones: Norte, Oriente, Occidente, Centro, Metropolitana y Sureste; así como con 2 Módulos de Atención en el Exterior (MAEX) ubicados en Estados Unidos (Orlando y San Diego).

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





## Subdelegaciones

## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

0.0%



Part.

85.3%

9.5%

1.7%

2.5%

0.0001%

0.7%

0.2%

0.1%

0.01%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones							Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Arbitraje	Dictamen	Defensa			Ase. Jur. Penales
								SDLG	DLG		
64.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>899,244</b>	<b>112,038</b>	<b>21,685</b>	<b>28,420</b>	<b>0</b>	<b>8,612</b>	<b>1,908</b>	<b>1,793</b>	<b>177</b>	<b>1,073,877</b>
	<b>Banca Múltiple</b>	345,976	79,688	21,666	27,425	0	8,555	1,904	1,790	175	487,179
	<b>SICs</b>	549,162	31,658	0	830	0	33	0	0	0	581,683
	<b>Banca de Desarrollo</b>	3,149	368	11	77	0	13	1	1	0	3,620
	<b>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</b>	957	324	8	88	0	11	3	2	2	1,395
6.6	<b>Instituciones SAR</b>	<b>95,176</b>	<b>12,112</b>	<b>0</b>	<b>1,492</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>108,940</b>
	<b>AFORE</b>	39,986	10,227	0	1,386	0	119	18	7	2	51,745
	<b>CON SAR</b>	191	68	0	0	0	0	0	0	0	259
	<b>PROCESAR</b>	54,999	1,817	0	106	0	11	2	1	0	56,936
7.2	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>81,287</b>	<b>25,253</b>	<b>0</b>	<b>9,342</b>	<b>1</b>	<b>2,756</b>	<b>277</b>	<b>147</b>	<b>8</b>	<b>119,071</b>
3.1	<b>SO FOM</b>	<b>35,747</b>	<b>6,852</b>	<b>5,931</b>	<b>2,453</b>	<b>0</b>	<b>327</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>51,375</b>
12.8	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>212,445</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>212,445</b>
5.6	<b>Otros sectores</b>	<b>91,128</b>	<b>903</b>	<b>604</b>	<b>339</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>93,086</b>
<b>Total general</b>		<b>1,415,027</b>	<b>157,158</b>	<b>28,220</b>	<b>42,046</b>	<b>1</b>	<b>11,909</b>	<b>2,262</b>	<b>1,974</b>	<b>197</b>	<b>1,658,794</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	436,530	30.8	Reporte de crédito especial	532,321	37.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	476,194	33.6
círculo de crédito	109,982	7.8	Información sobre productos y servicios financieros	174,837	12.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	218,806	15.5
Banamex	83,587	5.9	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	116,423	8.2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	159,608	11.3
BBVA Bancomer	83,464	5.9	Tarjeta de crédito	92,489	6.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	53,316	3.8
PROCESAR	54,999	3.9	Servicio de Atención de Condusef	80,844	5.7	Consulta a través del NSS	51,051	3.6
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	41,849	3.0	Consulta a la BND SAR	54,698	3.9	Consumos no reconocidos	41,342	2.9
Santander	30,943	2.2	Información sobre productos y servicios no financieros	44,226	3.1	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	28,010	2.0
HSBC	20,887	1.5	Crédito personal	40,611	2.9	Actualización de historial crediticio no realizada	22,708	1.6
Banco Azteca	15,999	1.1	Tarjeta de débito	36,975	2.6	Gestión de Cobranza (REDECO)	18,631	1.3
INBURSA	15,280	1.1	Vida - Individual	29,006	2.1	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	17,274	1.2
Otras Instituciones	521,507	36.8	Otros Productos	212,597	15.0	Otras Causas	328,087	23.2
<b>Total</b>	<b>1,415,027</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,415,027</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,415,027</b>	<b>100.0</b>

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

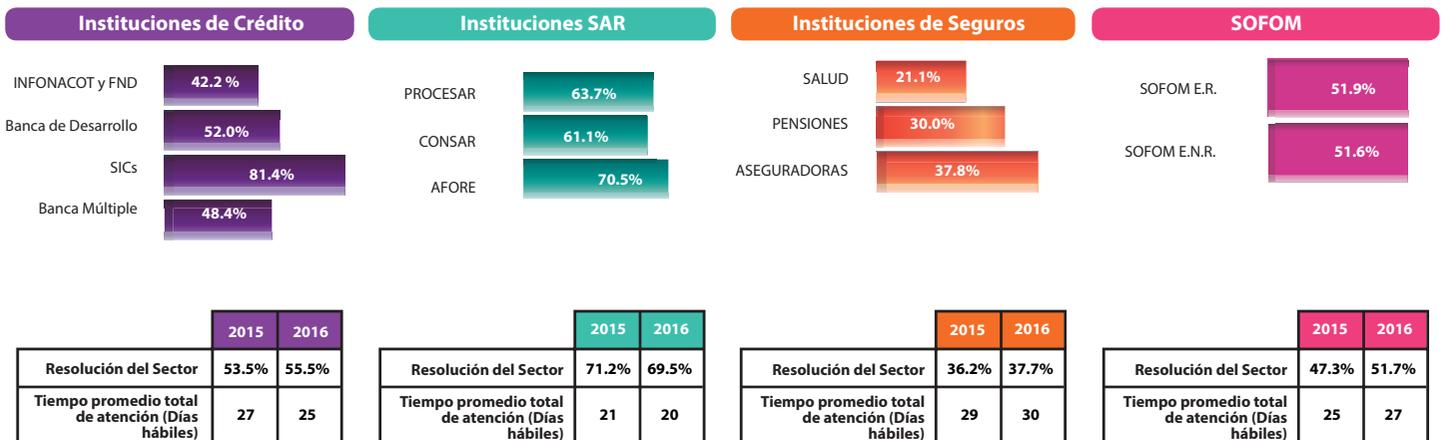
## TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	38,076	15.6	Tarjeta de crédito	54,803	22.5	Consumos no reconocidos	30,653	12.6
Banamex citibanamex	35,783	14.7	Reporte de crédito especial	31,329	12.8	Gestión de Cobranza (REDECO)	28,224	11.6
TransUnion	22,322	9.1	Tarjeta de débito	24,143	9.9	Actualización de historial crediticio no realizada	14,893	6.1
Santander	16,034	6.6	Crédito personal	23,413	9.6	Negativa en el pago de la indemnización	11,418	4.7
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	15,811	6.5	Daños - Automóviles	14,765	6.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,106	4.1
círculo de crédito	9,440	3.9	Vida - Individual	12,736	5.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,182	3.8
Banco Azteca	8,305	3.4	Cuenta de cheques	11,186	4.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	8,402	3.4
HSBC	6,826	2.8	Cuenta de ahorro	8,677	3.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	5,801	2.4
MetLife	6,143	2.5	Cuenta de nómina	7,701	3.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,698	2.3
GNP SEGUROS	5,321	2.2	Crédito al auto	4,678	1.9	Transferencia electrónica no reconocida	5,594	2.3
Otras Instituciones	79,706	32.7	Otros productos	50,336	20.6	Otras causas	113,796	46.7
<b>Total</b>	<b>243,767</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>243,767</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>243,767</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  
2016-2015

▼ -0.2%

▼ -11.2%

▼ -6.2%

-

-

-

▼ -2.3

Part.	81.6%	15.7%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>79.5</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>21,354</b>	<b>3,290</b>	<b>568</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,212</b>
	Banca Múltiple	2,622	2,288	555	0	0	0	5,465
	SICs	18,693	964	6	0	0	0	19,663
	Banca de Desarrollo	21	19	1	0	0	0	41
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	18	19	6	0	0	0	43
<b>11.2</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,924</b>	<b>607</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,561</b>
	AFORE	255	248	30	0	0	0	533
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,669	359	0	0	0	0	3,028
<b>6.4</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,027</b>	<b>816</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,023</b>
<b>1.5</b>	<b>SOFOM</b>	<b>227</b>	<b>194</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>478</b>
<b>0.5</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>158</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>158</b>
<b>0.9</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>198</b>	<b>61</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>271</b>
<b>Total general</b>		<b>25,888</b>	<b>4,968</b>	<b>847</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31,703</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,873	45.9	Reporte de crédito especial	18,366	70.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,456	67.4
círculo de crédito	6,692	25.8	Consulta a la BNSAR	2,668	10.3	Consulta a través del NSS	2,248	8.7
PROCESAR 20 años	2,669	10.3	Tarjeta de crédito	1,177	4.6	Consumos no reconocidos	478	1.9
BBVA Bancomer	726	2.8	Vida - Individual	437	1.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	420	1.6
Banamex citibanamex	720	2.8	Crédito personal	363	1.4	Actuación de historial crediticio no realizada	369	1.4
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	299	1.2	Reporte de crédito	311	1.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	330	1.3
MetLife	233	0.9	Tarjeta de débito	279	1.1	Crédito no reconocido en historial crediticio	292	1.1
Santander	206	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	266	1.0	Solicitud de cancelación de contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	285	1.1
INBURSA Banca	131	0.5	Daños - Automóviles	235	0.9	Información sobre la actualización de historial crediticio	265	1.0
Dun & Bradstreet	128	0.5	Cuenta de nómina	175	0.7	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	237	0.9
<b>Otras Instituciones</b>	2,211	8.5	<b>Otros Productos</b>	1,611	6.2	<b>Otras Causas</b>	3,508	13.6
<b>Total</b>	<b>25,888</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>25,888</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>25,888</b>	<b>100.0</b>

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

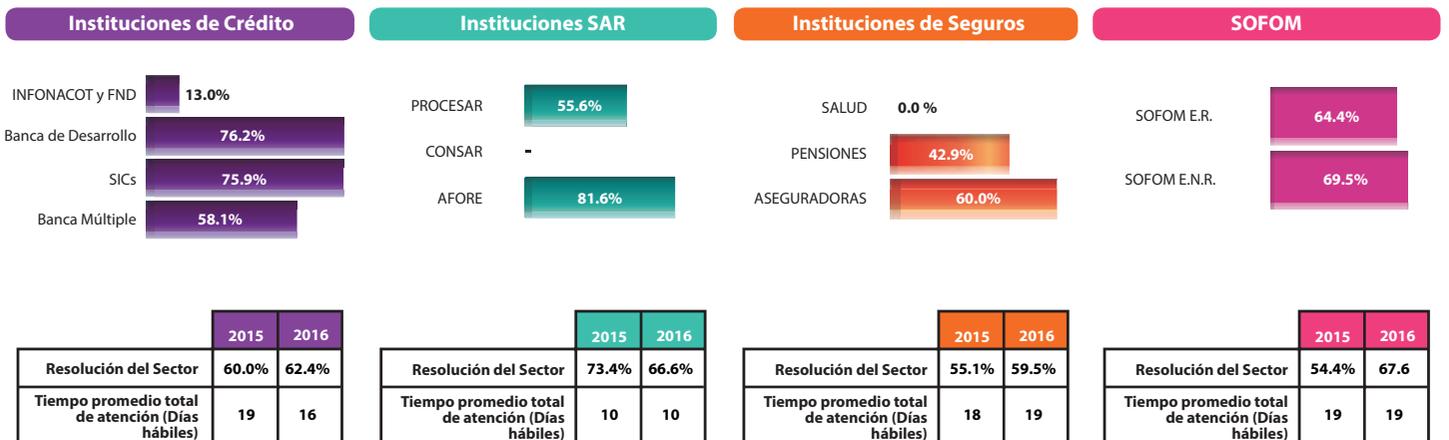
## AGUASCALIENTES

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	814	14.0	Tarjeta de crédito	1,313	22.6	Consumos no reconocidos	601	10.3
Banamex citibanamex	781	13.4	Reporte de crédito especial	969	16.7	Actualización de historial crediticio no realizada	394	6.8
TransUnion	620	10.7	Crédito personal	418	7.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	360	6.2
PROCESAR 20 AÑOS	359	6.2	Vida - Individual	376	6.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	306	5.3
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	334	5.7	Consulta a la BNSAR	358	6.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	295	5.1
círculo de crédito	304	5.2	Tarjeta de débito	357	6.1	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	246	4.2
MetLife	251	4.3	Daños - Automóviles	296	5.1	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	239	4.1
Santander	224	3.9	Cuenta de nómina	210	3.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	231	4.0
INBURSA Banca	148	2.6	Cuenta de ahorro	159	2.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	175	3.0
HSBC	118	2.0	Cuenta de cheques	147	2.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	150	2.6
Otras Instituciones	1,862	32.0	Otros productos	1,212	20.8	Otras causas	2,818	48.4
<b>Total</b>	<b>5,815</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,815</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,815</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  
2016-2015



Part.	82.1%	14.3%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
72.5	<b>Instituciones de Crédito</b>	13,253	2,324	589	0	0	16,166
	Banca Múltiple	3,278	1,742	582	0	0	5,602
	SICs	9,918	550	2	0	0	10,470
	Banca de Desarrollo	29	13	2	0	0	44
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	28	19	3	0	0	50
16.9	<b>Instituciones SAR</b>	3,464	288	16	0	0	3,768
	AFORE	714	278	16	0	0	1,008
	CON SAR	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,749	10	0	0	0	2,759
6.7	<b>Instituciones de Seguros</b>	875	442	167	0	0	1,484
2.0	<b>SOFOM</b>	289	128	33	0	0	450
0.0	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	0	0	0	0	0	0
1.9	<b>Otros sectores</b>	407	4	4	0	0	415
<b>Total general</b>		<b>18,288</b>	<b>3,186</b>	<b>809</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,283</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	9,103	49.8	Reporte de crédito especial	9,862	53.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,024	49.3
PROCESAR	2,749	15.0	Consulta a la BNSAR	2,749	15.0	Consulta a través del NSS	2,539	13.9
Banamex	972	5.3	Tarjeta de crédito	1,456	8.0	Consumos no reconocidos	850	4.7
BBVA Bancomer	869	4.8	Tarjeta de débito	518	2.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	459	2.5
círculo de crédito	780	4.3	Daños - Automóviles	378	2.1	Actuación de historial crediticio no realizada	406	2.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	260	1.4	Información no financiera	313	1.7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	296	1.6
Santander	244	1.3	Crédito personal	309	1.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	247	1.4
Banco Azteca	237	1.3	Vida - Individual	302	1.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	238	1.3
BanCoppel	187	1.0	Cuenta de ahorro	256	1.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	225	1.2
afore XXI	176	1.0	Crédito hipotecario	231	1.3	Consulta por varios NSS	197	1.1
Otras Instituciones	2,711	14.8	Otros Productos	1,914	10.4	Otras Causas	3,807	20.8
<b>Total</b>	<b>18,288</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,288</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,288</b>	<b>100.0</b>

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

## Baja California

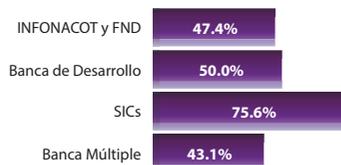
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	671	16.8	Tarjeta de crédito	1,008	25.3	Consumos no reconocidos	656	16.4
 BBVA Bancomer	634	15.9	Reporte de crédito especial	549	13.8	Actualización de historial crediticio no realizada	203	5.1
 TransUnion	414	10.4	Tarjeta de débito	502	12.6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	188	4.7
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	216	5.4	Daños - Automóviles	296	7.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	182	4.6
 Banco Azteca	165	4.1	Cuenta de cheques	201	5.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	150	3.8
 Santander	161	4.0	Crédito personal	161	4.0	Transferencia electrónica no reconocida	145	3.6
 círculo de crédito	134	3.4	Vida - Individual	161	4.0	Negativa en el pago de la indemnización	133	3.3
 BanCoppel	123	3.1	Cuenta de ahorro	137	3.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	118	3.0
 HSBC	106	2.6	Cuenta de nómina	123	3.1	Inconformidad con el monto de la indemnización	114	2.8
 GNP SEGUROS	88	2.2	Crédito hipotecario	121	3.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	110	2.7
Otras Instituciones	1,283	32.1	Otros productos	736	18.4	Otras causas	1,996	50.0
<b>Total</b>	<b>3,995</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,995</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,995</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



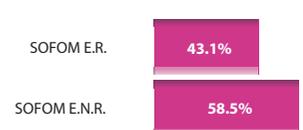
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	49.5%	49.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	18

	2015	2016
Resolución del Sector	73.5%	63.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	14

	2015	2016
Resolución del Sector	32.8%	25.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	20

	2015	2016
Resolución del Sector	36.9%	51.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	34	18



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

-3.2%

-11.2%

7.5%

-3.8%

Part.

88.7%

8.9%

2.4%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
84.3	<b>Instituciones de Crédito</b>	10,983	829	220	0	0	0	12,032
	Banca Múltiple	888	658	218	0	0	0	1,764
	SICs	10,082	159	0	0	0	0	10,241
	Banca de Desarrollo	5	5	0	0	0	0	10
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	8	7	2	0	0	0	17
8.7	<b>Instituciones SAR</b>	1,051	158	29	0	0	0	1,238
	AFORE	168	149	29	0	0	0	346
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	882	8	0	0	0	0	890
4.5	<b>Instituciones de Seguros</b>	375	192	71	0	0	0	638
1.5	<b>SO FOM</b>	100	85	26	0	0	0	211
0.6	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	89	0	0	0	0	0	89
0.4	<b>Otros sectores</b>	53	4	0	0	0	0	57
<b>Total general</b>		12,651	1,268	346	0	0	0	14,265

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	9,452	74.7	Reporte de crédito especial	7,531	59.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,364	58.2
PROCESAR	882	7.0	Información sobre productos y servicios financieros	2,600	20.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,677	21.2
círculo de crédito	571	4.5	Consulta a la BND SAR	882	7.0	Consulta a través del NSS	804	6.4
Banamex	268	2.1	Tarjeta de crédito	283	2.2	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	143	1.1
BBVA Bancomer	234	1.8	Vida- Individual	217	1.7	Actuación de historial crediticio no realizada	115	0.9
Santander	99	0.8	Crédito personal	133	1.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	90	0.7
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	85	0.7	Cuenta de ahorro	106	0.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	77	0.6
Dun & Bradstreet	53	0.4	Cuenta de nómina	100	0.8	Consumos no reconocidos	64	0.5
Banco Azteca	47	0.4	Daños- Automóviles	76	0.6	Credito no reconocido en el historial crediticio	63	0.5
MAPFRE MÉXICO	45	0.4	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	73	0.6	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	56	0.4
Otras Instituciones	915	7.2	Otros Productos	650	5.1	Otras Causas	1,198	9.5
<b>Total</b>	<b>12,651</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>12,651</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>12,651</b>	<b>100.0</b>

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

## Baja California Sur

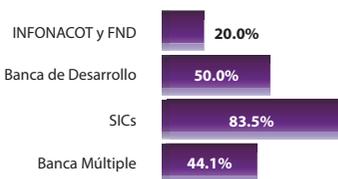
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	271	16.8	Tarjeta de crédito	280	17.3	Actualización de historial crediticio no realizada	120	7.4
 BBVA Bancomer	244	15.1	Reporte de crédito especial	159	9.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	98	6.1
 TransUnion	93	5.8	Crédito personal	140	8.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	82	5.1
 Santander	91	5.6	Cuenta de ahorro	117	7.3	Consumos no reconocidos	72	4.4
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	91	5.6	Cuenta de nómina	108	6.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	69	4.3
 círculo de crédito	64	4.0	Daños - Automóviles	95	5.9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	64	4.0
 Banco Azteca	53	3.3	Cuenta de cheques	82	5.1	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	61	3.8
 afore XXI	46	2.8	Vida - Individual	76	4.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	57	3.5
 BBVA Bancomer Seguros	37	2.3	Retiros totales	65	4.0	Solicitud de tramite no atendida o no concluida	55	3.4
 GNP SEGUROS	34	2.1	Tarjeta de débito	49	3.0	Transferencia electrónica no reconocida	52	3.2
Otras Instituciones	590	36.6	Otros productos	443	27.4	Otras causas	884	54.8
<b>Total</b>	<b>1,614</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,614</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,614</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

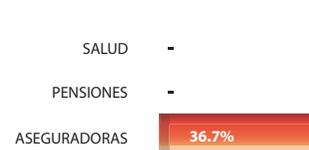
## Instituciones de Crédito



## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	54.4%	50.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	19

	2015	2016
Resolución del Sector	77.0%	75.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16

	2015	2016
Resolución del Sector	34.0%	36.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

	2015	2016
Resolución del Sector	61.7%	50.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	20



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

3.6%

2.7%

16.7%

-

-

-

3.6%

Part.	81.2%	17.7	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
88.6	<b>Instituciones de Crédito</b>	19,137	3,547	184	0	0	0	22,868
	Banca Múltiple	1,366	1,302	178	0	0	0	2,846
	SICs	17,739	2,212	0	0	0	0	19,951
	Banca de Desarrollo	15	14	4	0	0	0	33
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	19	2	0	0	0	38
5.5	<b>Instituciones SAR</b>	1,030	378	12	0	0	0	1,420
	AFORE	375	373	12	0	0	0	760
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	655	5	0	0	0	0	660
4.1	<b>Instituciones de Seguros</b>	549	434	76	0	0	0	1,059
1.5	<b>SO FOM</b>	198	183	18	0	0	0	399
0.01	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	2	0	0	0	0	0	2
0.28	<b>Otros sectores</b>	40	30	3	0	0	0	73
	<b>Total general</b>	20,956	4,572	293	0	0	0	25,821

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
<b>Círculo de Crédito</b> <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	9,258	44.2	Reporte de crédito especial	17,735	84.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,508	74.0
<b>TransUnion</b> <small>BURO DE CREDITO</small>	8,462	40.4	Consulta a la BNSAR	655	3.1	Actuación de historial crediticio no realizada	2,095	10.0
<b>PROCESAR</b> <small>20 años</small>	655	3.1	Tarjeta de crédito	590	2.8	Consulta a través del NSS	648	3.1
<b>BBVA Bancomer</b>	370	1.8	Crédito personal	294	1.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	272	1.3
<b>Banamex</b> <small>citibanamex</small>	309	1.5	Vida- Individual	285	1.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	254	1.2
<b>GRUPO FINANCIERO BANORTE</b>	218	1.0	Cuenta de nómina	200	1.0	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	210	1.0
<b>Santander</b> <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México</small>	186	0.9	Cuenta de ahorro	169	0.8	Consumos no reconocidos	152	0.7
<b>Principal</b>	119	0.6	Daños- Automóviles	164	0.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	139	0.7
<b>Banco Azteca</b>	81	0.4	Emisión de estado de cuenta	152	0.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	132	0.6
<b>MetLife</b>	75	0.4	Tarjeta de débito	126	0.6	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	115	0.5
<b>Otras Instituciones</b>	1,223	5.8	<b>Otros Productos</b>	586	2.8	<b>Otras Causas</b>	1,431	6.8
<b>Total</b>	<b>20,956</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,956</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,956</b>	<b>100.0</b>

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

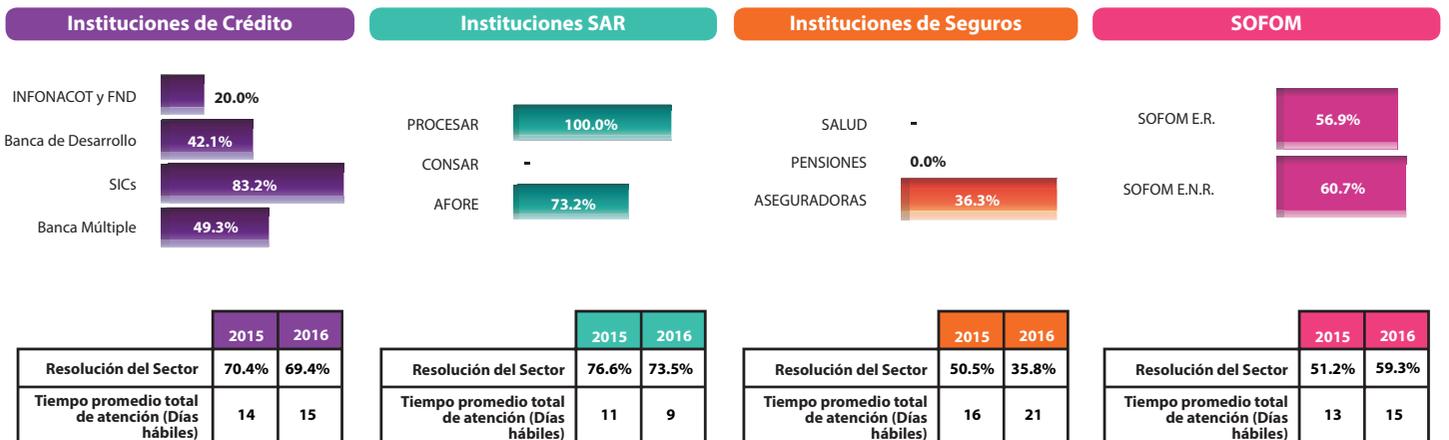
## Campeche

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,151	23.7	Reporte de crédito especial	2,209	45.4	Actualización de historial crediticio no realizada	2,079	42.7
 círculo de crédito	1,043	21.4	Tarjeta de crédito	635	13.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	296	6.1
 BBVA Bancomer	412	8.5	Crédito personal	301	6.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	262	5.4
 Banamex citibanamex	341	7.0	Cuenta de nómina	220	4.5	Solicitud de tramite no atendida o no concluida	215	4.4
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	246	5.1	Daños - Automóviles	202	4.2	Consumos no reconocidos	187	3.8
 Santander	200	4.1	Vida - Individual	193	4.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	164	3.4
 Principal	121	2.5	Cuenta de ahorro	188	3.9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	150	3.1
 Banco Azteca	85	1.7	Emisión de estado de cuenta	152	3.1	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	122	2.5
 MetLife	84	1.7	Tarjeta de débito	147	3.0	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	113	2.3
 HSBC	71	1.5	Retiros totales	87	1.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	82	1.7
Otras Instituciones	1,111	22.8	Otros productos	531	10.9	Otras causas	1,195	24.6
<b>Total</b>	<b>4,865</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,865</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,865</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  
2016-2015



-

-

-

-



Part.	91.5%	7.1%	1.4%	0.004%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	--------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	Conciliación	Arbitraje	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
69.4	<b>Instituciones de Crédito</b>	15,124	1,179	208	0	0	0	0	16,511
	Banca Múltiple	1,308	789	208	0	0	0	0	2,305
	SICs	13,798	381	0	0	0	0	0	14,179
	Banca de Desarrollo	8	2	0	0	0	0	0	10
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	7	0	0	0	0	0	17
25.0	<b>Instituciones SAR</b>	5,747	189	20	0	0	0	0	5,956
	AFORE	336	166	20	0	0	0	0	522
	CON SAR	19	9	0	0	0	0	0	28
	PROCESAR	5,392	14	0	0	0	0	0	5,406
3.1	<b>Instituciones de Seguros</b>	417	223	94	1	0	0	0	735
1.0	<b>SOFOM</b>	126	87	17	0	0	0	0	230
0.7	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	170	0	0	0	0	0	0	170
0.8	<b>Otros sectores</b>	190	2	0	0	0	0	0	192
<b>Total general</b>		21,774	1,680	339	1	0	0	0	23,794

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,081	60.1	Reporte de crédito especial	13,666	62.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,941	59.4
PROCESAR	5,392	24.8	Consulta a la BNSAR	5,392	24.8	Consulta a través del NSS	5,281	24.3
círculo de crédito	706	3.2	Tarjeta de crédito	508	2.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	954	4.4
Banamex	378	1.7	Información sobre productos y servicios financieros	436	2.0	Actualización de historial crediticio no realizada	209	1.0
BBVA Bancomer	258	1.2	Crédito personal	163	0.7	Consumos no reconocidos	181	0.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	120	0.6	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	157	0.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	160	0.7
Santander	94	0.4	Daños - Automóviles	150	0.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	130	0.6
HSBC	79	0.4	Vida - Individual	112	0.5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	97	0.5
Banco Azteca	73	0.3	Cuenta de ahorro	109	0.5	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	91	0.4
BanCoppel	71	0.3	Retiros totales	108	0.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios No Financieros	75	0.3
Otras Instituciones	1,522	7.0	Otros Productos	973	4.5	Otras Causas	1,655	7.6
<b>Total</b>	<b>21,774</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,774</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,774</b>	<b>100.0</b>

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

## Ciudad Juárez

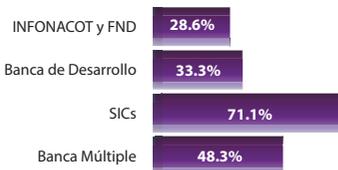
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	286	14.2	Tarjeta de crédito	456	22.6	Consumos no reconocidos	185	9.2
 Banamex	278	13.8	Reporte de crédito especial	381	18.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	160	7.9
 BBVA Bancomer	230	11.4	Daños - Automóviles	150	7.4	Actualización de historial crediticio no realizada	131	6.5
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	114	5.6	Crédito personal	106	5.2	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	89	4.4
 círculo de crédito	94	4.7	Cuenta de ahorro	106	5.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	85	4.2
 Santander	81	4.0	Tarjeta de débito	87	4.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	70	3.5
 HSBC	63	3.1	Vida - Individual	79	3.9	Negativa en el pago de la indemnización	66	3.3
 BanCoppel	60	3.0	Cuenta de nómina	70	3.5	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	60	3.0
 Banco Azteca	47	2.3	Retiros totales	64	3.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	60	3.0
 afore XXI	43	2.1	Cuenta de cheques	60	3.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	60	3.0
Otras Instituciones	724	35.8	Otros productos	461	22.8	Otras causas	1,054	52.2
<b>Total</b>	<b>2,020</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>2,020</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>2,020</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



	2015	2016
Resolución del Sector	59.0%	54.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	44

	2015	2016
Resolución del Sector	69.1%	75.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	80

	2015	2016
Resolución del Sector	49.8%	41.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	22

	2015	2016
Resolución del Sector	67.9%	63.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	19



## Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación  
2016-2015


-

-

-



Part.	79.0%	19.1%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>73.7</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>15,272</b>	<b>3,054</b>	<b>309</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,635</b>
	Banca Múltiple	2,835	2,637	307	0	0	0	5,779
	SICs	12,399	388	0	0	0	0	12,787
	Banca de Desarrollo	11	9	0	0	0	0	20
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	27	20	2	0	0	0	49
<b>14.4</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,895</b>	<b>722</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,638</b>
	AFORE	649	616	21	0	0	0	1,286
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,245	106	0	0	0	0	2,351
<b>7.6</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,016</b>	<b>795</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,918</b>
<b>2.2</b>	<b>SO FOM</b>	<b>270</b>	<b>246</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>558</b>
<b>1.6</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>416</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>416</b>
<b>0.5</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>113</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>138</b>
<b>Total general</b>		<b>19,982</b>	<b>4,839</b>	<b>482</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,303</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,407	57.1	Reporte de crédito especial	12,276	61.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,009	60.1
PROCESAR	2,245	11.2	Consulta a la BNSAR	2,210	11.1	Consulta a través del NSS	2,124	10.6
círculo de crédito	887	4.4	Tarjeta de crédito	1,188	5.9	Consumos no reconocidos	522	2.6
Banamex	764	3.8	Vida - Individual	472	2.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	361	1.8
BBVA Bancomer	641	3.2	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	369	1.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	355	1.8
Santander	305	1.5	Cuenta de ahorro	280	1.4	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	314	1.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	255	1.3	Daños-Automóviles	274	1.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	250	1.2
HSBC	182	1.0	Cuenta de nómina	253	1.3	Negativa en el pago de la indemnización	238	1.2
Banco Azteca	176	0.9	Crédito personal	242	1.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	216	1.1
afore XXI BANORTE	137	0.7	Retiros totales	236	1.2	Actualización de historial crediticio no realizada	212	1.1
Otras Instituciones	2,983	14.9	Otros Productos	2,182	10.9	Otras Causas	3,381	16.9
<b>Total</b>	<b>19,982</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>19,982</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>19,982</b>	<b>100.0</b>

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

## Coahuila

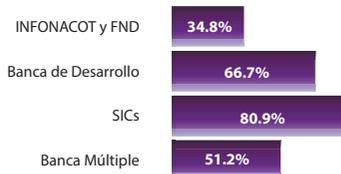
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	800	15.0	Tarjeta de crédito	1,244	23.4	Consumos no reconocidos	570	10.7
 BBVA Bancomer	698	13.1	Reporte de crédito especial	338	6.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	397	7.5
 Santander	328	6.2	Vida - Individual	309	5.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	375	7.1
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	275	5.2	Cuenta de ahorro	301	5.7	Negativa en el pago de la indemnización	271	5.1
 TransUnion	265	5.0	Daños - Automóviles	294	5.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	225	4.2
 HSBC	188	3.5	Cuenta de nómina	283	5.3	Actualización de historial crediticio no realizada	208	3.9
 Banco Azteca	182	3.4	Cuenta de cheques	257	4.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	206	3.9
 MetLife	140	2.6	Tarjeta de débito	247	4.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	178	3.3
 afore XXI	135	2.5	Retiros totales	242	4.5	Credito no reconocido en el historial crediticio	162	3.0
 GNP SEGUROS	131	2.5	Crédito personal	238	4.5	Disposición de efectivo en cajero automatico no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	129	2.4
Otras Instituciones	2,179	41.0	Otros productos	1,568	29.5	Otras causas	2,600	48.9
<b>Total</b>	<b>5,321</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,321</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,321</b>	<b>100.0</b>

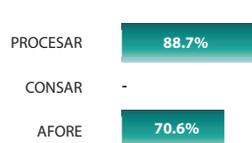
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de Crédito



## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	51.4%	54.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	16

	2015	2016
Resolución del Sector	74.7%	73.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	10

	2015	2016
Resolución del Sector	47.0%	49.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	16

	2015	2016
Resolución del Sector	71.5%	56.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	9	14



COLIMA

Variación  
2016-2015

-

-

-



## Acciones de Defensa Iniciadas

Part.	86.3%	11.4%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
81.6	<b>Instituciones de Crédito</b>	17,355	2,078	385	0	0	19,818
	Banca Múltiple	1,540	1,249	379	0	0	3,168
	SICs	15,798	823	4	0	0	16,625
	Banca de Desarrollo	10	4	1	0	0	15
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	2	1	0	0	10
4.6	<b>Instituciones SAR</b>	899	210	19	0	0	1,128
	AFORE	241	190	19	0	0	450
	CON SAR	2	0	0	0	0	2
	PROCESAR	656	20	0	0	0	676
3.1	<b>Instituciones de Seguros</b>	387	266	101	0	0	754
2.0	<b>SOFOM</b>	235	187	56	0	0	478
7.9	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	1,920	0	0	0	0	1,920
0.8	<b>Otros sectores</b>	154	22	7	0	0	183
<b>Total general</b>		20,950	2,763	568	0	0	24,281

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	15,293	73.0	Reporte de crédito especial	15,775	75.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,386	68.7
PROCESAR	656	3.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,727	8.2	Servicio de consulta e impresión de la CURP	974	4.7
círculo de crédito	504	2.4	Tarjeta de crédito	735	3.5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	743	3.5
BBVA Bancomer	427	2.0	Consulta a la BND SAR	656	3.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	737	3.5
Banamex	408	2.0	Crédito personal	322	1.5	Consulta a través del NSS	620	3.0
Santander	151	0.7	Vida - Individual	226	1.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	379	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	141	0.7	Tarjeta de débito	215	1.0	Consumos no reconocidos	324	1.5
HSBC	85	0.4	Servicio de Atención de Condusef	176	0.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	268	1.3
Banco Azteca	78	0.4	Información sobre productos y servicios financieros	103	0.5	Actualización de historial crediticio no realizada	231	1.1
BanCoppel	55	0.3	Retiros totales	99	0.5	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	156	0.7
Otras Instituciones	3,152	15.0	Otros Productos	916	4.4	Otras Causas	2,132	10.2
<b>Total</b>	<b>20,950</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,950</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,950</b>	<b>100.0</b>

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

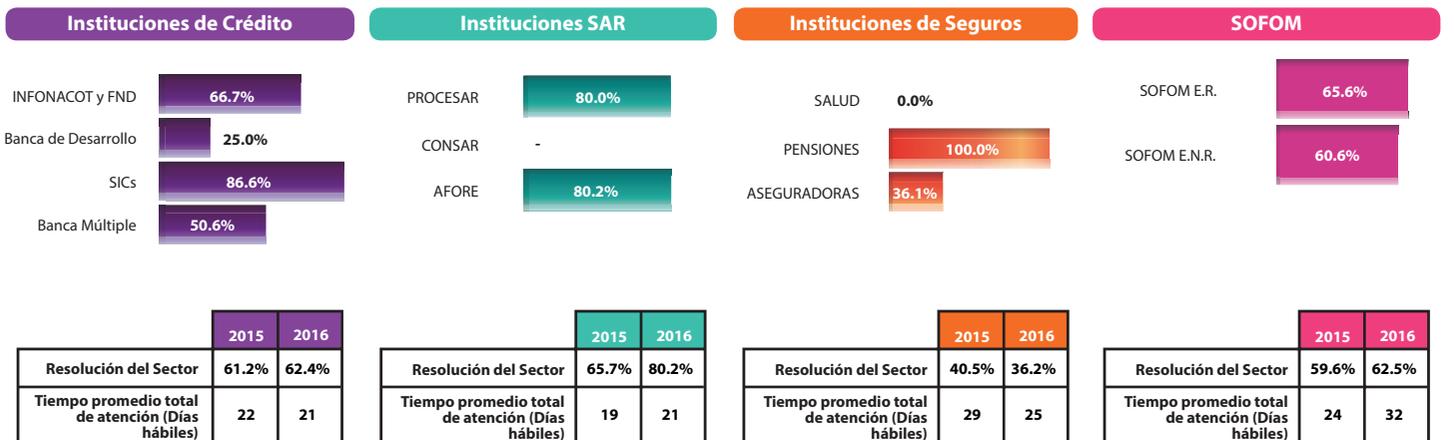
## Colima

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	673	20.2	Reporte de crédito especial	826	24.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	374	11.2
 BBVA Bancomer	480	14.4	Tarjeta de crédito	772	23.2	Consumos no reconocidos	372	11.2
 Banamex Citibanamex	430	12.9	Crédito personal	315	9.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	279	8.4
 Santander	167	5.0	Tarjeta de débito	259	7.8	Actualización de historial crediticio no realizada	239	7.2
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	159	4.8	Vida - Individual	180	5.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	160	4.8
 círculo de crédito	154	4.6	Daños - Automóviles	117	3.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	145	4.4
 HSBC	83	2.5	Cuenta de cheques	107	3.2	Negativa en el pago de la indemnización	135	4.1
 Banco Azteca	76	2.3	Retiros totales	98	2.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	108	3.2
 BanCoppel	57	1.7	Cuenta de nómina	95	2.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	91	2.7
 FINANCIERA INDEPENDENCIA	54	1.6	Cuenta de ahorro	84	2.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	70	2.1
Otras Instituciones	998	30.0	Otros productos	478	14.3	Otras causas	1,358	40.8
<b>Total</b>	<b>3,331</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,331</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,331</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





CHIAPAS

## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

-

-

-



Part.	87.2%	10.2%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG		
88.0	<b>Instituciones de Crédito</b>	35,861	3,172	743	0	0	0	39,776
	Banca Múltiple	1,833	1,563	568	0	0	0	3,964
	SICs	34,001	1,584	164	0	0	0	35,749
	Banca de Desarrollo	16	15	4	0	0	0	35
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	10	7	0	0	0	28
5.6	<b>Instituciones SAR</b>	2,052	404	55	0	0	0	2,511
	AFORE	266	240	45	0	0	0	551
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	1,785	163	10	0	0	0	1,958
3.9	<b>Instituciones de Seguros</b>	898	623	221	0	0	0	1,742
2.1	<b>SO FOM</b>	438	357	164	0	0	0	959
0.002	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	1	0	0	0	0	0	1
0.5	<b>Otros sectores</b>	165	38	10	0	0	0	213
<b>Total general</b>		39,415	4,594	1,193	0	0	0	45,202

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	19,240	48.8	Reporte de crédito especial	33,938	86.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	32,460	82.4
círculo de crédito	14,699	37.3	Consulta a la BND SAR	1,785	4.5	Consulta a través del NSS	1,608	4.1
PROCESAR 20 años	1,785	4.5	Vida - Individual	647	1.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	629	1.6
BBVA Bancomer	541	1.4	Crédito personal	632	1.6	Actualización de historial crediticio no realizada	406	1.0
Banamex citibanamex	400	1.0	Tarjeta de crédito	624	1.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	349	0.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	264	0.7	Tarjeta de débito	404	1.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	260	0.7
MetLife	253	0.7	Daños - Automóviles	160	0.4	Consumos no reconocidos	243	0.6
Santander	174	0.4	Crédito de nómina	131	0.3	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	212	0.5
INBURSA Banca	130	0.3	Cuenta de cheques	116	0.3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	211	0.5
Banco Azteca	117	0.3	Cuenta de nómina	112	0.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	170	0.4
Otras Instituciones	1,812	4.6	Otros Productos	866	2.2	Otras Causas	2,867	7.3
<b>Total</b>	<b>39,415</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>39,415</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>39,415</b>	<b>100.0</b>

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

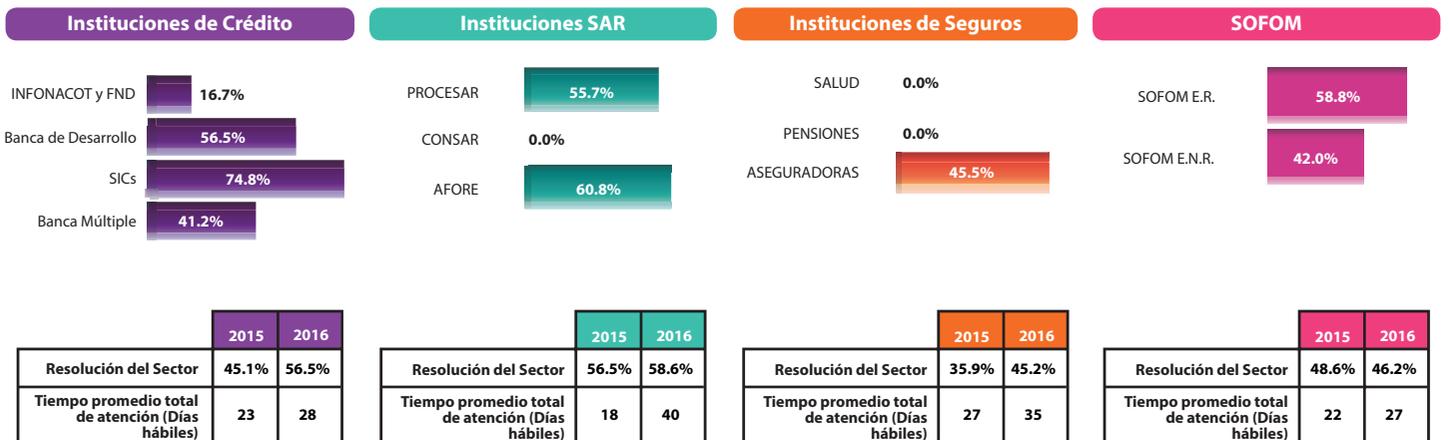
## Chiapas

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,099	19.0	Reporte de crédito especial	1,725	29.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	670	11.6
 BBVA Bancomer	662	11.5	Crédito personal	728	12.6	Actualización de historial crediticio no realizada	452	7.8
 Círculo de Crédito	636	11.0	Tarjeta de crédito	728	12.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	294	5.1
 Banamex citibanamex	470	8.1	Vida - Individual	515	8.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	287	5.0
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	296	5.1	Tarjeta de débito	472	8.1	Consumos no reconocidos	282	4.9
 MetLife	273	4.7	Daños - Automóviles	216	3.7	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	237	4.1
 Santander	198	3.4	Consulta a la BNSDAR	166	2.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	231	4.0
 PROCESAR 20 AÑOS	173	3.0	Cuenta de cheques	155	2.7	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	174	3.0
 Banco Azteca	145	2.5	Crédito de nómina	150	2.6	Consulta a SAR 92 a través del RFC	162	2.8
 HSBC	74	1.3	Cuenta de nómina	138	2.4	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	148	2.5
Otras Instituciones	1,761	30.4	Otros productos	794	13.7	Otras causas	2,850	49.2
<b>Total</b>	<b>5,787</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,787</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,787</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  
2016-2015



-

-

-



Part.	<b>70.7%</b>	<b>23.4%</b>	<b>5.9%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
-------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>78.6</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>16,666</b>	<b>4,974</b>	<b>1,061</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,701</b>
	Banca Múltiple	3,443	3,276	915	0	0	0	7,634
	SICs	13,196	1,672	139	0	0	0	15,007
	Banca de Desarrollo	11	11	4	0	0	0	26
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	16	15	3	0	0	0	34
<b>6.4</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,211</b>	<b>497</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,842</b>
	AFORE	465	452	109	0	0	0	1,026
	CON SAR	2	2	0	0	0	0	4
	PROCESAR	744	43	25	0	0	0	812
<b>7.9</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>950</b>	<b>932</b>	<b>389</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,271</b>
<b>2.8</b>	<b>SO FOM</b>	<b>378</b>	<b>339</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>818</b>
<b>0.4</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>123</b>
<b>3.9</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>1,081</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,126</b>
<b>Total general</b>		<b>20,409</b>	<b>6,773</b>	<b>1,699</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28,881</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,690	62.2	Reporte de crédito especial	13,078	64.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,602	56.8
BBVA Bancomer	959	4.7	Tarjeta de crédito	1,432	7.0	Actualización de historial crediticio no realizada	1,546	7.6
Banamex citibanamex	752	3.7	Consulta a la BND SAR	709	3.5	Consulta a través del NSS	689	3.4
PROCESAR 20 AÑOS	744	3.6	Información sobre productos y servicios no financieros	616	3.0	Consumos no reconocidos	686	3.4
círculo de crédito	396	1.9	Crédito personal	540	2.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios No Financieros	574	2.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	383	1.9	Tarjeta de débito	500	2.5	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	473	2.3
Santander	344	1.7	Información no financiera	424	2.1	Eliminación de historial crediticio no realizada	325	1.6
Banco Azteca	204	1.0	Daños - Automóviles	410	2.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	324	1.6
HSBC	185	0.9	Vida - Individual	234	1.1	Negativa en el pago de la indemnización	310	1.5
Scotiabank	135	0.7	Retiros totales	227	1.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	247	1.2
Otras Instituciones	3,617	17.7	Otros Productos	2,239	11.0	Otras Causas	3,633	17.8
<b>Total</b>	<b>20,409</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,409</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,409</b>	<b>100.0</b>

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

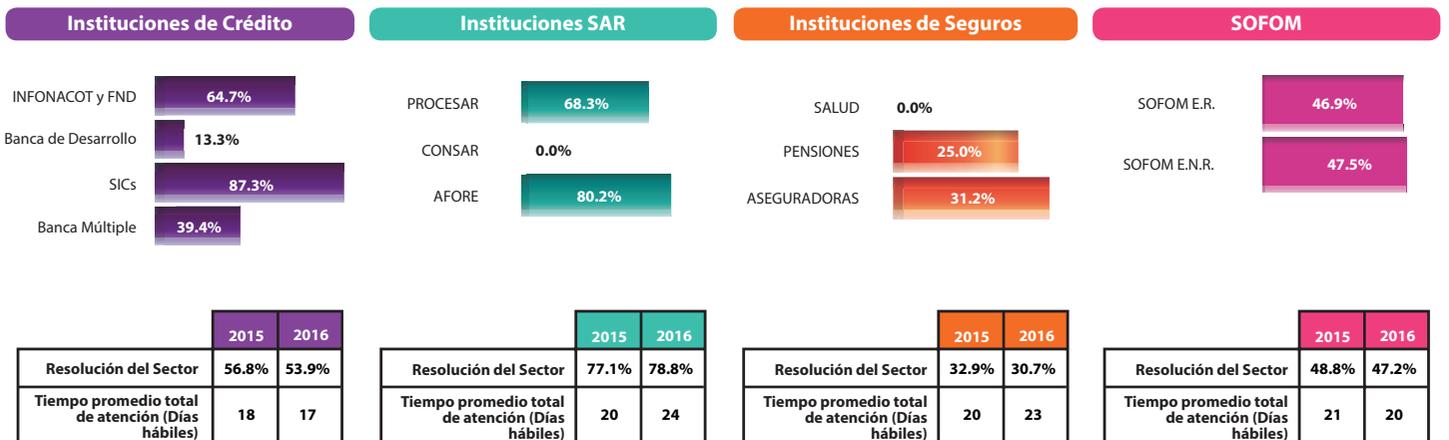
## Chihuahua

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,321	15.6	Reporte de crédito especial	1,681	19.8	Actualización de historial crediticio no realizada	1,590	18.8
 BBVA Bancomer	1,200	14.2	Tarjeta de crédito	1,651	19.5	Consumos no reconocidos	846	10.0
 Banamex	905	10.7	Crédito personal	658	7.8	Negativa en el pago de la indemnización	439	5.2
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	472	5.6	Tarjeta de débito	607	7.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	372	4.4
 Santander	418	4.9	Daños - Automóviles	551	6.5	Eliminación de historial crediticio no realizada	355	4.2
 círculo de crédito	377	4.4	Vida - Individual	325	3.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	298	3.5
 Banco Azteca	244	2.9	Retiros totales	281	3.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	280	3.3
 HSBC	224	2.6	Cuenta de nómina	272	3.2	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	245	2.9
 Scotiabank	165	1.9	Cuenta de cheques	218	2.6	Transferencia electrónica no reconocida	185	2.2
 MetLife	151	1.8	Cuenta de ahorro	216	2.6	Inconformidad con el monto de la indemnización	165	1.9
Otras Instituciones	2,995	35.4	Otros productos	2,012	23.7	Otras causas	3,697	43.6
<b>Total</b>	<b>8,472</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>8,472</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>8,472</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  
2016-2015



Part.	83.1%	14.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
82.92	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>18,423</b>	<b>2,757</b>	<b>339</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,519</b>
	Banca Múltiple	1,976	1,835	334	0	0	0	4,145
	SICs	16,409	884	4	0	0	0	17,297
	Banca de Desarrollo	25	25	1	0	0	0	51
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	13	0	0	0	0	26
9.62	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,076</b>	<b>406</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,496</b>
	AFORE	369	344	13	0	0	0	726
	CON SAR	27	27	0	0	0	0	54
	PROCESAR	1,680	35	1	0	0	0	1,716
5.08	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>651</b>	<b>529</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,318</b>
1.26	<b>SOFOM</b>	<b>167</b>	<b>143</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>328</b>
0.01	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
1.11	<b>Otros sectores</b>	<b>253</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>289</b>
<b>Total general</b>		<b>21,572</b>	<b>3,866</b>	<b>514</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,952</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,978	64.8	Reporte de crédito especial	16,341	75.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,421	71.5
círculo de crédito	2,408	11.2	Consulta a la BND SAR	1,680	7.8	Consulta a través del NSS	1,642	7.6
PROCESAR 20 años	1,680	7.8	Tarjeta de crédito	1,041	4.8	Actualización de historial crediticio no realizada	564	2.6
BBVA Bancomer	586	2.7	Vida - Individual	482	2.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	419	1.9
Banamex citibanamex	522	2.4	Crédito personal	291	1.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	250	1.2
Santander	231	1.1	Cuenta de nómina	200	0.9	Consumos no reconocidos	214	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	197	0.9	Información no financiera	199	0.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	193	0.9
MetLife	115	0.5	Tarjeta de débito	168	0.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	164	0.8
HSBC	114	0.5	Cuenta de ahorro	133	0.6	Eliminación de historial crediticio no realizada	161	0.7
PENSIONISSSTE	108	0.5	Crédito de nómina	91	0.4	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	149	0.7
Otras Instituciones	1,633	7.6	Otros Productos	946	4.4	Otras Causas	2,395	11.1
<b>Total</b>	<b>21,572</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,572</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,572</b>	<b>100.0</b>

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

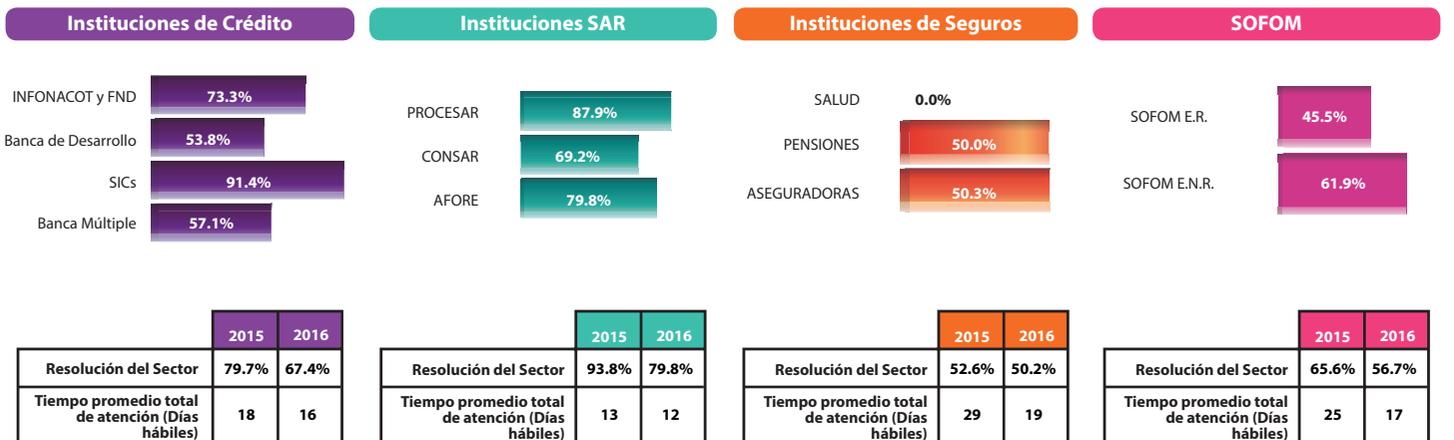
## Durango

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	666	15.2	Tarjeta de crédito	1,100	25.1	Actualización de historial crediticio no realizada	525	12.0
TransUnion	615	14.1	Reporte de crédito especial	861	19.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	426	9.7
Banamex	563	12.9	Vida - Individual	434	9.9	Consumos no reconocidos	258	5.9
Santander	260	5.9	Crédito personal	273	6.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	226	5.2
círculo de crédito	260	5.9	Cuenta de nómina	230	5.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	212	4.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	224	5.1	Tarjeta de débito	197	4.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	163	3.7
MetLife	131	3.0	Cuenta de ahorro	154	3.5	Eliminación de historial crediticio no realizada	158	3.6
HSBC	128	2.9	Cuenta de cheques	112	2.6	Negativa en el pago de la indemnización	152	3.5
PENSIONISSTE	110	2.5	Daños - Automóviles	107	2.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	144	3.3
Banco Azteca	93	2.1	Crédito de nómina	89	2.0	Información para realizar el trámite no otorgada	136	3.1
Otras Instituciones	1,330	30.4	Otros productos	823	18.8	Otras causas	1,980	45.2
<b>Total</b>	<b>4,380</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,380</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,380</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  
2016-2015


Part.	91.3%	6.9%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>86.6</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>34,737</b>	<b>2,335</b>	<b>554</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37,626</b>
	Banca Múltiple	2,824	1,315	544	0	0	0	4,683
	SICs	31,395	1,009	7	0	0	0	32,411
	Banca de Desarrollo	504	10	2	0	0	0	516
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	14	1	1	0	0	0	16
<b>3.7</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,409</b>	<b>156</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,588</b>
	AFORE	400	136	23	0	0	0	559
	CON SAR	3	1	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,006	19	0	0	0	0	1,025
<b>3.2</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>855</b>	<b>388</b>	<b>158</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,401</b>
<b>0.9</b>	<b>SO FOM</b>	<b>261</b>	<b>97</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>400</b>
<b>3.5</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>1,502</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,502</b>
<b>2.2</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>912</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>935</b>
<b>Total general</b>		<b>39,676</b>	<b>2,993</b>	<b>783</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43,452</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
<b>círculo de crédito</b> <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	15,649	39.4	Reporte de crédito especial	30,498	76.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	29,064	73.2
<b>TransUnion</b> <small>BURO DE CREDITO</small>	15,467	39.0	Información sobre productos y servicios financieros	1,782	4.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,101	5.3
<b>PROCESAR 20 AÑOS</b>	1,006	2.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,150	2.9	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,075	2.7
<b>BBVA Bancomer</b>	691	1.7	Consulta a la BND SAR	997	2.5	Consulta a través del NSS	945	2.4
<b>Banamex citibanamex</b>	675	1.7	Tarjeta de crédito	917	2.3	Consumos no reconocidos	591	1.5
<b>Bansefi</b> <small>EL BANCO QUE TE INCLUYE</small>	459	1.2	Tarjeta de débito	550	1.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	532	1.3
<b>GRUPO FINANCIERO BANORTE</b>	285	0.7	Vida - Individual	419	1.1	Información sobre la actualización de historial crediticio	499	1.3
<b>Santander</b> <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	197	0.5	Consulta de información a la autoridad	418	1.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios No Financieros	294	0.7
<b>Banco Azteca</b>	192	0.5	Crédito personal	296	0.7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	276	0.7
<b>Dun &amp; Bradstreet</b> <small>BURO DE CREDITO</small>	150	0.4	Reporte de crédito	296	0.7	Solicitud de información	264	0.7
<b>Otras Instituciones</b>	4,905	12.4	<b>Otros Productos</b>	2,353	5.9	<b>Otras Causas</b>	4,035	10.2
<b>Total</b>	<b>39,676</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>39,676</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>39,676</b>	<b>100.0</b>

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

## Estado de México

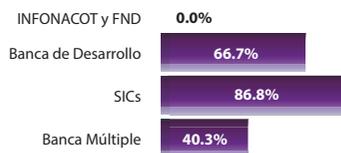
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	629	16.6	Reporte de crédito especial	910	24.1	Consumos no reconocidos	562	14.9
 BBVA Bancomer	544	14.4	Tarjeta de crédito	734	19.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	515	13.6
 Banamex citibanamex	517	13.7	Tarjeta de débito	530	14.0	Negativa en el pago de la indemnización	228	6.0
 círculo de crédito	385	10.2	Daños - Automóviles	244	6.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	133	3.5
 GRUPO FINANCIER BANDORTE	219	5.8	Cuenta de cheques	174	4.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	131	3.5
 Santander	142	3.8	Vida - Individual	173	4.6	Bloqueo de consulta de historial crediticio	115	3.1
 GNP SEGUROS	115	3.0	Crédito personal	156	4.1	Transferencia electrónica no reconocida	114	3.0
 Banco Azteca	97	2.6	Reporte de crédito	106	2.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	107	2.8
 BanCoppel	83	2.2	Crédito al auto	69	1.8	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	107	2.8
 HSBC	63	1.7	Retiros totales	57	1.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	96	2.6
Otras Instituciones	982	26.0	Otros productos	623	16.5	Otras causas	1,668	44.2
<b>Total</b>	<b>3,776</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,776</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,776</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



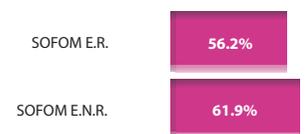
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	52.0%	56.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	18

	2015	2016
Resolución del Sector	83.6%	79.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	20

	2015	2016
Resolución del Sector	42.7%	36.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	25

	2015	2016
Resolución del Sector	50.0%	58.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	25



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



Part.	76.0%	20.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
81.0	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>19,994</b>	<b>4,772</b>	<b>794</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,560</b>
	Banca Múltiple	3,407	2,421	724	0	0	0	6,552
	SICs	16,537	2,327	62	0	0	0	18,926
	Banca de Desarrollo	39	17	3	0	0	0	59
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	7	5	0	0	0	23
5.6	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,297</b>	<b>428</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,773</b>
	AFORE	412	300	48	0	0	0	760
	CON SAR	5	3	0	0	0	0	8
	PROCESAR	880	125	0	0	0	0	1,005
7.6	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,202</b>	<b>989</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,413</b>
1.5	<b>SOFOM</b>	<b>249</b>	<b>175</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>478</b>
2.01	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>635</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>635</b>
2.19	<b>Otros sectores</b>	<b>607</b>	<b>71</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>692</b>
<b>Total general</b>		<b>23,984</b>	<b>6,435</b>	<b>1,132</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31,551</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,591	60.8	Reporte de crédito especial	16,381	68.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,125	54.7
círculo de crédito	1,906	7.9	Tarjeta de crédito	1,290	5.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,053	4.4
PROCESAR 20 años	880	3.7	Consulta a la BND SAR	880	3.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,019	4.2
BBVA Bancomer	831	3.5	Información sobre productos y servicios financieros	681	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	752	3.1
Banamex citibanamex	801	3.3	Vida - Individual	612	2.6	Consumos no reconocidos	744	3.1
MetLife	399	1.7	Tarjeta de débito	597	2.5	Consulta a través del NSS	717	3.0
Santander	359	1.5	Servicio de Atención de Condusef	497	2.1	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	581	2.4
Banco Azteca	252	1.1	Crédito personal	341	1.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	481	2.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	248	1.0	Daños - Automóviles	333	1.4	Información sobre la actualización de historial crediticio	410	1.7
HSBC	131	0.5	Crédito simple	234	1.0	Inconformidad con el monto del rescate	306	1.3
Otras Instituciones	3,586	15.0	Otros Productos	2,138	8.9	Otras Causas	4,796	20.0
<b>Total</b>	<b>23,984</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>23,984</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>23,984</b>	<b>100.0</b>

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

## Guanajuato

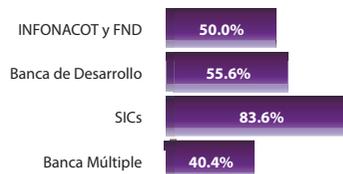
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
 TransUnion	1,845	24.4	Reporte de crédito especial	2,376	31.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	926	12.2
 BBVA Bancomer	883	11.7	Tarjeta de crédito	1,389	18.4	Consumos no reconocidos	871	11.5
 Banamex citibanamex	818	10.8	Tarjeta de débito	699	9.2	Actualización de historial crediticio no realizada	663	8.8
 círculo de crédito Cooperativa de Información Crediticia	541	7.2	Vida - Individual	597	7.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	435	5.8
 MetLife	407	5.4	Daños - Automóviles	372	4.9	Inconformidad con el monto del rescate	302	4.0
 Santander Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México	359	4.7	Crédito personal	282	3.7	Negativa en el pago de la indemnización	278	3.7
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	252	3.3	Cuenta de nómina	242	3.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	221	2.9
 Banco Azteca	190	2.5	Cuenta de cheques	206	2.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	213	2.8
 PROCESAR 20 AÑOS	125	1.7	Retiros totales	167	2.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	212	2.8
 HSBC	124	1.6	Cuenta de ahorro	151	2.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	197	2.6
Otras Instituciones	2,023	26.7	Otros productos	1,086	14.4	Otras causas	3,249	42.9
<b>Total</b>	<b>7,567</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>7,567</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>7,567</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



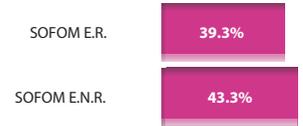
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	56.1%	59.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	32	18

	2015	2016
Resolución del Sector	68.3%	66.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	38	13

	2015	2016
Resolución del Sector	35.7%	49.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	44	19

	2015	2016
Resolución del Sector	51.3%	41.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	17



GUERRERO

Variación  
2016-2015

Part.

83.97%

12.08%

3.95%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

## Acciones de Defensa Iniciadas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
85.5	<b>Instituciones de Crédito</b>	16,045	1,922	549	0	0	0	18,516
	Banca Múltiple	1,645	1,433	536	0	0	0	3,614
	SICs	14,383	474	9	0	0	0	14,866
	Banca de Desarrollo	12	11	2	0	0	0	25
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	4	2	0	0	0	11
6.0	<b>Instituciones SAR</b>	1,080	192	21	0	0	0	1,293
	AFORE	171	165	21	0	0	0	357
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	909	27	0	0	0	0	936
5.2	<b>Instituciones de Seguros</b>	566	348	203	0	0	0	1,117
1.8	<b>SO FOM</b>	170	138	79	0	0	0	387
1.3	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	282	0	0	0	0	0	282
0.2	<b>Otros sectores</b>	29	14	3	0	0	0	46
<b>Total general</b>		18,172	2,614	855	0	0	0	21,641

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,417	57.3	Reporte de crédito especial	14,093	77.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,799	76.0
círculo de crédito	3,944	21.7	Consulta a la BND SAR	909	5.0	Consulta a través del NSS	893	4.9
PROCESAR 20 años	909	5.0	Tarjeta de Crédito	682	3.7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	256	1.4
Banamex	454	2.5	Vida - Individual	412	2.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	256	1.4
BBVA Bancomer	408	2.1	Cuenta de ahorro	347	1.9	Consumos no reconocidos	220	1.2
Banco Azteca	196	1.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	282	1.6	Actualización de historial crediticio no realizada	213	1.2
Santander	125	0.7	Crédito personal	193	1.1	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras ( Aseguradoras, SO FOM, etc.)	206	1.1
BanCoppel	124	0.7	Reporte de crédito	186	1.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	191	1.1
MetLife	101	0.6	Tarjeta de débito	167	0.9	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	185	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	100	0.6	Información sobre productos y servicios financieros	161	0.9	Negativa en el pago de la indemnización	168	0.9
Otras Instituciones	1,394	7.7	Otros Productos	740	4.1	Otras Causas	1,785	9.8
<b>Total</b>	<b>18,172</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,172</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,172</b>	<b>100.0</b>

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

## Guerrero

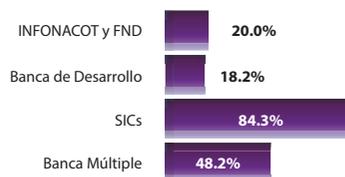
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	532	15.3	Tarjeta de crédito	797	23.0	Consumos no reconocidos	280	8.1
 BBVA Bancomer	503	14.5	Cuenta de ahorro	456	13.2	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	258	7.4
 TransUnion	355	10.2	Reporte de crédito especial	306	8.8	Negativa en el pago de la indemnización	251	7.2
 Banco Azteca	256	7.4	Vida - Individual	280	8.1	Actualización de historial crediticio no realizada	218	6.3
 Santander	150	4.3	Crédito personal	226	6.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	206	6.0
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	136	3.9	Tarjeta de débito	224	6.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	193	5.6
 BanCoppel	134	3.9	Reporte de crédito	175	5.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	146	4.2
 MetLife	125	3.6	Daños - Automóviles	164	4.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	122	3.5
 círculo de crédito	107	3.1	Cuenta de nómina	132	3.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	114	3.3
 HSBC	77	2.2	Crédito de nómina	118	3.4	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	112	3.2
Otras Instituciones	1,094	31.6	Otros productos	591	17.0	Otras causas	1,569	45.2
<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,469</b>	<b>100.0</b>

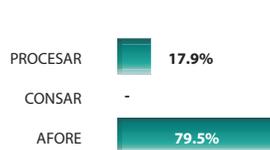
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de Crédito



## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	50.5%	55.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	27

	2015	2016
Resolución del Sector	73.0%	71.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	22

	2015	2016
Resolución del Sector	34.7%	39.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	35	38

	2015	2016
Resolución del Sector	45.9%	55.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	31	65



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	86.3%	11.2%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
87.1	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>20,005</b>	<b>1,954</b>	<b>422</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,381</b>
	Banca Múltiple	1,403	1,239	411	0	0	0	3,053
	SICs	18,594	709	9	0	0	0	19,312
	Banca de Desarrollo	4	3	1	0	0	0	8
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	4	3	1	0	0	0	8
5.4	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,187</b>	<b>203</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,402</b>
	AFORE	172	158	10	0	0	0	340
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,015	45	2	0	0	0	1,062
5.6	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>709</b>	<b>562</b>	<b>173</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,444</b>
1.4	<b>SO FOM</b>	<b>175</b>	<b>152</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>364</b>
0.3	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>
0.2	<b>Otros sectores</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>
<b>Total general</b>		<b>22,172</b>	<b>2,888</b>	<b>645</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,705</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,505	51.9	Reporte de crédito especial	18,577	83.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,867	80.6
círculo de crédito	7,048	31.8	Consulta a la BND SAR	1,015	4.6	Consulta a través del NSS	969	4.4
PROCESAR 20 AÑOS	1,015	4.6	Tarjeta de crédito	531	2.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	367	1.7
BBVA Bancomer	470	2.1	Vida - Individual	483	2.2	Consumos no reconocidos	312	1.4
Banamex citibanamex	414	1.9	Tarjeta de débito	255	1.2	Solicitud de cancelación de contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	277	1.2
MetLife	204	0.9	Crédito personal	210	0.9	Actualización de historial crediticio no realizada	177	0.8
Santander	152	0.7	Cuenta de ahorro	164	0.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	151	0.7
GNP SEGUROS	97	0.4	Daños - Automóviles	155	0.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	135	0.6
Banco Azteca	62	0.3	Cuenta de nómina	88	0.4	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	135	0.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	60	0.3	Cajero automático	75	0.3	Solicitud de cancelación de producto y/o servicio no atendida y/o no aplicada	127	0.6
Otras Instituciones	1,145	5.2	Otros Productos	619	2.8	Otras Causas	1,655	7.5
<b>Total</b>	<b>22,172</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>22,172</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>22,172</b>	<b>100.0</b>

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

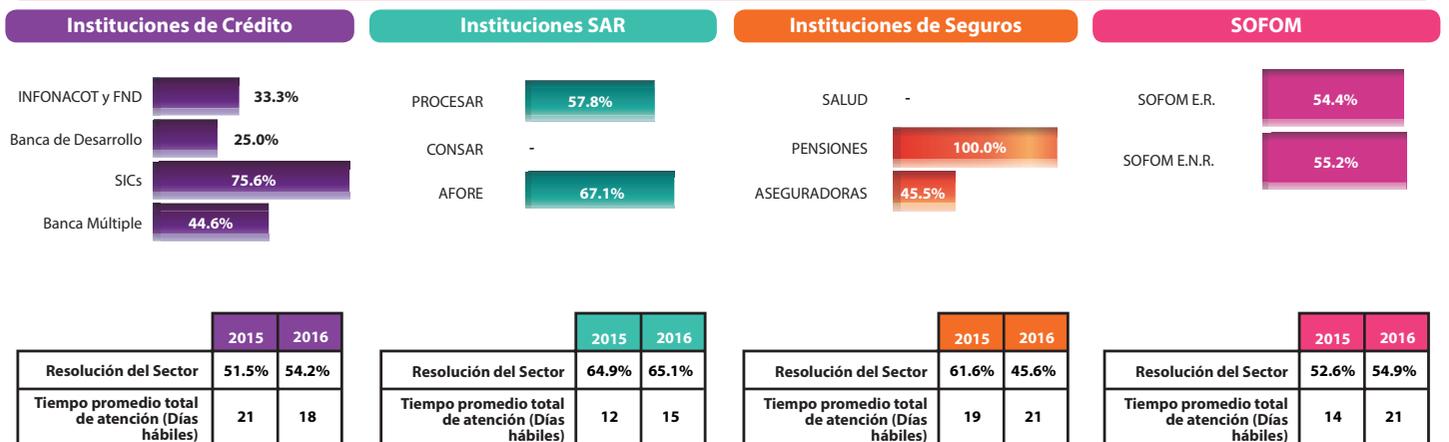
## Hidalgo

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	572	16.2	Reporte de crédito especial	713	20.2	Consumos no reconocidos	397	11.2
TransUnion	516	14.6	Tarjeta de crédito	605	17.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	371	10.5
Banamex citibanamex	505	14.3	Vida - Individual	419	11.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	322	9.1
MetLife	236	6.7	Tarjeta de débito	322	9.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	183	5.2
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	198	5.6	Crédito personal	229	6.5	Actualización de historial crediticio no realizada	180	5.1
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	180	5.1	Daños - Automóviles	223	6.3	Negativa en el pago de la indemnización	179	5.1
GNP SEGUROS	124	3.5	Cuenta de ahorro	206	5.8	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	150	4.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	84	2.4	Cuenta de nómina	102	2.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	137	3.9
Banco Azteca	71	2.0	Cajero automático	88	2.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	90	2.5
HSBC	55	1.5	Cuenta de cheques	86	2.4	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	76	2.2
Otras Instituciones	992	28.1	Otros productos	540	15.3	Otras causas	1,448	41.0
<b>Total</b>	<b>3,533</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,533</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,533</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  
2016-2015



-

-



Part.	75.5%	18.1%	6.4%	0.0%	0.0%	0.01%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	-------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
81.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>36,777</b>	<b>7,777</b>	<b>2,718</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>47,279</b>
	Banca Múltiple	8,238	5,673	2,606	0	0	7	16,524
	SICs	28,131	2,072	102	0	0	0	30,305
	Banca de Desarrollo	235	14	5	0	0	0	254
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	173	18	5	0	0	0	196
5.3	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,141</b>	<b>806</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,095</b>
	AFORE	941	793	92	0	0	0	1,826
	CON SAR	5	2	0	0	0	0	7
	PROCESAR	1,195	65	2	0	0	0	1,262
7.4	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>2,136</b>	<b>1,446</b>	<b>691</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,273</b>
2.4	<b>SOFOM</b>	<b>872</b>	<b>342</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,386</b>
0.02	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
3.18	<b>Otros sectores</b>	<b>1,727</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,821</b>
<b>Total general</b>		<b>43,662</b>	<b>10,478</b>	<b>3,716</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>57,863</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	25,790	59.1	Reporte de crédito especial	27,059	62.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	19,851	45.5
BBVA Bancomer	2,327	5.3	Información sobre productos y servicios financieros	4,330	9.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	7,806	17.9
círculo de crédito	2,257	5.2	Tarjeta de crédito	3,173	7.3	Consumos no reconocidos	2,295	5.3
Banamex  citibanamex	1,836	4.2	Tarjeta de débito	1,337	3.0	Información sobre la actualización de historial crediticio	2,295	5.3
PROCESAR 20 años	1,195	2.7	Consulta a la BND SAR	1,185	2.7	Consulta a través del NSS	1,101	2.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	971	2.2	Daños-Automóviles	893	2.0	Negativa en el pago de la indemnización	977	2.2
Santander	726	1.7	Cuenta de ahorro	602	1.4	Actualización de historial crediticio no realizada	909	2.1
HSBC	348	0.8	Vida - Individual	559	1.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	614	1.4
Banco Azteca	341	0.8	Cuenta de cheques	520	1.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	614	1.4
INBURSA Banca	306	0.7	Crédito personal	517	1.2	Incumplimiento con los términos del contrato	452	1.0
Otras Instituciones	7,565	17.3	Otros Productos	3,487	8.0	Otras Causas	6,748	15.4
<b>Total</b>	<b>43,662</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>43,662</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>43,662</b>	<b>100.0</b>

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

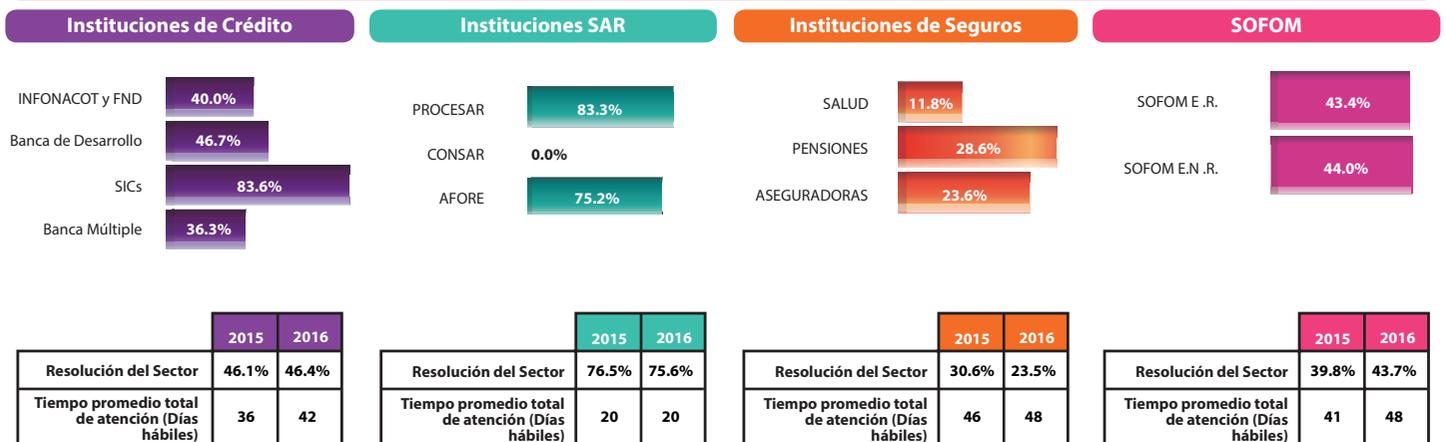
## Jalisco

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	2,588	18.2	Tarjeta de crédito	3,581	25.2	Consumos no reconocidos	2,964	20.9
Banamex citibanamex	1,933	13.6	Reporte de crédito especial	2,107	14.8	Negativa en el pago de la indemnización	1,226	8.6
TransUnion	1,650	11.6	Tarjeta de débito	1,751	12.3	Actualización de historial crediticio no realizada	784	5.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,156	8.2	Daños - Automóviles	1,069	7.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	732	5.2
Santander	715	5.0	Cuenta de cheques	709	5.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	670	4.7
círculo de crédito	515	3.6	Cuenta de ahorro	624	4.4	Incumplimiento con los términos del contrato	525	3.7
HSBC	368	2.6	Cuenta de nómina	509	3.6	Bloqueo de consulta de historial crediticio	504	3.6
INBURSA Banca	307	2.2	Crédito personal	455	3.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	419	3.0
Banco Azteca	287	2.0	Vida - Individual	435	3.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	373	2.6
GNP SEGUROS	287	2.0	Emisión de estado de cuenta	318	2.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	303	2.1
Otras Instituciones	4,395	31.0	Otros productos	2,643	18.6	Otras causas	5,701	40.1
<b>Total</b>	<b>14,201</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,201</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,201</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  
2016-2015



-

-

-



Part.	66.4%	21.2%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	-------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
68.1	<b>Instituciones de Crédito</b>	31,654	10,496	6,247	0	0	0	48,397
	Banca Múltiple	17,799	9,643	6,189	0	0	0	33,631
	SICs	13,789	819	40	0	0	0	14,648
	Banca de Desarrollo	44	23	11	0	0	0	78
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	22	11	7	0	0	0	40
5.1	<b>Instituciones SAR</b>	2,639	779	201	0	0	0	3,619
	AFORE	1,401	708	161	0	0	0	2,270
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	1,237	70	40	0	0	0	1,347
17.2	<b>Instituciones de Seguros</b>	7,073	3,260	1,860	0	0	0	12,193
2.8	<b>SOFOM</b>	1,150	477	397	0	0	0	2,024
3.5	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	2,518	0	0	0	0	0	2,518
3.3	<b>Otros sectores</b>	2,158	70	88	0	0	0	2,316
<b>Total general</b>		47,192	15,082	8,793	0	0	0	71,067

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,741	24.9	Reporte de crédito especial	13,542	28.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,300	28.2
Banamex	5,420	11.5	Tarjeta de crédito	6,321	13.4	Consumos no reconocidos	4,082	8.7
BBVA Bancomer	4,357	9.2	Tarjeta de débito	3,206	6.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,571	5.4
Círculo de Crédito	2,038	4.3	Vida-Individual	2,862	6.1	Negativa en el pago de indemnización	1,743	3.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,866	4.0	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	2,331	4.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	1,526	3.2
Santander	1,492	3.2	Daños - Automóviles	2,093	4.4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguros (s)	1,523	3.2
PROCESAR 20 AÑOS	1,237	2.6	Información sobre productos y servicios financieros	1,953	4.1	Servicio de consulta e impresión de la CURP	1,503	3.2
GNP SEGUROS	1,104	2.3	Cuenta de cheques	1,547	3.3	Negociación de créditos (Orientación)	1,049	2.2
HSBC	1,039	2.2	Cuenta de ahorro	1,515	3.2	Consulta a través del NSS	1,025	2.2
Banco Azteca	824	1.7	Información sobre productos y servicios no financieros	1,305	2.8	Cargos no recocidos en la cuenta	836	1.8
Otras Instituciones	16,074	34.1	Otros Productos	10,517	22.3	Otras Causas	18,034	38.2
<b>Total</b>	<b>47,192</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>47,192</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>47,192</b>	<b>100.0</b>

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

## Metropolitana Central

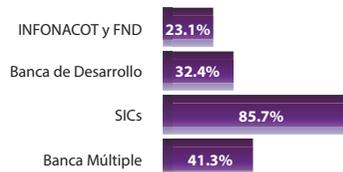
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	5,140	21.5	Tarjeta de crédito	5,672	23.8	Consumos no reconocidos	4,512	18.9
 BBVA Bancomer	4,109	17.2	Tarjeta de débito	3,445	14.4	Negativa en el pago de la indemnización	1,880	7.9
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	1,766	7.4	Daños - Automóviles	2,062	8.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	851	3.6
 Santander	1,360	5.7	Cuenta de cheques	1,969	8.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	805	3.4
 GNP SEGUROS	1,059	4.4	Cuenta de ahorro	1,456	6.1	Cheque pagado no reconocido por el titular	787	3.3
 HSBC	857	3.6	Vida - Individual	1,169	4.9	Trasferencia electrónica no reconocida	782	3.3
 Banco Azteca	686	2.9	Crédito personal	846	3.5	Bloqueo de consulta de historial crediticio	628	2.6
 MetLife	657	2.8	Reporte de crédito especial	760	3.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	493	2.1
 TransUnion	600	2.5	Cuenta de nómina	686	2.9	Incumplimiento con los términos del contrato	464	1.9
 Scotiabank	545	2.3	Crédito al auto	571	2.4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	459	1.9
Otras Instituciones	7,096	29.7	Otros productos	5,239	21.9	Otras causas	12,214	51.1
<b>Total</b>	<b>23,875</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>23,875</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>23,875</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



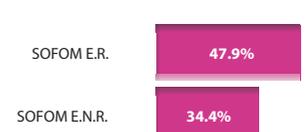
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	40.4%	43.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	25

	2015	2016
Resolución del Sector	60.7%	58.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	21

	2015	2016
Resolución del Sector	30.8%	30.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	26

	2015	2016
Resolución del Sector	33.5%	42.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	31



Variación  
2016-2015

## Acciones de Defensa Iniciadas

Part.	65.2%	27.6%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
71.6	<b>Instituciones de Crédito</b>	5,381	2,196	571	0	0	0	8,148
	Banca Múltiple	3,380	2,129	566	0	0	0	6,075
	SICs	1,984	58	4	0	0	0	2,046
	Banca de Desarrollo	13	7	0	0	0	0	20
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	4	2	1	0	0	0	7
5.3	<b>Instituciones SAR</b>	373	187	39	0	0	0	599
	AFORE	285	166	33	0	0	0	484
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	87	21	6	0	0	0	114
17.0	<b>Instituciones de Seguros</b>	1,121	648	167	0	0	0	1,936
3.4	<b>SO FOM</b>	257	99	33	0	0	0	389
0.1	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	10	0	0	0	0	0	10
2.6	<b>Otros sectores</b>	280	7	5	0	0	0	292
<b>Total general</b>		<b>7,422</b>	<b>3,137</b>	<b>815</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11,374</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,369	18.5	Reporte de crédito especial	1,966	26.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,918	25.8
Banamex	988	13.3	Tarjeta de crédito	1,296	17.5	Consumos no reconocidos	801	10.8
BBVA Bancomer	886	12.0	Tarjeta de débito	621	8.4	Negativa en el pago de la indemnización	302	4.1
círculo de crédito	611	8.2	Daños - Automóviles	396	5.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	244	3.3
GRUPO FINANCIER BANORTE	329	4.4	Vida - Individual	354	4.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	233	3.1
Banco Azteca	255	3.4	Cuenta de ahorro	254	3.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	211	2.9
Santander	240	3.2	Crédito personal	249	3.4	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	199	2.7
GNP SEGUROS	212	2.9	Cajero automático	219	2.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	163	2.2
HSBC	164	2.2	Vida - Grupo	195	2.6	Negociación de créditos (Orientación)	143	1.9
INBURSA Banca	156	2.1	Información sobre productos y servicios financieros	177	2.4	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	143	1.9
Otras Instituciones	2,212	29.8	Otros Productos	1,695	22.8	Otras Causas	3,065	41.3
<b>Total</b>	<b>7,422</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>7,422</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>7,422</b>	<b>100.0</b>

## Metropolitana Centro Histórico

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	818	20.7	Tarjeta de crédito	992	25.1	Consumos no reconocidos	733	18.5
Banamex citibanamex	804	20.3	Tarjeta de débito	616	15.6	Negativa en el pago de la indemnización	300	7.6
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	276	7.0	Daños - Automóviles	342	8.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	276	7.0
Banco Azteca	198	5.0	Cajero automático	233	5.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	174	4.4
GNP SEGUROS	198	5.0	Cuenta de ahorro	199	5.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	144	3.6
Santander	165	4.2	Crédito personal	145	3.7	Trasferencia electrónica no reconocida	138	3.5
MetLife	128	3.2	Vida - Individual	144	3.6	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	122	3.1
HSBC	115	2.9	Vida - Grupo	142	3.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	92	2.3
INBURSA Banco	114	2.9	Cuenta de cheques	129	3.3	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	81	2.1
MAPFRE MÉXICO	70	1.8	Cuenta de nómina	121	3.1	Depósito no aplicado total o parcialmente	77	2.0
Otras Instituciones	1,066	27.0	Otros productos	889	22.5	Otras causas	1,815	45.9
<b>Total</b>	<b>3,952</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,952</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,952</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



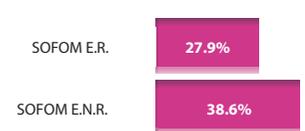
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	-	45.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	-	17

	2015	2016
Resolución del Sector	-	53.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	-	12

	2015	2016
Resolución del Sector	-	31.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	-	17

	2015	2016
Resolución del Sector	-	33.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	-	16



## Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación  
2016-2015


Part.	78.6%	14.6%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general	
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG    DLG		
80.2	<b>Instituciones de Crédito</b>	17,073	2,779	1,295	0	0	0	21,147
	<b>Banca Múltiple</b>	9,673	2,676	1,283	0	0	0	13,632
	<b>SICs</b>	7,347	89	5	0	0	0	7,441
	<b>Banca de Desarrollo</b>	26	6	0	0	0	0	32
	<b>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</b>	27	8	7	0	0	0	42
2.1	<b>Instituciones SAR</b>	385	134	34	0	0	0	553
	<b>AFORE</b>	334	134	28	0	0	0	496
	<b>CON SAR</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>PROCESAR</b>	51	0	6	0	0	0	57
14.5	<b>Instituciones de Seguros</b>	2,627	826	377	0	0	0	3,830
2.1	<b>SO FOM</b>	382	105	75	0	0	0	562
0.4	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	108	0	0	0	0	0	108
0.6	<b>Otros sectores</b>	141	13	8	0	0	0	162
Total general		20,716	3,857	1,789	0	0	0	26,362

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
<b>círculo de crédito</b> <small>Asociación de Información Crediticia</small>	3,685	17.8	<b>Información sobre productos y servicios financieros</b>	7,898	38.1	<b>Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros</b>	7,956	38.4
<b>TransUnion</b> <small>BURO DE CREDITO</small>	3,661	17.6	<b>Reporte de crédito especial</b>	7,274	35.1	<b>Emisión de reporte de crédito especial (RCE)</b>	7,223	34.9
<b>Banamex</b> <small>citibanamex</small>	3,421	16.5	<b>Tarjeta de crédito</b>	1,459	7.0	<b>Consumos no reconocidos</b>	1,620	7.8
<b>BBVA Bancomer</b>	2,458	11.9	<b>Tarjeta de débito</b>	952	4.6	<b>Negativa en el pago de la indemnización</b>	342	1.7
<b>GRUPO FINANCIERO BANORTE</b>	975	4.7	<b>Daños - Automóviles</b>	563	2.7	<b>Cargos no recodidos en la cuenta</b>	232	1.1
<b>Santander</b> <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	698	3.4	<b>Vida - Individual</b>	350	1.7	<b>Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio</b>	135	0.7
<b>GNP SEGUROS</b>	551	2.7	<b>Cuenta de ahorro</b>	344	1.7	<b>Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio</b>	132	0.6
<b>Banco Azteca</b>	465	2.2	<b>Cuenta de cheques</b>	280	1.4	<b>Trasferencia electrónica no reconocida</b>	130	0.6
<b>HSBC</b>	431	2.1	<b>Crédito al auto</b>	181	0.9	<b>Incumplimiento con los términos del contrato</b>	123	0.6
<b>INBURSA Banca</b>	359	1.7	<b>Crédito personal</b>	149	0.7	<b>SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)</b>	120	0.6
<b>Otras Instituciones</b>	4,012	19.4	<b>Otros Productos</b>	1,266	6.1	<b>Otras Causas</b>	2,703	13.0
Total	20,716	100.0	Total	20,716	100.0	Total	20,716	100.0

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

## Metropolitana Norte

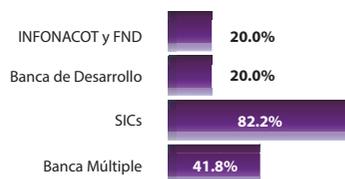
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	1,397	24.7	Tarjeta de crédito	1,559	27.6	Consumos no reconocidos	1,746	30.9
 BBVA Bancomer	1,036	18.4	Tarjeta de débito	1,059	18.8	Negativa en el pago de la indemnización	332	5.9
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	397	7.0	Daños - Automóviles	650	11.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	245	4.3
 Santander	316	5.6	Cuenta de cheques	407	7.2	Cheque pagado no reconocido por el titular	191	3.4
 GNP SEGUROS	248	4.4	Cuenta de ahorro	341	6.0	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	167	3.0
 HSBC	181	3.2	Vida - Individual	275	4.9	Inconformidad con el monto de la indemnización	160	2.8
 Banco Azteca	162	2.9	Crédito al auto	188	3.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	156	2.8
 INBURSA Banco	149	2.6	Crédito personal	157	2.8	Trasferencia electrónica no reconocida	151	2.7
 Scotiabank	127	2.3	Cuenta de nómina	128	2.3	Incumplimiento con los términos del contrato	141	2.5
 AXA reinventando los seguros	118	2.1	Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	97	1.7	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	131	2.3
Otras Instituciones	1,515	26.8	Otros productos	785	13.9	Otras causas	2,226	39.4
<b>Total</b>	<b>5,646</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,646</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,646</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

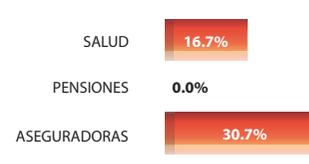
## Instituciones de Crédito



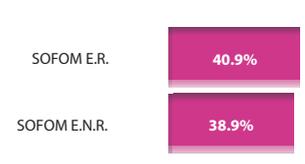
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	42.6%	42.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	33	27

	2015	2016
Resolución del Sector	68.5%	59.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	207	26

	2015	2016
Resolución del Sector	31.9%	30.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	34	24

	2015	2016
Resolución del Sector	40.8%	40.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	63	28



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	79.8%	15.4%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
53.3	<b>Instituciones de Crédito</b>	8,164	2,161	629	0	0	10,954
	Banca Múltiple	4,854	1,932	625	0	0	7,411
	SICs	3,271	220	0	0	0	3,491
	Banca de Desarrollo	28	4	3	0	0	35
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	5	1	0	0	17
2.1	<b>Instituciones SAR</b>	300	103	28	0	0	431
	AFORE	220	96	28	0	0	344
	CONSAR	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	80	7	0	0	0	87
14.3	<b>Instituciones de Seguros</b>	1,924	733	283	0	0	2,940
2.8	<b>SOFOM</b>	368	148	50	0	0	566
26.3	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	5,417	0	0	0	0	5,417
1.2	<b>Otros sectores</b>	235	12	4	0	0	251
<b>Total general</b>		16,408	3,157	994	0	0	20,559

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	2,020	12.3	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	5,341	32.6	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	3,106	18.9
Banamex	1,388	8.5	Reporte de crédito especial	3,060	18.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,600	15.9
círculo de crédito	1,208	7.3	Tarjeta de crédito	1,763	10.7	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,347	8.2
BBVA Bancomer	1,123	6.8	Tarjeta de débito	909	5.5	Consumos no reconocidos	1,242	7.6
Banco Azteca	528	3.2	Daños - Automóviles	803	4.9	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de la oficinas de atención	960	5.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	471	2.9	Vida - Individual	691	4.2	Negativa en el pago de la indemnización	483	2.9
Santander	359	2.2	Cuenta de ahorro	607	3.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	418	2.5
GNP SEGUROS	309	1.9	Crédito personal	405	2.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	347	2.1
HSBC	244	1.5	Información sobre productos y servicios financieros	313	1.9	Actualización de historial crediticio no realizada	338	2.1
INBURSA Banca	214	1.3	Cuenta de cheques	273	1.7	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	325	2.0
Otras Instituciones	8,544	52.1	Otros Productos	2,243	13.7	Otras Causas	5,242	31.9
<b>Total</b>	<b>16,408</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,408</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,408</b>	<b>100.0</b>

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

# Metropolitana Oriente

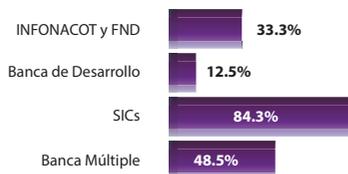
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	773	18.6	Tarjeta de crédito	907	21.9	Consumos no reconocidos	757	18.2
 BBVA Bancomer	686	16.5	Tarjeta de débito	574	13.8	Negativa en el pago de la indemnización	489	11.8
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	280	6.7	Daños - Automóviles	519	12.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	190	4.6
 Banco Azteca	235	5.7	Cuenta de ahorro	245	5.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	174	4.2
 GNP SEGUROS	215	5.2	Vida - Individual	215	5.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	160	3.9
 Santander	187	4.5	Cuenta de cheques	199	4.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	140	3.4
 TransUnion	148	3.6	Crédito personal	157	3.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	113	2.7
 HSBC	118	2.8	Cuenta de nómina	146	3.5	Trasferencia electrónica no reconocida	113	2.7
 MetLife	101	2.4	Reporte de crédito especial	143	3.4	Inconformidad con el monto de la indemnización	96	2.3
 INBURSA Banco	98	2.4	Vida - Grupo	127	3.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	93	2.2
Otras Instituciones	1,310	31.6	Otros productos	919	22.1	Otras causas	1,826	44.0
<b>Total</b>	<b>4,151</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,151</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,151</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



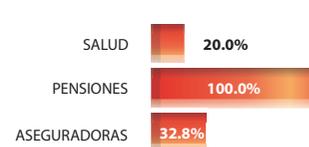
	2015	2016
Resolución del Sector	45.8%	51.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	33

### Instituciones SAR



	2015	2016
Resolución del Sector	58.8%	57.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	34

### Instituciones de Seguros



	2015	2016
Resolución del Sector	39.2%	32.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	41

### SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	36.4%	53.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	65



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	59.1%	25.6%	15.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	-------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
63.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	710	417	243	0	0	0	1,370
	Banca Múltiple	584	413	240	0	0	0	1,237
	SICs	124	3	1	0	0	0	128
	Banca de Desarrollo	2	1	1	0	0	0	4
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	1	0	0	0	1
2.2	<b>Instituciones SAR</b>	25	19	4	0	0	0	48
	AFORE	18	19	4	0	0	0	41
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	7	0	0	0	0	0	7
14.4	<b>Instituciones de Seguros</b>	134	102	74	0	0	0	310
1.3	<b>SO FOM</b>	11	10	7	0	0	0	28
17.9	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	385	0	0	0	0	0	385
0.5	<b>Otros sectores</b>	7	2	2	0	0	0	11
<b>Total general</b>		1,272	550	330	0	0	0	2,152

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	206	16.2	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	385	30.3	Servicio de consulta e impresión de la CURP	382	30.0
BBVA Bancomer	88	6.9	Tarjeta de Crédito	209	16.4	Consumos no reconocidos	158	12.4
TransUnion	82	6.5	Reporte de crédito especial	123	9.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	120	9.4
Santander	53	4.2	Tarjeta de débito	104	8.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	105	8.3
GRUPO FINANCIER BANORTE	44	3.5	Información sobre productos y servicios financieros	103	8.1	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	49	3.9
círculo de crédito	42	3.3	Daños - Automóviles	65	5.1	Negativa en el pago de la indemnización	45	3.5
GNP SEGUROS	31	2.4	Cuenta de cheques	43	3.4	Solicitud de cancelación de producto y/o servicio no atendida y/o no aplicada	36	2.8
INBURSA Banca	27	2.1	Vida - Individual	35	2.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	23	1.8
HSBC	26	2.0	Cuenta de ahorro	27	2.1	Cheque pagado no reconocido por el titular	21	1.7
Banco Azteca	20	1.6	Cajero automático	19	1.5	Depósito no aplicado total o parcialmente	17	1.3
Otras Instituciones	653	51.3	Otros Productos	159	12.5	Otras Causas	316	24.9
<b>Total</b>	<b>1,272</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,272</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>1,272</b>	<b>100.0</b>

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

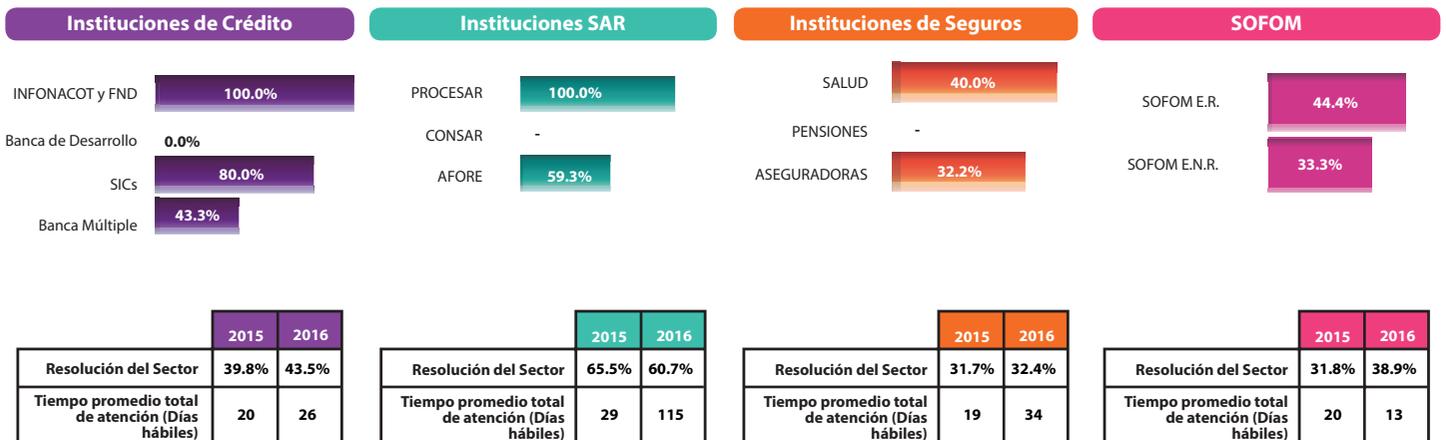
## Metropolitana Sur

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex Citibanamex	274	31.1	Tarjeta de crédito	261	29.7	Consumos no reconocidos	239	27.1
BBVA Bancomer	132	15.0	Tarjeta de débito	179	20.3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	85	9.7
Santander	63	7.2	Daños - Automóviles	88	10.0	Negativa en el pago de la indemnización	73	8.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	54	6.1	Cuenta de cheques	70	7.9	Cheque pagado no reconocido por el titular	43	4.9
GNP SEGUROS	52	5.9	Vida - Individual	39	4.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	41	4.7
Scotiabank	34	3.9	Cuenta de ahorro	35	4.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	31	3.5
HSBC	31	3.5	Cajero automático	26	3.0	Incumplimiento con los términos del contrato	23	2.6
BBVA Bancomer Seguros	25	2.8	Crédito personal	24	2.7	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	21	2.4
Banco Azteca	24	2.7	Cuenta de nómina	19	2.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	18	2.0
INBURSA Banco	19	2.2	Crédito al auto	17	1.9	Depósito no aplicado total o parcialmente	15	1.7
Otras Instituciones	172	19.6	Otros productos	122	13.9	Otras causas	291	33.1
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





MICHOACÁN

Variación  
2016-2015

-

-



Part.	81.2%	15.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.05%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	-------	--------

## Acciones de Defensa Iniciadas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG		
80.1	<b>Instituciones de Crédito</b>	11,171	2,107	452	0	0	8	13,738
	Banca Múltiple	3,033	1,180	451	0	0	8	4,672
	SICs	8,122	921	0	0	0	0	9,043
	Banca de Desarrollo	9	4	0	0	0	0	13
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	2	1	0	0	0	10
7.9	<b>Instituciones SAR</b>	1,201	148	12	0	0	0	1,361
	AFORE	410	116	12	0	0	0	538
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	791	32	0	0	0	0	823
7.4	<b>Instituciones de Seguros</b>	856	259	162	0	0	0	1,277
1.3	<b>SOFOM</b>	167	38	14	0	0	0	219
0.1	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	13	0	0	0	0	0	13
3.2	<b>Otros sectores</b>	528	18	8	0	0	0	554
<b>Total general</b>		13,936	2,570	648	0	0	8	17,162

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	6,786	48.7	Reporte de crédito especial	8,047	57.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,001	50.2
círculo de crédito	1,311	9.4	Tarjeta de crédito	1,201	8.6	Consulta a través del NSS	747	5.4
BBVA Bancomer	1,081	7.8	Consulta a la BND SAR	775	5.6	Consumos no reconocidos	608	4.4
Banamex	804	5.8	Tarjeta de débito	471	3.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	565	4.1
PROCESAR 20 AÑOS	791	5.7	Crédito personal	397	2.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	410	2.9
GRUPO FINANCIER BANORTE	232	1.6	Vida - Individual	364	2.6	Negociación de créditos (Orientación)	278	2.0
Santander	194	1.4	Información no financiera	299	2.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	237	1.7
Banco Azteca	184	1.3	Cuenta de ahorro	297	2.1	Negativa en el pago de la indemnización	226	1.6
MetLife	122	0.9	Daños -Automóviles	254	1.8	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	185	1.3
BanCoppel	110	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	194	1.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	182	1.3
Otras Instituciones	2,321	16.6	Otros Productos	1,637	11.7	Otras Causas	3,497	25.1
<b>Total</b>	<b>13,936</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>13,936</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>13,936</b>	<b>100.0</b>

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

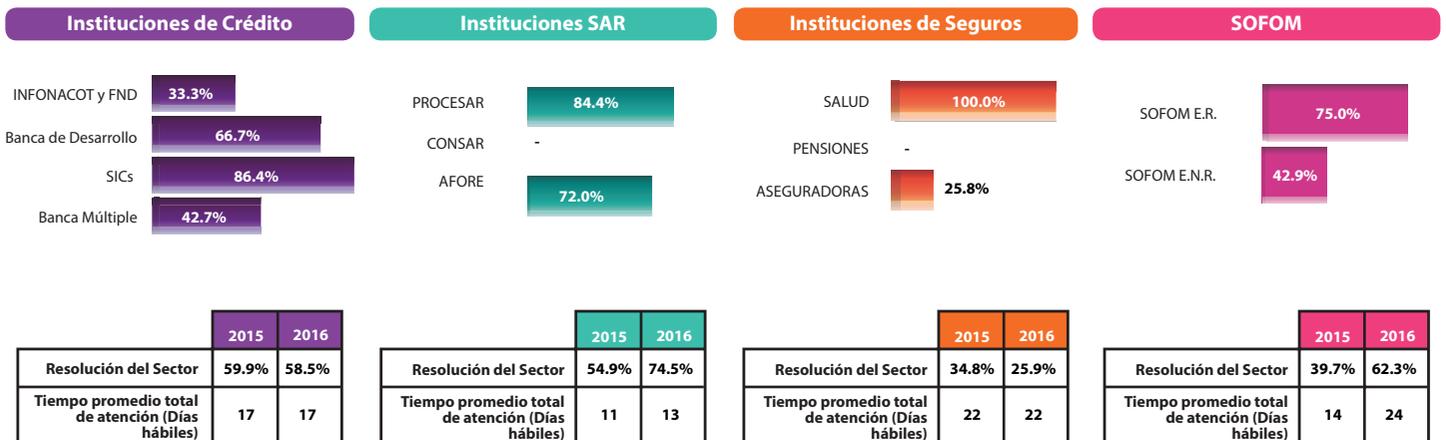
## Michoacán

### Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	681	21.1	Reporte de crédito especial	921	28.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	513	15.9
TransUnion	678	21.0	Tarjeta de crédito	600	18.6	Consumos no reconocidos	377	11.7
Banamex	457	14.2	Tarjeta de débito	360	11.2	Transferencia electrónica no reconocida	199	6.2
Círculo de Crédito	239	7.4	Daños - Automóviles	182	5.6	Negativa en el pago de la indemnización	165	5.1
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	120	3.7	Cuenta de ahorro	156	4.8	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	149	4.6
Santander	85	2.6	Cuenta de cheques	129	4.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	101	3.1
BanCoppel	63	2.0	Cajero automático	89	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	80	2.5
GNP SEGUROS	62	1.9	Crédito personal	87	2.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	80	2.5
MetLife	57	1.8	Vida - Individual	87	2.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	78	2.4
BBVA Bancomer Seguros	56	1.7	Crédito de auto	50	1.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	76	2.4
Otras Instituciones	728	22.6	Otros productos	565	17.5	Otras causas	1,408	43.6
<b>Total</b>	<b>3,226</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,226</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,226</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  
2016-2015



Part.	79.2%	17.1%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
87.2	<b>Instituciones de Crédito</b>	19,340	3,612	689	0	0	23,641
	Banca Múltiple	2,608	2,519	656	0	0	5,783
	SICs	16,696	1,060	27	0	0	17,783
	Banca de Desarrollo	29	28	5	0	0	62
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	5	1	0	0	13
3.8	<b>Instituciones SAR</b>	690	297	44	0	0	1,031
	AFORE	243	243	37	0	0	523
	CON SAR	4	4	0	0	0	8
	PROCESAR	443	50	7	0	0	500
4.8	<b>Instituciones de Seguros</b>	574	507	216	0	0	1,297
1.5	<b>SO FOM</b>	189	173	58	0	0	420
2.3	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	634	0	0	0	0	634
0.4	<b>Otros sectores</b>	55	40	3	0	0	98
<b>Total general</b>		<b>21,482</b>	<b>4,629</b>	<b>1,010</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27,121</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,712	54.5	Reporte de crédito especial	16,692	77.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,670	72.9
círculo de crédito	4,966	23.1	Tarjeta de crédito	1,098	5.1	Consumos no reconocidos	639	3.0
Banamex	781	3.6	Tarjeta de débito	675	3.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	598	2.8
BBVA Bancomer	660	3.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	631	2.9	Actualización del historial crediticio no realizada	473	2.2
PROCESAR 20 años	443	2.1	Consulta a la BND SAR	443	2.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	437	2.0
Santander	275	1.3	Crédito personal	273	1.3	Consulta a través del NSS	412	1.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	184	0.9	Vida - Individual	228	1.1	Incumplimiento con los términos del contrato	300	1.4
Banco Azteca	174	0.8	Daños - Automóviles	225	1.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	279	1.3
HSBC	123	0.6	Cuenta de nómina	168	0.8	Negativa en el pago de la indemnización	192	0.9
Scotiabank	98	0.5	Cajero automático	108	0.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	159	0.7
Otras Instituciones	2,066	9.6	Otros Productos	941	4.4	Otras Causas	2,323	10.8
<b>Total</b>	<b>21,482</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,482</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>21,482</b>	<b>100.0</b>

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

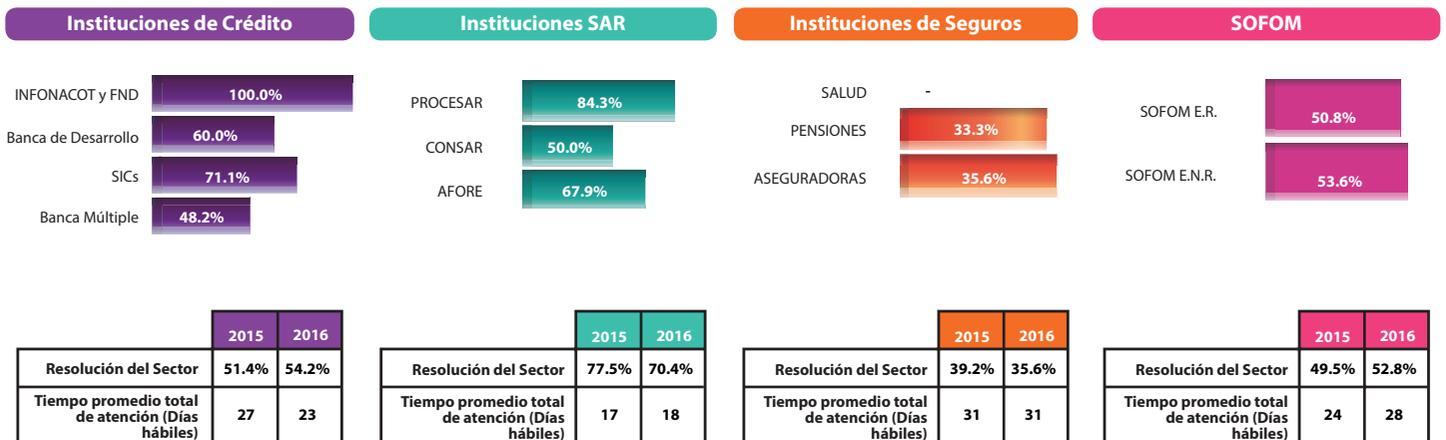
## Morelos

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex	996	17.7	Tarjeta de crédito	1,287	22.8	Consumos no reconocidos	822	14.6
BBVA Bancomer	810	14.4	Reporte de crédito especial	1,080	19.2	Actualización de historial crediticio no realizada	493	8.7
TransUnion	651	11.5	Tarjeta de débito	862	15.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	466	8.3
Círculo de crédito	418	7.4	Daños - Automóviles	323	5.7	Incumplimiento con los términos del contrato	344	6.1
Santander	326	5.8	Crédito personal	305	5.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	295	5.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	251	4.4	Cuenta de nómina	228	4.1	Negativa en el pago de la indemnización	270	4.8
BANCO AZTECA	196	3.5	Vida - Individual	227	4.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	199	3.5
HSBC	142	2.5	Cuenta de cheques	142	2.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	150	2.7
Scotiabank	127	2.3	Cajero automático	119	2.1	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	130	2.3
GNP SEGUROS	110	1.9	Crédito de nómina	105	1.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	122	2.2
Otras Instituciones	1,612	28.6	Otros productos	961	17.0	Otras causas	2,348	41.6
<b>Total</b>	<b>5,639</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,639</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,639</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





NAYARIT

## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

Part.	82.7%	14.8%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
87.5	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>18,398</b>	<b>2,816</b>	<b>380</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,594</b>
	Banca Múltiple	2,019	1,700	369	0	0	4,088
	SICs	16,347	1,085	6	0	0	17,438
	Banca de Desarrollo	23	22	4	0	0	49
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	9	1	0	0	19
5.4	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,049</b>	<b>241</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,321</b>
	AFORE	304	239	31	0	0	574
	CON SAR	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	745	2	0	0	0	747
4.0	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>524</b>	<b>375</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>993</b>
2.3	<b>SO FOM</b>	<b>294</b>	<b>177</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>571</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>7</b>
0.8	<b>Otros sectores</b>	<b>147</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>192</b>
<b>Total general</b>		<b>20,419</b>	<b>3,647</b>	<b>612</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24,678</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	14,518	71.1	Reporte de crédito especial	16,296	79.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,097	73.9
círculo de crédito	1,776	8.7	Consulta a la BND SAR	745	3.6	Actualización del historial crediticio no realizada	855	4.2
PROCESAR 20 años	745	3.6	Tarjeta de crédito	741	3.6	Consulta a través del NSS	742	3.6
BBVA Bancomer	634	3.1	Crédito personal	607	3.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	564	2.8
Banamex citibanamex	485	2.4	Vida - Individual	328	1.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	216	1.1
Santander	201	1.0	Tarjeta de débito	287	1.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	213	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	162	0.8	Cuenta de nómina	173	0.8	Consumos no reconocidos	207	1.0
Banco Azteca	114	0.6	Información sobre productos y servicios financieros	136	0.7	Negativa en el pago de la indemnización	134	0.7
INBURSA Banca	88	0.4	Daños -Automóviles	121	0.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	129	0.6
BanCoppel	82	0.4	Cuenta de ahorro	115	0.6	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	115	0.6
Otras Instituciones	1,614	7.9	Otros Productos	870	4.3	Otras Causas	2,147	10.5
<b>Total</b>	<b>20,419</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,419</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,419</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	677	15.9	Reporte de crédito especial	1,082	25.4	Actualización de historial crediticio no realizada	802	18.8
 BBVA Bancomer	656	15.4	Tarjeta de crédito	726	17.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	586	13.8
 Banamex citibanamex	508	11.9	Crédito personal	582	13.7	Consumos no reconocidos	261	6.1
 círculo de crédito	392	9.2	Tarjeta de débito	345	8.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	207	4.8
 Santander	202	4.8	Vida - Individual	236	5.5	Negativa en el pago de la indemnización	156	3.7
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	172	4.0	Cuenta de nómina	203	4.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o poliza no atendida y/o no aplicada	134	3.1
 BANCO AZTECA	133	3.1	Cuenta de ahorro	165	3.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	126	3.0
 MetLife	94	2.2	Daños - Automóviles	148	3.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	108	2.5
 INBURSA Banca	81	1.9	Retiros totales	79	1.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	96	2.3
 BanCoppel	80	1.9	Cuenta de cheques	70	1.6	Solicitud de tramite no atendida o no concluida	96	2.3
Otras Instituciones	1,264	29.7	Otros productos	623	14.6	Otras causas	1,687	39.6
<b>Total</b>	<b>4,259</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,259</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,259</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



	2015	2016
Resolución del Sector	64.9%	64.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	16

	2015	2016
Resolución del Sector	76.6%	63.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	14

	2015	2016
Resolución del Sector	39.7%	42.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	22

	2015	2016
Resolución del Sector	57.9%	56.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	25



**NUEVO  
LEÓN**

## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	73.5%	18.5%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
62.2	<b>Instituciones de Crédito</b>	11,259	3,355	1,355	0	0	15,969
	Banca Múltiple	3,059	2,645	1,312	0	0	7,016
	SICs	8,182	703	30	0	0	8,915
	Banca de Desarrollo	14	4	5	0	0	23
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	4	3	8	0	0	15
22.4	<b>Instituciones SAR</b>	5,216	425	121	0	0	5,762
	AFORE	1,479	421	118	0	0	2,018
	CON SAR	3	2	0	0	0	5
	PROCESAR	3,734	2	3	0	0	3,739
8.9	<b>Instituciones de Seguros</b>	1,091	762	445	0	0	2,298
2.3	<b>SO FOM</b>	283	186	127	0	0	596
3.1	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	786	0	0	0	0	786
1.1	<b>Otros sectores</b>	245	13	18	0	0	276
<b>Total general</b>		18,880	4,741	2,066	0	0	25,687

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,577	40.1	Reporte de crédito especial	7,871	41.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,812	30.8
PROCESAR	3,734	19.8	Consulta a la BND SAR	3,734	19.8	Consulta a través del NSS	2,831	15.0
BBVA Bancomer	729	3.9	Tarjeta de crédito	1,372	7.3	Actualización de historial crediticio no realizada	1,624	8.6
Banamex	674	3.6	Aclaración de saldos	951	5.0	Inconformidad con los saldos	931	4.9
círculo de crédito	555	2.9	Crédito personal	511	2.7	Consulta a SAR 92 a través del RFC	807	4.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	490	2.6	Información sobre productos y servicios financieros	504	2.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	685	3.6
Santander	268	1.4	Tarjeta de débito	443	2.3	Consumos no reconocidos	586	3.1
HSBC	146	0.8	Daños -Automóviles	442	2.3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	544	2.9
INBURSA Banca	132	0.7	Servicio de Atención de Condusef	396	2.1	Incumplimiento con los términos del contrato	376	2.0
afore XXI BANORTE	130	0.7	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	385	2.0	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	233	1.2
Otras Instituciones	4,445	23.5	Otros Productos	2,271	12.0	Otras Causas	4,451	23.6
<b>Total</b>	<b>18,880</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,880</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,880</b>	<b>100.0</b>

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

## Nuevo León

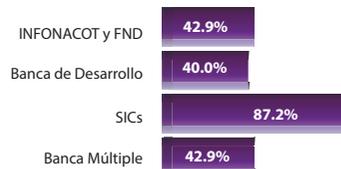
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	992	14.6	Tarjeta de crédito	1,736	25.5	Consumos no reconocidos	855	12.6
Banamex citibanamex	911	13.4	Reporte de crédito especial	721	10.6	Incumplimiento con los términos del contrato	478	7.0
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	657	9.6	Crédito personal	638	9.4	Actualización de historial crediticio no realizada	287	4.2
TransUnion	630	9.2	Daños - Automóviles	622	9.1	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	275	4.0
Santander	341	5.0	Tarjeta de débito	609	9.0	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	240	3.5
HSBC	196	2.9	Cuenta de cheques	300	4.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	238	3.5
reinventando/los seguros	172	2.5	Vida - Individual	232	3.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	224	3.3
GNP SEGUROS	168	2.5	Cuenta de nómina	230	3.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	219	3.2
afore XXI FBANORTE	157	2.3	Retiros totales	173	2.5	Incumplimiento de beneficios adicionales contratados	181	2.7
INBURSA Banca	141	2.1	Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	156	2.3	Negativa en el pago de la indemnización	174	2.6
Otras Instituciones	2,442	35.9	Otros productos	1,390	20.4	Otras causas	3,636	53.4
<b>Total</b>	<b>6,807</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,807</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,807</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



	2015	2016
Resolución del Sector	49.7%	50.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	40	38

	2015	2016
Resolución del Sector	73.4%	77.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	28

	2015	2016
Resolución del Sector	27.3%	26.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	44	63

	2015	2016
Resolución del Sector	38.6%	46.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	48	44



OAXACA

Variación  
2016-2015

0.6%

13.1%

10.1%

-

-

-

3.1%

Part.

76.8%

19.8%

3.4%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

## Acciones de Defensa Iniciadas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
82.2	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>14,336</b>	<b>3,187</b>	<b>483</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,006</b>
	Banca Múltiple	1,738	1,553	455	0	0	0	3,746
	SICs	12,582	1,620	24	0	0	0	14,226
	Banca de Desarrollo	7	7	2	0	0	0	16
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	7	2	0	0	0	18
6.2	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,099</b>	<b>227</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,349</b>
	AFORE	218	206	23	0	0	0	447
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	880	20	0	0	0	0	900
7.5	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>881</b>	<b>627</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,641</b>
3.2	<b>SO FOM</b>	<b>343</b>	<b>261</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>708</b>
0.1	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
0.8	<b>Otros sectores</b>	<b>135</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>170</b>
<b>Total general</b>		<b>16,819</b>	<b>4,336</b>	<b>744</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,899</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,638	63.2	Reporte de crédito especial	12,563	74.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,096	66.0
círculo de crédito	1,862	11.1	Consulta a la BND SAR	880	5.2	Consulta a través del NSS	846	5.0
PROCESAR 20 años	880	5.2	Tarjeta de crédito	637	3.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	521	3.1
BBVA Bancomer	516	3.1	Vida - Individual	632	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	504	3.0
INBURSA Banco	318	1.9	Crédito personal	369	2.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	412	2.5
Banamex citibanamex	314	1.9	Cuenta de nómina	227	1.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	307	1.8
Santander	259	1.5	Crédito de nómina	195	1.2	Consumos no reconocidos	279	1.7
Banco Azteca	181	1.1	Tarjeta de débito	187	1.1	Beneficios no aplicados al crédito	226	1.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	133	0.8	Cuenta de ahorro	160	1.0	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	191	1.1
MetLife	115	0.7	Daños - Automóviles	160	1.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	154	0.9
Otras Instituciones	1,603	9.5	Otros Productos	809	4.8	Otras Causas	2,283	13.6
<b>Total</b>	<b>16,819</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,819</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,819</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	1,029	20.3	Reporte de crédito especial	1,641	32.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	529	10.4
 BBVA Bancomer	570	11.2	Tarjeta de crédito	749	14.7	Actualización de historial crediticio no realizada	497	9.8
 círculo de crédito /sociedad de Información Crediticia	536	10.6	Vida - Individual	449	8.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	344	6.8
 Banamex citibanamex	474	9.3	Crédito personal	380	7.5	Consumos no reconocidos	341	6.7
 Santander BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO	280	5.5	Cuenta de nómina	263	5.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	311	6.1
 INBURSA Banca	202	4.0	Tarjeta de débito	228	4.5	Beneficios no aplicados al crédito	242	4.8
 Banco Azteca	200	3.9	Crédito de nómina	211	4.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	192	3.8
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	142	2.8	Daños - Automóviles	204	4.0	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial RCE	190	3.7
 MetLife	132	2.6	Cuenta de ahorro	178	3.5	Negativa en el pago de la indemnización	154	3.0
 HSBC	85	1.7	Cuenta de cheques	151	3.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	153	3.0
Otras Instituciones	1,430	28.1	Otros productos	626	12.3	Otras causas	2,127	41.9
<b>Total</b>	<b>5,080</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,080</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,080</b>	<b>100.0</b>

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

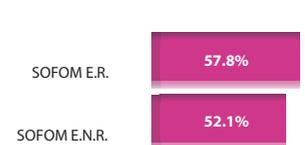
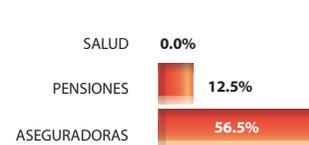
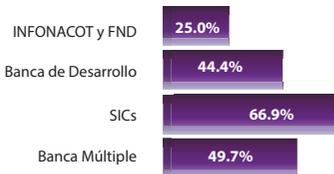
## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de Crédito

## Instituciones SAR

## Instituciones de Seguros

## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	48.7%	57.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	16

	2015	2016
Resolución del Sector	71.9%	65.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	14

	2015	2016
Resolución del Sector	47.1%	55.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16

	2015	2016
Resolución del Sector	37.5%	53.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	21



## Acciones de Defensa Iniciada

 Variación  
2016-2015


-

-

-



Part.	70.0%	22.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
71.9	<b>Instituciones de Crédito</b>	11,836	3,263	1,148	0	0	0	16,247
	Banca Múltiple	4,434	3,131	1,130	0	0	0	8,695
	SICs	7,386	123	16	0	0	0	7,525
	Banca de Desarrollo	7	5	2	0	0	0	14
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	4	0	0	0	0	13
8.0	<b>Instituciones SAR</b>	1,403	338	55	0	0	0	1,796
	AFORE	502	321	55	0	0	0	878
	CON SAR	2	2	0	0	0	0	4
	PROCESAR	899	15	0	0	0	0	914
15.1	<b>Instituciones de Seguros</b>	1,731	1,286	406	0	0	0	3,423
2.3	SO FOM	281	171	67	0	0	0	519
1.8	Servicios otorgados por Condusef	400	0	0	0	0	0	400
0.9	Otros sectores	163	25	14	0	0	0	202
Total general		15,814	5,083	1,690	0	0	0	22,587

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,043	44.5	Reporte de crédito especial	7,280	46.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,226	45.7
BBVA Bancomer	1,293	8.2	Tarjeta de crédito	1,382	8.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,120	7.1
Banamex Citibanamex	1,256	7.9	Consulta a la BND SAR	899	5.7	Consumos no reconocidos	1,012	6.4
PROCESAR 20 años	899	5.7	Información sobre productos y servicios financieros	849	5.4	Consulta a través del NSS	872	5.5
MetLife	632	4.0	Vida - Individual	837	5.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	561	3.5
Santander	413	2.6	Tarjeta de débito	706	4.5	Negativa en el pago de la indemnización	356	2.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	372	2.4	Crédito personal	482	3.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	276	1.7
círculo de crédito	281	1.8	Daños - Automóviles	463	2.9	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	260	1.6
Banco Azteca	240	1.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	380	2.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	255	1.6
GNP SEGUROS	238	1.5	Cuenta de cheques	315	2.0	Actualización de historial crediticio no realizada	247	1.6
Otras Instituciones	3,147	19.9	Otros Productos	2,221	14.0	Otras Causas	3,629	22.9
Total	15,814	100.0	Total	15,814	100.0	Total	15,814	100.0

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

## Puebla

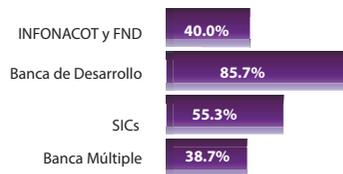
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,497	22.1	Tarjeta de crédito	1,500	22.1	Consumos no reconocidos	1,213	17.9
Banamex citibanamex	1,066	15.7	Vida - Individual	918	13.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	614	9.1
MetLife	580	8.6	Tarjeta de débito	864	12.8	Negativa en el pago de la indemnización	515	7.6
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	445	6.6	Daños - Automóviles	531	7.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	340	5.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	351	5.2	Cuenta de cheques	447	6.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	288	4.2
INBURSA Banca	212	3.1	Crédito personal	411	6.1	Actualización de historial crediticio no realizada	208	3.1
GNP SEGUROS	200	3.0	Cuenta de ahorro	307	4.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	203	3.0
HSBC	196	2.9	Cuenta de nómina	290	4.3	Transferencia electrónica no reconocida	187	2.7
Banco Azteca	144	2.1	Crédito al auto	139	2.1	Cheque pagado no reconocido por el titular	147	2.2
BBVA Bancomer Seguros	137	2.0	Retiros totales	132	1.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	134	2.0
Otras Instituciones	1,945	28.7	Otros productos	1,234	18.2	Otras causas	2,924	43.2
<b>Total</b>	<b>6,773</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,773</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,773</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



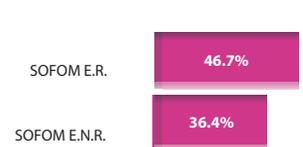
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	42.2%	39.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	20

	2015	2016
Resolución del Sector	69.8%	70.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	18

	2015	2016
Resolución del Sector	46.2%	47.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	22

	2015	2016
Resolución del Sector	41.9%	41.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	25



## Acciones de Defensa Iniciada

 Variación  
2016-2015


-

-

-



Part.	84.4%	12.8%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>77.7</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>19,357</b>	<b>2,975</b>	<b>590</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,922</b>
	Banca Múltiple	3,654	1,709	587	0	0	0	5,950
	SICs	15,686	1,260	3	0	0	0	16,949
	Banca de Desarrollo	7	1	0	0	0	0	8
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	5	0	0	0	0	15
<b>12.4</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>3,450</b>	<b>194</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,668</b>
	AFORE	672	172	24	0	0	0	868
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	2,776	22	0	0	0	0	2,798
<b>5.6</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,003</b>	<b>481</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,649</b>
<b>2.0</b>	<b>SOFOM</b>	<b>450</b>	<b>92</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>583</b>
<b>0.8</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>226</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>226</b>
<b>1.5</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>409</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>440</b>
<b>Total general</b>		<b>24,895</b>	<b>3,762</b>	<b>831</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29,488</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,752	55.2	Reporte de crédito especial	13,015	52.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,613	46.6
PROCESAR 20 AÑOS	2,776	11.2	Información sobre productos y servicios financieros	3,490	14.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,662	14.7
círculo de crédito	1,870	7.5	Consulta a la BND SAR	2,776	11.2	Consulta a través del NSS	2,735	11.0
BBVA Bancomer	1,113	4.5	Tarjeta de crédito	1,255	5.0	Consumos no reconocidos	767	3.1
Banamex Citibanamex	922	3.7	Tarjeta de débito	734	2.9	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	318	1.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	362	1.5	Daños - Automóviles	462	1.9	Negativa en el pago de la indemnización	317	1.3
Santander	313	1.3	Crédito personal	368	1.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	315	1.3
Banco Azteca	187	0.8	Cuenta de cheques	326	1.3	Actualización de historial crediticio no realizada	292	1.2
HSBC	153	0.6	Vida - Individual	260	1.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	248	1.0
GNP SEGUROS	121	0.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	224	0.9	Transferencia electrónica no reconocida	245	1.0
Otras Instituciones	3,326	13.4	Otros Productos	1,985	8.0	Otras Causas	4,383	17.6
<b>Total</b>	<b>24,895</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>24,895</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>24,895</b>	<b>100.0</b>

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

## Querétaro

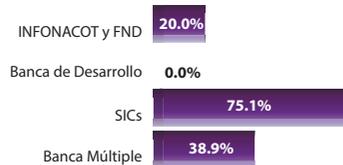
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	931	20.3	Reporte de crédito especial	1,261	27.5	Consumos no reconocidos	504	11.0
BBVA Bancomer	768	16.7	Tarjeta de crédito	707	15.4	Desacuerdo con los saldos y montos de crédito registrados en el reporte	318	6.9
Banamex Citibanamex	574	12.5	Tarjeta de débito	584	12.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	286	6.2
Círculo de Crédito	317	6.9	Cuenta de cheques	301	6.6	Trasferencia electrónica no reconocida	269	5.9
GRUPO FINANCIER BANORTE	261	5.7	Daños - Automóviles	291	6.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	222	4.8
Santander	184	4.0	Vida - Individual	190	4.1	Negativa en el pago de la indemnización	218	4.8
Banco Azteca	91	2.0	Cuenta de nómina	143	3.1	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	194	4.2
HSBC	85	1.8	Crédito personal	119	2.6	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	152	3.3
Scotiabank	80	1.7	Cajero automático	103	2.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	121	2.6
GNP SEGUROS	72	1.6	Cuenta de ahorro	95	2.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	116	2.5
Otras Instituciones	1,230	26.8	Otros productos	799	17.4	Otras causas	2,193	47.8
<b>Total</b>	<b>4,593</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,593</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,593</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

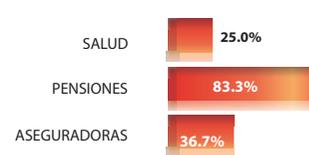
## Instituciones de Crédito



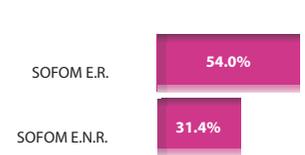
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	44.9%	51.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	20

	2015	2016
Resolución del Sector	71.4%	62.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	28

	2015	2016
Resolución del Sector	34.9%	37.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	28

	2015	2016
Resolución del Sector	43.8%	47.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	26



## Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación  
2016-2015


-

-

-



Part.	86.2%	12.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>86.7</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>29,187</b>	<b>3,239</b>	<b>411</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32,837</b>
	Banca Múltiple	2,913	2,011	401	0	0	0	5,325
	SICs	26,180	1,194	7	0	0	0	27,381
	Banca de Desarrollo	67	13	1	0	0	0	81
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	27	21	2	0	0	0	50
<b>7.7</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>2,336</b>	<b>560</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,944</b>
	AFORE	420	339	48	0	0	0	807
	CON SAR	2	2	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,914	219	0	0	0	0	2,133
<b>3.2</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>644</b>	<b>432</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,221</b>
<b>1.8</b>	<b>SO FOM</b>	<b>340</b>	<b>269</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>673</b>
<b>0.2</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
<b>0.4</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>101</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>146</b>
<b>Total general</b>		<b>32,669</b>	<b>4,540</b>	<b>673</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37,882</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	21,439	65.6	Reporte de crédito especial	26,118	79.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	24,858	76.1
círculo de crédito	4,618	14.1	Consulta a la BND SAR	1,910	5.8	Consulta a través del NSS	1,632	5.0
PROCESAR 20 AÑOS	1,914	5.9	Tarjeta de crédito	1,147	3.5	Actualización de historial crediticio no realizada	1,132	3.5
Banamex	781	2.4	Crédito personal	498	1.5	Consumos no reconocidos	475	1.5
BBVA Bancomer	590	1.8	Tarjeta de débito	477	1.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	427	1.3
Santander	422	1.3	Daños - Automóviles	251	0.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	258	0.8
HSBC	299	0.9	Cuenta de nómina	219	0.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	215	0.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	206	0.6	Vida - Individual	204	0.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	199	0.6
Banco Azteca	160	0.5	Cuenta de cheques	163	0.5	Consulta a SAR 92 a través del RFC	194	0.6
Dun & Bradstreet	117	0.4	Crédito hipotecario	149	0.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	176	0.5
Otras Instituciones	2,123	6.5	Otros Productos	1,533	4.7	Otras Causas	3,103	9.5
<b>Total</b>	<b>32,669</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>32,669</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>32,669</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	834	16.0	Reporte de crédito especial	1,184	22.7	Actualización de historial crediticio no realizada	963	18.5
 BBVA Bancomer	587	11.3	Tarjeta de crédito	929	17.8	Consumos no reconocidos	428	8.2
 Banamex citibanamex	468	9.0	Crédito personal	456	8.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	405	7.8
 Santander <small>Banco Santander e IMFINCOVI, S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	356	6.8	Tarjeta de débito	435	8.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	200	3.8
 círculo de crédito <small>Academia de Información Crediticia</small>	351	6.7	Daños - Automóviles	279	5.4	Consulta a SAR 92 a través del RFC	194	3.7
 HSBC	233	4.5	Consulta a la BNSAR	216	4.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	182	3.5
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	225	4.3	Crédito de nómina	191	3.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	172	3.3
 PROCESAR 20 AÑOS	219	4.2	Cuenta de cheques	144	2.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	135	2.6
 Banco Azteca	134	2.6	Crédito hipotecario	141	2.7	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	134	2.6
 Scotiabank	111	2.1	Vida - Individual	133	2.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	125	2.4
Otras Instituciones	1,695	32.5	Otros productos	1,105	21.2	Otras causas	2,275	43.6
<b>Total</b>	<b>5,213</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,213</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,213</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



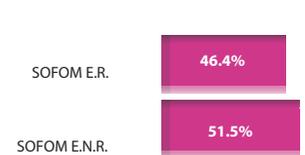
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	61.4%	61.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

	2015	2016
Resolución del Sector	74.2%	69.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	9	13

	2015	2016
Resolución del Sector	39.4%	34.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	20

	2015	2016
Resolución del Sector	44.0%	50.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	19



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	84.7%	11.3%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
86.4	<b>Instituciones de Crédito</b>	16,112	1,696	580	0	0	0	18,388
	Banca Múltiple	1,559	1,130	522	0	0	0	3,211
	SICs	14,534	551	51	0	0	0	15,136
	Banca de Desarrollo	6	6	4	0	0	0	16
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	9	3	0	0	0	25
5.4	<b>Instituciones SAR</b>	978	130	41	0	0	0	1,149
	AFORE	208	110	41	0	0	0	359
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	770	20	0	0	0	0	790
6.0	<b>Instituciones de Seguros</b>	673	438	173	0	0	0	1,284
1.7	<b>SO FOM</b>	178	124	48	0	0	0	350
0.005	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	1	0	0	0	0	0	1
0.5	<b>Otros sectores</b>	77	27	7	0	0	0	111
<b>Total general</b>		18,019	2,415	849	0	0	0	21,283

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Círculo de Crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	7,340	40.7	Reporte de crédito especial	14,524	80.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,496	58.2
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	7,153	39.7	Consulta a la BND SAR	763	4.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,722	15.1
PROCESAR <small>20 AÑOS</small>	770	4.3	Tarjeta de crédito	639	3.5	Información sobre la actualización de historial crediticio	840	4.7
BBVA Bancomer	473	2.6	Vida - Individual	324	1.8	Consulta a través del NSS	763	4.2
Banamex <small>citibanamex</small>	295	1.6	Tarjeta de débito	267	1.5	Actualización de historial crediticio no realizada	278	1.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	226	1.3	Crédito personal	242	1.3	Consumos no reconocidos	266	1.5
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	144	0.8	Daños - Automóviles	198	1.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	156	0.9
MetLife	129	0.7	Cuenta de ahorro	123	0.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	153	0.8
Banco Azteca	94	0.5	Cuenta de nómina	107	0.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	153	0.8
HSBC	83	0.5	Crédito hipotecario	86	0.5	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	115	0.6
Otras Instituciones	1,312	7.3	Otros Productos	746	4.1	Otras Causas	2,077	11.5
<b>Total</b>	<b>18,019</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,019</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,019</b>	<b>100.0</b>

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

## San Luis Potosí

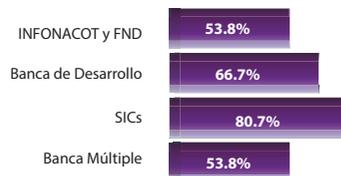
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	573	17.5	Tarjeta de crédito	657	20.1	Consumos no reconocidos	327	10.0
TransUnion	374	11.5	Reporte de crédito especial	559	18.4	Actualización de historial crediticio no realizada	236	7.2
Banamex Citibanamex	306	9.4	Tarjeta de débito	334	10.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	182	5.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	229	7.0	Vida - Individual	237	7.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	170	5.2
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	228	7.0	Crédito personal	206	6.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	165	5.1
Santander <small>Banco Santander e (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	157	4.8	Daños - Automóviles	204	6.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	119	3.7
MetLife	151	4.6	Cuenta de ahorro	145	4.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	113	3.5
Banco Azteca	82	2.5	Cuenta de cheques	111	3.4	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	102	3.1
BBVA Bancomer Seguros	72	2.2	Cuenta de nómina	91	2.8	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	96	2.9
HSBC	71	2.2	Vida-Grupo	86	2.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	92	2.8
Otras Instituciones	1,021	31.3	Otros productos	594	18.2	Otras causas	1,662	50.9
<b>Total</b>	<b>3,264</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,264</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,264</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



	2015	2016
Resolución del Sector	58.6%	61.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	20

	2015	2016
Resolución del Sector	93.2%	93.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	22

	2015	2016
Resolución del Sector	30.1%	48.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	29	25

	2015	2016
Resolución del Sector	48.9%	65.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	22



## Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación  
2016-2015


Part.	81.7%	15.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
80.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>22,909</b>	<b>3,821</b>	<b>550</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27,280</b>
	Banca Múltiple	6,704	3,160	540	0	0	0	10,404
	SICs	16,159	636	10	0	0	0	16,805
	Banca de Desarrollo	31	18	0	0	0	0	49
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	15	7	0	0	0	0	22
5.5	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,383</b>	<b>480</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,870</b>
	AFORE	789	431	7	0	0	0	1,227
	CON SAR	11	3	0	0	0	0	14
	PROCESAR	583	46	0	0	0	0	629
8.4	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,833</b>	<b>807</b>	<b>191</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,831</b>
2.7	<b>SO FOM</b>	<b>603</b>	<b>243</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>923</b>
1.4	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>460</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>460</b>
1.3	<b>Otros sectores</b>	<b>411</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>424</b>
Total general		<b>27,599</b>	<b>5,360</b>	<b>829</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>33,788</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,127	54.8	Reporte de crédito especial	16,094	58.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,280	51.7
Banamex	1,812	6.6	Tarjeta de crédito	3,378	12.2	Actualización de historial crediticio no realizada	1,798	6.5
BBVA Bancomer	1,450	5.3	Tarjeta de débito	965	3.5	Consumos no reconocidos	1,134	4.1
Círculo de Crédito	1,003	3.6	Daños - Automóviles	792	2.9	Crédito no renocido en el historial crediticio	523	1.9
Santander	696	2.5	Vida - Individual	599	2.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	509	1.8
BanCoppel	672	2.4	Consulta a la BND SAR	568	2.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	504	1.8
Grupo Financiero Banorte	662	2.4	Crédito personal	538	1.9	Consulta a través del NSS	477	1.7
Procesar 20 años	583	2.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	447	1.6	Negatividad en el pago de indemnización	475	1.7
Banco Azteca	379	1.4	Cuenta de nómina	428	1.6	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	416	1.5
HSBC	257	0.9	Cuenta de cheques	415	1.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	313	1.1
Otras Instituciones	4,958	18.0	Otros Productos	3,375	12.2	Otras Causas	7,170	26.0
<b>Total</b>	<b>27,599</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>27,599</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>27,599</b>	<b>100.0</b>

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

## Sinaloa

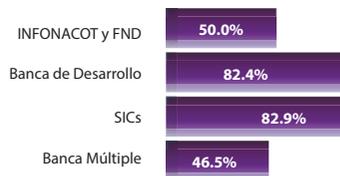
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	1,178	19.0	Tarjeta de crédito	1,734	28.0	Consumos no reconocidos	647	10.5
 BBVA Bancomer	759	12.3	Tarjeta de débito	667	10.8	Actualización de historial crediticio no realizada	558	9.0
 TransUnion	409	6.6	Reporte de Crédito especial	632	10.2	Negativa en el pago de la indemnización	348	5.6
 BanCoppel	372	6.0	Daños - Automóviles	441	7.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	297	4.8
 Santander	358	5.8	Cuenta de cheques	300	4.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	264	4.3
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	339	5.5	Crédito personal	251	4.1	Inconformidad con el saldo del crédito o el monto de las amortizaciones	236	3.8
 círculo de crédito	215	3.5	Cuenta de nómina	239	3.9	Consumos vía internet no reconocidos	210	3.4
 Banco Azteca	186	3.0	Retiros totales	232	3.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	209	3.4
 HSBC	137	2.2	Vida - Individual	227	3.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	193	3.1
 GNP SEGUROS	119	1.9	Crédito de nómina	187	3.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	186	3.0
Otras Instituciones	2,117	34.2	Otros productos	1,279	20.7	Otras causas	3,041	49.1
<b>Total</b>	<b>6,189</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,189</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,189</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



	2015	2016
Resolución del Sector	51.2%	51.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

	2015	2016
Resolución del Sector	73.0%	81.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	11

	2015	2016
Resolución del Sector	38.6%	33.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	19

	2015	2016
Resolución del Sector	42.6%	58.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17



SONORA

## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015

-

-

-



Part.	75.4%	20.7%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
70.6	<b>Instituciones de Crédito</b>	10,652	2,684	461	0	0	0	13,797
	Banca Múltiple	2,772	2,370	457	0	0	0	5,599
	SICs	7,849	286	2	0	0	0	8,137
	Banca de Desarrollo	11	7	1	0	0	0	19
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	20	21	1	0	0	0	42
7.8	<b>Instituciones SAR</b>	1,058	427	36	0	0	0	1,521
	AFORE	452	412	36	0	0	0	900
	CON SAR	3	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	603	15	0	0	0	0	618
9.2	<b>Instituciones de Seguros</b>	852	707	232	0	0	0	1,791
2.4	<b>SO FOM</b>	225	203	35	0	0	0	463
9.4	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	1,828	0	0	0	0	0	1,828
0.6	<b>Otros sectores</b>	106	17	3	0	0	0	126
<b>Total general</b>		14,721	4,038	767	0	0	0	19,526

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,435	50.5	Reporte de crédito especial	7,776	52.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,538	51.2
Banamex	863	5.9	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,743	11.8	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,376	9.3
BBVA Bancomer	714	4.9	Tarjeta de crédito	1,150	7.8	Consulta a través del NSS	582	4.0
PROCESAR 20 AÑOS	603	4.1	Consulta a la BND SAR	600	4.1	Consumos no reconocidos	485	3.3
círculo de crédito	376	2.6	Tarjeta de débito	371	2.5	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	410	2.8
Santander	252	1.7	Crédito personal	300	2.0	Actualización de historial crediticio no realizada	363	2.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	195	1.3	Información sobre productos y servicios financieros	293	2.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	324	2.2
HSBC	186	1.3	Cuenta de cheques	265	1.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	299	2.0
Banco Azteca	116	0.8	Vida - Individual	247	1.7	Negativa en el pago de indemnización	272	1.8
BanCoppel	111	0.8	Daños - Automóviles	236	1.6	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	166	1.1
Otras Instituciones	3,870	26.3	Otros Productos	1,740	11.8	Otras Causas	2,906	19.7
<b>Total</b>	<b>14,721</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,721</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,721</b>	<b>100.0</b>

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

## Sonora

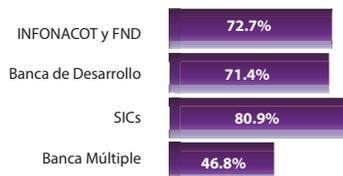
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	898	18.7	Tarjeta de crédito	1,203	25.0	Consumos no reconocidos	567	11.8
 BBVA Bancomer	746	15.5	Tarjeta de débito	426	8.9	Negativa en el pago de la indemnización	373	7.8
 Santander	266	5.5	Cuenta de cheques	372	7.7	Actualización de historial crediticio no realizada	345	7.2
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	199	4.1	Crédito personal	306	6.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	314	6.5
 TransUnion	193	4.0	Daños - Automóviles	281	5.8	Transferencia electrónica no reconocida	190	3.9
 HSBC	183	3.8	Reporte de crédito especial	270	5.6	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	173	3.6
 GNP SEGUROS	142	3.0	Vida - Individual	234	4.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	151	3.1
 Banco Azteca	113	2.4	Retiros totales	198	4.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	129	2.7
 BanCoppel	104	2.2	Cuenta de ahorro	190	4.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	106	2.2
 reinventando los seguros	101	2.1	Cajero automatico	125	2.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	104	2.2
Otras Instituciones	1,860	38.7	Otros productos	1,200	25.0	Otras causas	2,353	49.0
<b>Total</b>	<b>4,805</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,805</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>4,805</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



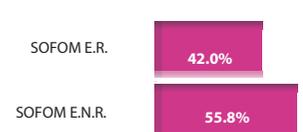
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	53.1%	50.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	27

	2015	2016
Resolución del Sector	62.3%	61.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	28

	2015	2016
Resolución del Sector	29.5%	29.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	48

	2015	2016
Resolución del Sector	47.8%	50.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	18



TABASCO

Variación  
2016-2015

-

-

-



## Acciones de Defensa Iniciada

Part.	84.0%	14.3%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
77.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	16,140	2,465	234	0	0	18,839
	Banca Múltiple	2,536	1,392	228	0	0	4,156
	SICs	13,586	1,061	5	0	0	14,652
	Banca de Desarrollo	8	4	0	0	0	12
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	8	1	0	0	19
10.6	<b>Instituciones SAR</b>	2,296	254	13	0	0	2,563
	AFORE	446	239	13	0	0	698
	CON SAR	3	3	0	0	0	6
	PROCESAR	1,847	12	0	0	0	1,859
6.7	<b>Instituciones de Seguros</b>	950	557	130	0	0	1,637
2.5	<b>SOFOM</b>	397	174	34	0	0	605
0.2	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	48	0	0	0	0	48
2.3	<b>Otros sectores</b>	558	8	1	0	0	567
<b>Total general</b>		20,389	3,458	412	0	0	24,259

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,093	59.3	Reporte de crédito especial	12,555	61.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,475	56.3
PROCESAR	1,847	9.1	Consulta a la BND SAR	1,847	9.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,226	10.9
círculo de crédito	1,111	5.4	Información sobre productos y servicios financieros	1,742	8.5	Consulta a través del NSS	1,797	8.8
BBVA Bancomer	803	3.9	Tarjeta de crédito	808	4.0	Crédito no reconocido en historial crediticios	490	2.4
Banamex	751	3.7	Daños - Automóviles	401	2.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no Financieros	455	2.2
Banco Azteca	197	1.0	Tarjeta de débito	365	1.8	Consumos no reconocidos	368	1.8
Santander	177	0.9	Información sobre productos y servicios	352	1.7	Actualización de historial crediticio no realizada	359	1.8
HSBC	167	0.8	Crédito personal	315	1.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	175	0.9
Asistigo	107	0.5	Vida - Individual	237	1.2	Incoformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	168	0.8
reinventando los seguros	107	0.5	Cuenta de nómina	207	1.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	162	0.8
Otras Instituciones	3,029	14.9	Otros Productos	1,560	7.7	Otras Causas	2,714	13.3
<b>Total</b>	<b>20,389</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,389</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>20,389</b>	<b>100.0</b>

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

## Tabasco

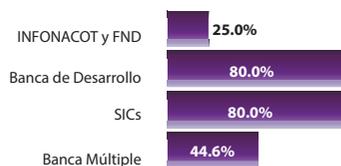
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	702	18.1	Reporte de crédito especial	1,024	26.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	491	12.7
 BBVA Bancomer	539	13.9	Tarjeta de crédito	571	14.8	Consumos no reconocidos	327	8.5
 Banamex citibanamex	462	11.9	Daños - Automóviles	363	9.4	Actualización de historial crediticio no realizada	255	6.6
 Círculo de crédito <small>Facilidad de Información Crediticia</small>	284	7.3	Tarjeta de débito	296	7.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	183	4.7
 Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	125	3.2	Cuenta de nómina	198	5.1	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	165	4.3
 Banco Azteca	103	2.7	Vida - Individual	191	4.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	160	4.1
 reinventando / los seguros	93	2.4	Crédito personal	174	4.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	144	3.7
 HSBC	91	2.4	Cuenta de cheques	122	3.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	110	2.9
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	81	2.1	Cuenta de ahorro	106	2.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	98	2.5
 Dun & Bradstreet	80	2.1	Crédito simple	91	2.3	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones.	86	2.2
Otras Instituciones	1,310	33.9	Otros productos	734	19.0	Otras causas	1,851	47.8
<b>Total</b>	<b>3,870</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,870</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,870</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



	2015	2016
Resolución del Sector	55.6%	58.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	16

	2015	2016
Resolución del Sector	75.9%	68.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	10	11

	2015	2016
Resolución del Sector	41.2%	33.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	18

	2015	2016
Resolución del Sector	56.7%	52.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	16



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.	82.8%	15.2%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
82.7	<b>Instituciones de Crédito</b>	24,743	3,741	461	0	0	0	28,985
	Banca Múltiple	4,532	2,510	425	0	0	0	7,467
	SICs	20,203	1,214	33	0	0	0	21,450
	Banca de Desarrollo	33	9	1	0	0	0	43
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	15	8	2	0	0	0	25
7.5	<b>Instituciones SAR</b>	2,253	340	23	0	0	0	2,616
	AFORE	371	329	23	0	0	0	723
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	1,881	10	0	0	0	0	1,891
6.3	<b>Instituciones de Seguros</b>	1,176	879	162	0	0	0	2,217
2.3	<b>SOFOM</b>	395	364	38	0	0	0	797
0.6	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	226	0	0	0	0	0	226
0.6	<b>Otros sectores</b>	191	28	3	0	0	0	222
<b>Total general</b>		<b>29,024</b>	<b>5,352</b>	<b>687</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35,063</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	19,442	67.0	Reporte de crédito especial	19,770	68.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,072	58.8
PROCESAR	1,881	6.5	Consulta a la BND SAR	1,881	6.5	Consulta a través del NSS	1,816	6.3
BBVA Bancomer	1,442	5.0	Tarjeta de crédito	1,577	5.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,651	5.7
Banamex	973	3.3	Información sobre productos y servicios financieros	1,207	4.2	Actualización de historial crediticio no realizada	1,288	4.4
círculo de crédito	676	2.3	Crédito personal	618	2.1	Crédito no reconocido en historial crediticios	601	2.1
Santander	475	1.6	Vida - Individual	551	1.9	Consumos no reconocidos	462	1.6
Banco Azteca	234	0.8	Crédito auto	470	1.6	Solicitud de cancelación de producto y/o servicio no atendida y/o no aplicada	459	1.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	225	0.8	Daños - Automóviles	428	1.5	Eliminación de historial crediticio no realizada	343	1.2
BanCoppel	190	0.7	Cuenta de ahorro	417	1.4	Desacuerdo con el RFC resgistrado en el reporte	320	1.1
HSBC	167	0.6	Tarjeta de débito	338	1.2	Incoformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	299	1.0
Otras Instituciones	3,319	11.4	Otros Productos	1,767	6.1	Otras Causas	4,713	16.2
<b>Total</b>	<b>29,024</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>29,024</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>29,024</b>	<b>100.0</b>

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

## Tamaulipas

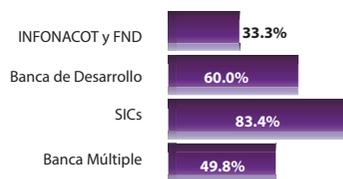
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	836	13.8	Tarjeta de crédito	1,443	23.9	Actualización de historial crediticio no realizada	582	9.6
BBVA Bancomer	814	13.5	Reporte de crédito especial	1,236	20.5	Consumos no reconocidos	564	9.3
Banamex  Citibanamex	719	11.9	Vida - Individual	543	9.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	487	8.1
Santander	399	6.6	Crédito personal	446	7.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	454	7.5
círculo de crédito	375	6.2	Tarjeta de débito	400	6.6	Eliminación de historial crediticio no realizada	315	5.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	212	3.5	Daños - Automóviles	361	6.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	266	4.4
Banco Azteca	174	2.9	Cuenta de nómina	202	3.3	Negatividad en el pago de la indemnización	211	3.5
BanCoppel	164	2.7	Cuenta de ahorro	190	3.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	192	3.2
BBVA Bancomer Seguros	161	2.7	Cajero automático	146	2.4	Cancelación de póliza no contratada	147	2.4
HSBC	148	2.5	Crédito de nómina	120	2.0	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	142	2.4
Otras Instituciones	2,037	33.7	Otros productos	952	15.8	Otras causas	2,679	44.4
<b>Total</b>	<b>6,039</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,039</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>6,039</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



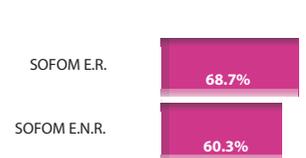
## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	56.9%	60.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	22

	2015	2016
Resolución del Sector	78.8%	72.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	32

	2015	2016
Resolución del Sector	45.5%	44.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	37

	2015	2016
Resolución del Sector	62.5%	63.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	30

## Acciones de Defensa Iniciadas



Variación  
2016-2015

↑ 11.5%

↑ 8.3%

↑ 57.8%

-

-

-

↑ 11.6%

Part.

90.7%

8.0%

1.3%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
81.1	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>12,581</b>	<b>864</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,578</b>
	Banca Múltiple	2,009	478	128	0	0	0	2,615
	SICs	10,563	383	5	0	0	0	10,951
	Banca de Desarrollo	3	0	0	0	0	0	3
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	3	0	0	0	0	9
7.6	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,167</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,271</b>
	AFORE	140	79	11	0	0	0	230
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,027	14	0	0	0	0	1,041
7.1	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>804</b>	<b>318</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,183</b>
2.6	<b>SOFOM</b>	<b>368</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>435</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>
1.6	<b>Otros sectores</b>	<b>266</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>273</b>
<b>Total general</b>		<b>15,186</b>	<b>1,341</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,740</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,314	61.3	Reporte de crédito especial	10,544	69.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,980	65.7
círculo de crédito	1,237	8.1	Consulta a la BND SAR	1,020	6.7	Consulta a través del NSS	1,015	6.7
PROCESAR 20 años	1,027	6.8	Crédito personal	678	4.5	Consumos no reconocidos	362	2.4
BBVA Bancomer	657	4.3	Tarjeta de crédito	655	4.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	351	2.3
Banco Azteca	281	1.9	Vida - Individual	439	2.9	Actualización de historial crediticio no realizada	339	2.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	224	1.5	Tarjeta de débito	242	1.6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de amortizaciones	273	1.8
MetLife	182	1.2	Daños - Automóviles	231	1.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario y/o cliente y/o socio	171	1.1
HSBC	158	1.0	Cuenta de nómina	214	1.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	159	1.0
Santander	125	0.8	Cajero automático	131	0.9	Desacuerdo con el RFC resgistrado en el reporte	157	1.0
Banamex citibanamex	121	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	103	0.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	147	1.0
Otras Instituciones	1,860	12.2	Otros Productos	929	6.1	Otras Causas	2,232	14.7
<b>Total</b>	<b>15,186</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>15,186</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>15,186</b>	<b>100.0</b>

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





## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



Part.	76.0%	17.6%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG		
79.5	<b>Instituciones de Crédito</b>	15,527	2,817	1,030	0	0	0	19,374
	Banca Múltiple	2,802	2,515	981	0	0	0	6,298
	SICs	12,693	286	40	0	0	0	13,019
	Banca de Desarrollo	25	13	5	0	0	0	43
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	3	4	0	0	0	14
8.7	<b>Instituciones SAR</b>	1,620	445	55	0	0	0	2,120
	AFORE	291	267	53	0	0	0	611
	CON SAR	4	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,325	178	2	0	0	0	1,505
8.6	<b>Instituciones de Seguros</b>	937	779	380	0	0	0	2,096
2.42	<b>SOFOM</b>	280	230	80	0	0	0	590
0.03	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	7	0	0	0	0	0	7
0.75	<b>Otros sectores</b>	157	15	12	0	0	0	184
<b>Total general</b>		18,528	4,286	1,557	0	0	0	24,371

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,231	66.0	Reporte de crédito especial	12,593	68.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,156	65.6
PROCESAR 20 AÑOS	1,325	7.2	Consulta a la BND SAR	1,269	6.8	Consulta a través del NSS	1,068	5.8
Banamex citibanamex	901	4.9	Tarjeta de crédito	1,073	5.8	Consumos no reconocidos	712	3.8
BBVA Bancomer	651	3.5	Tarjeta de débito	500	2.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	302	1.6
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	422	2.3	Daños - Automóviles	377	2.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	295	1.6
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	387	2.1	Cuenta de nómina	338	1.8	Negativa en el pago de la indemnización	257	1.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	196	1.1	Vida - Individual	270	1.5	Actualización de historial crediticio no realizada	181	1.0
Banco Azteca	164	0.9	Crédito personal	259	1.4	Retraso en la entrega del reporte de crédito especial	175	0.9
HSBC	123	0.7	Cuenta de cheques	173	0.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	141	0.8
MetLife	99	0.5	Cuenta de ahorro	147	0.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de amortizaciones	139	0.8
Otras Instituciones	2,029	11.0	Otros Productos	1,529	8.3	Otras Causas	3,102	16.7
<b>Total</b>	<b>18,528</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,528</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>18,528</b>	<b>100.0</b>

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

## Veracruz

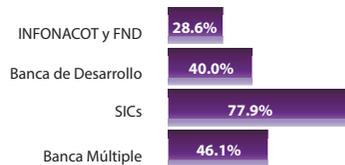
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	1,161	19.9	Tarjeta de crédito	1,300	22.3	Consumos no reconocidos	934	16.0
 BBVA Bancomer	786	13.5	Tarjeta de débito	667	11.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	413	7.1
 Santander	475	8.1	Daños - Automóviles	503	8.6	Negativa en el pago de la indemnización	347	5.9
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	269	4.6	Cuenta de nómina	418	7.2	Actualización de historial crediticio no realizada	187	3.2
 TransUnion	251	4.3	Crédito de personal	304	5.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	177	3.0
 Banco Azteca	210	3.6	Vida - Individual	266	4.6	Disposición de efectivo en cajero automatico no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	159	2.7
 PROCESAR 20 AÑOS	180	3.1	Cuenta de cheques	242	4.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	152	2.6
 HSBC	143	2.4	Reporte de crédito especial	221	3.8	Transferencia electrónica no reconocida	139	2.4
 GNP SEGUROS	129	2.2	Cuenta de ahorro	195	3.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	137	2.3
 Scotiabank	116	2.0	Consulta a la BNSAR	124	2.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	121	2.1
Otras Instituciones	2,123	36.3	Otros productos	1,603	27.4	Otras causas	3,077	52.7
<b>Total</b>	<b>5,843</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,843</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,843</b>	<b>100.0</b>

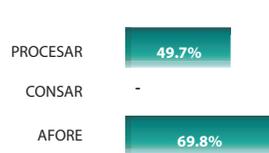
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

## Instituciones de Crédito



## Instituciones SAR



## Instituciones de Seguros



## SOFOM



	2015	2016
Resolución del Sector	46.0%	48.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	40	28

	2015	2016
Resolución del Sector	65.9%	62.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	31	20

	2015	2016
Resolución del Sector	33.4%	34.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	53	33

	2015	2016
Resolución del Sector	35.1%	50.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	41	27


 Variación  
2016-2015


## Acciones de Defensa Iniciadas



Part.	47.2 %	0.04%	0.0%	0.0%	38.5%	7.3%	6.3%	0.7%	100.0%
-------	--------	-------	------	------	-------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones							Total general
			GO/GE	Conciliación	Arbitraje	Dictamen	Defensa		Asesorías Jurídicas Penales	
							SDLG	DLG		
53.1	<b>Instituciones de Crédito</b>	3,946	8	0	0	8,612	1,908	1,778	177	16,429
	<b>Banca Múltiple</b>	3,922	8	0	0	8,555	1,904	1,775	175	16,339
	<b>SICs</b>	16	0	0	0	33	0	0	0	49
	<b>Banca de Desarrollo</b>	5	0	0	0	13	1	1	0	20
	<b>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</b>	3	0	0	0	11	3	2	2	21
0.6	<b>Instituciones SAR</b>	36	0	0	0	130	20	8	2	196
	<b>AFORE</b>	35	0	0	0	119	18	7	2	181
	<b>CON SAR</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>PROCESAR</b>	1	0	0	0	11	2	1	0	15
44.0	<b>Instituciones de Seguros</b>	10,413	3	0	0	2,756	277	147	8	13,604
1.5	<b>SOFOM</b>	66	0	0	0	327	38	20	7	458
0.0	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0.8	<b>Otros sectores</b>	153	0	0	0	84	19	6	3	265
<b>Total general</b>		14,614	11	0	0	11,909	2,262	1,959	197	30,952

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
MAPFRE   MÉXICO	1,774	12.1	Vida - Individual	8,082	55.3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	9,961	68.2
OLDMUTUAL	1,731	11.8	Vida - Grupo	2,047	14.0	Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD	1,345	9.2
BANCO AZTECA	1,728	11.8	Cuentas bancarias BCD	1,346	9.2	Consumos no reconocidos	1,051	7.2
BBVA Bancomer	992	6.8	Tarjeta de débito	893	6.1	Cheque pagado no reconocido por el titular	357	2.4
Banamex   citibanamex	526	3.6	Tarjeta de crédito	632	4.3	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	217	1.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	393	2.7	Cuenta de cheques	452	3.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	174	1.2
SANTANDER	224	1.5	Daños - Automóviles	181	1.3	Negativa en el pago de la indemnización	145	1.0
Scotiabank	119	0.8	Cuenta de ahorro	179	1.2	Transferencia electrónica no reconocida	111	0.7
Banco Azteca	110	0.8	Consulta de información a la autoridad	112	0.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	99	0.7
HSBC	80	0.6	Cuenta de nómina	104	0.7	Solicitud de información	98	0.7
Otras Instituciones	6,937	47.5	Otros Productos	586	4.0	Otras Causas	1,056	7.2
<b>Total</b>	<b>14,614</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,614</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>14,614</b>	<b>100.0</b>

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

## Vicepresidencia Jurídica

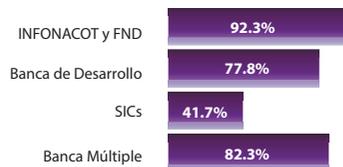
## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	4,545	27.8	Tarjeta de débito	3,756	23.0	Consumos no reconocidos	4,334	26.6
Banamex citibanamex	2,790	17.1	Tarjeta de crédito	3,040	18.6	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,572	9.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,840	11.3	Cuenta de cheques	2,550	15.6	Negativa en el pago de la indemnización	1,258	7.7
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	1,104	6.7	Daños - Automóviles	1,302	8.0	Transferencia electrónica no reconocida	1,090	6.7
Banco Azteca	536	3.3	Cuenta de ahorro	918	5.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,061	6.5
GNP SEGUROS	457	2.8	Vida - Individual	802	4.9	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	826	5.0
HSBC	442	2.7	Cuenta de nómina	643	3.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	516	3.2
Scotiabank	440	2.7	Crédito personal	539	3.3	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	359	2.2
MetLife	399	2.4	Accidentes y Enfermedades- Gastos Médicos Mayores	318	2.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	259	1.6
reinvertando / los seguros	278	1.7	Vida- Grupo	280	1.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	250	1.5
Otras Instituciones	3,507	21.5	Otros productos	2,190	13.4	Otras causas	4,803	29.4
<b>Total</b>	<b>16,338</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,338</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,338</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



	2015	2016
Resolución del Sector	70.9%	82.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	62	55

	2015	2016
Resolución del Sector	17.8%	16.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	60	57

	2015	2016
Resolución del Sector	8.2%	31.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	58	52

	2015	2016
Resolución del Sector	29.6%	49.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	53	47



## Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación  
2016-2015


-

-

-



Part.	84.6%	12.5%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa		
						SDLG	DLG	
<b>71.7</b>	<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>22,110</b>	<b>3,311</b>	<b>623</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26,044</b>
	Banca Múltiple	3,987	2,406	611	0	0	0	7,004
	SICs	18,095	884	7	0	0	0	18,986
	Banca de Desarrollo	12	8	1	0	0	0	21
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	16	13	4	0	0	0	33
<b>5.1</b>	<b>Instituciones SAR</b>	<b>1,516</b>	<b>267</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,837</b>
	AFORE	385	251	52	0	0	0	688
	CON SAR	3	3	0	0	0	0	6
	PROCESAR	1,128	13	2	0	0	0	1,143
<b>5.6</b>	<b>Instituciones de Seguros</b>	<b>1,053</b>	<b>676</b>	<b>299</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,028</b>
<b>2.0</b>	<b>SO FOM</b>	<b>421</b>	<b>253</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>740</b>
<b>15.2</b>	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	<b>5,523</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5,523</b>
<b>0.4</b>	<b>Otros sectores</b>	<b>133</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>Total general</b>		<b>30,756</b>	<b>4,524</b>	<b>1,052</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36,332</b>

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	14,552	47.3	Reporte de crédito especial	17,508	56.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,155	52.5
círculo de crédito	3,480	11.3	Servicio de Atención de Condusef	3,442	11.2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	4,884	15.9
Banamex	1,128	3.7	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	2,064	6.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,493	4.9
PROCESAR 20 años	1,128	3.7	Tarjeta de crédito	1,730	5.6	Consulta a través del NSS	1,091	3.5
BBVA Bancomer	959	3.1	Información sobre productos y servicios financieros	1,279	4.2	Consumos no reconocidos	776	2.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	425	1.4	Consulta a la BND SAR	1,128	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	656	2.1
Santander	360	1.2	Crédito personal	515	1.7	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	527	1.7
HSBC	274	0.9	Tarjeta de débito	488	1.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	461	1.5
Banco Azteca	221	0.7	Daños - Automóviles	432	1.4	Negativa en el pago de la indemnización	251	0.8
GNP SEGUROS	168	0.5	Vida - Individual	284	0.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	190	0.6
Otras Instituciones	8,061	26.2	Otros Productos	1,886	6.1	Otras Causas	4,272	13.9
<b>Total</b>	<b>30,756</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>30,756</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>30,756</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	928	16.7	Tarjeta de crédito	1,481	26.6	Consumos no reconocidos	724	13.0
 BBVA Bancomer	717	12.9	Reporte de crédito especial	890	16.0	Actualización de historial crediticio no realizada	506	9.1
 TransUnion	649	11.6	Tarjeta de débito	494	8.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	439	7.9
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	314	5.6	Daños - Automóviles	461	8.3	Negativa en el pago de la indemnización	298	5.3
 Santander	268	4.8	Crédito de personal	363	6.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	154	2.8
 HSBC	209	3.7	Vida - Individual	301	5.4	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	150	2.7
 círculo de crédito	197	3.5	Cuenta de cheques	175	3.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	142	2.5
 GNP SEGUROS	150	2.7	Retiros totales	138	2.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	135	2.4
 Banco Azteca	148	2.7	Crédito al auto	130	2.3	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	134	2.4
 reinvertando / los seguros	128	2.3	Cuenta de ahorro	128	2.3	Eliminación de historial crediticio no realizada	133	2.4
Otras Instituciones	1,868	33.5	Otros productos	1,015	18.2	Otras causas	2,761	49.5
<b>Total</b>	<b>5,576</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,576</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>5,576</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



	2015	2016
Resolución del Sector	59.6%	62.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	17

	2015	2016
Resolución del Sector	60.2%	67.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	14

	2015	2016
Resolución del Sector	42.6%	38.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

	2015	2016
Resolución del Sector	49.6%	52.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	18



## Acciones de Defensa Iniciadas

Variación  
2016-2015



-

-

-



Part.

81.2%

16.5%

2.3%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

		Asesorías	Reclamaciones				Total general
			GO/GE	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
78.2	<b>Instituciones de Crédito</b>	13,656	2,060	212	0	0	15,928
	Banca Múltiple	1,333	1,054	204	0	0	2,591
	SICs	12,304	994	6	0	0	13,304
	Banca de Desarrollo	9	6	1	0	0	16
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	6	1	0	0	17
5.5	<b>Instituciones SAR</b>	754	326	40	0	0	1,120
	AFORE	351	321	40	0	0	712
	CON SAR	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	403	5	0	0	0	408
9.3	<b>Instituciones de Seguros</b>	890	806	196	0	0	1,892
1.6	<b>SOFOM</b>	169	143	14	0	0	326
1.4	<b>Servicios otorgados por Condusef</b>	280	0	0	0	0	280
4.0	<b>Otros sectores</b>	794	26	2	0	0	822
<b>Total general</b>		16,543	3,361	464	0	0	20,368

## Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,086	67.0	Reporte de crédito especial	12,280	74.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,238	67.9
círculo de crédito	1,113	6.7	Información no financiera	748	4.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	747	4.5
MetLife	544	3.3	Vida - Individual	720	4.4	Actualización de historial crediticio no realizada	645	3.9
BBVA Bancomer	419	2.5	Tarjeta de crédito	536	3.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	581	3.5
PROCESAR 20 AÑOS	403	2.5	Consulta a la BND SAR	403	2.4	Consulta a través del NSS	388	2.4
Banamex	280	1.7	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	280	1.7	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	278	1.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	265	1.6	Crédito personal	209	1.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	249	1.5
afore XXI BANORTE	161	1.0	Retiros totales	199	1.2	Eliminación de historial crediticio no realizada	237	1.4
Dun & Bradstreet	105	0.6	Tarjeta de débito	179	1.1	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	189	1.2
Banco Azteca	85	0.5	Cuenta de ahorro	136	0.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	185	1.1
Otras Instituciones	2,082	12.6	Otros Productos	853	5.2	Otras Causas	1,806	10.9
<b>Total</b>	<b>16,543</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,543</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>16,543</b>	<b>100.0</b>

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

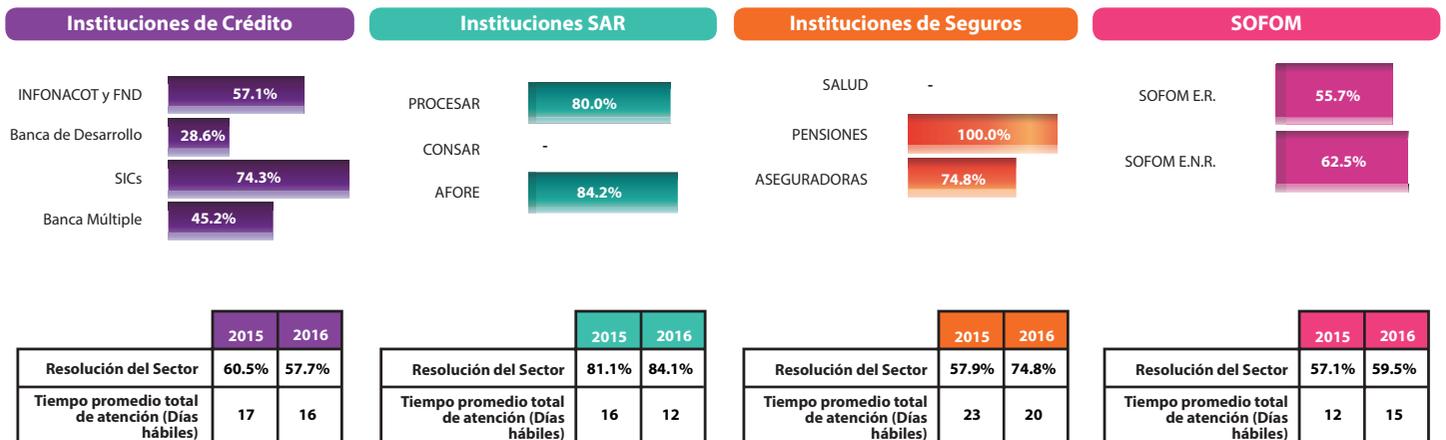
## Zacatecas

## Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	706	18.5	Reporte de crédito especial	980	25.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	680	17.8
	652	17.1	Vida - Individual	816	21.3	Actualización de historial crediticio no realizada	536	14.0
	453	11.8	Tarjeta de crédito	519	13.6	Eliminación de historial crediticio no realizada	230	6.0
 <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	280	7.3	Retiros totales	213	5.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	230	6.0
	252	6.6	Tarjeta de débito	212	5.5	Consumos no reconocidos	205	5.4
	229	6.0	Crédito de personal	187	4.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	204	5.3
	171	4.5	Cuenta de ahorro	125	3.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	180	4.7
 <small>Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México</small>	76	2.0	Daños - Automóviles	117	3.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	172	4.5
	74	1.9	Cuenta de nómina	90	2.3	Inconformidad con el monto de la indemnización	137	3.6
	55	1.4	Crédito hipotecario	88	2.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	95	2.5
Otras Instituciones	877	22.9	Otros productos	478	12.5	Otras causas	1,156	30.2
<b>Total</b>	<b>3,825</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,825</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>3,825</b>	<b>100.0</b>

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

## Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario



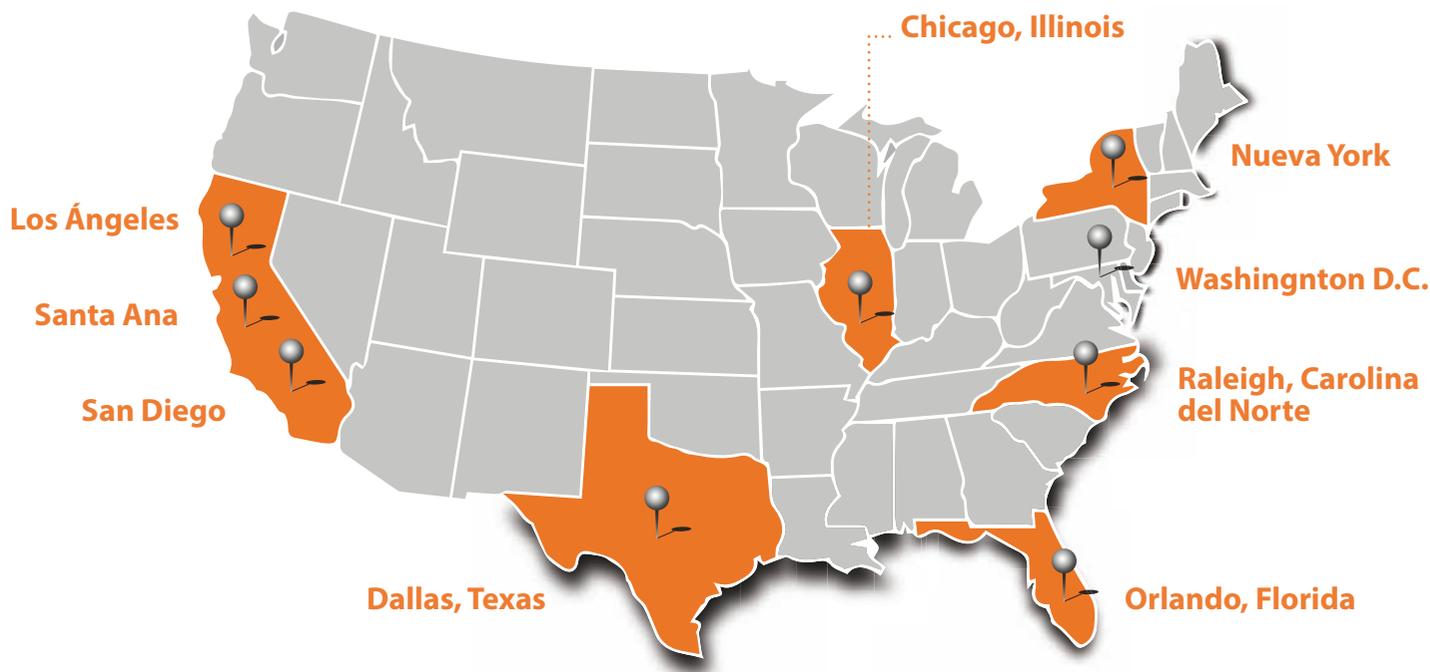
## Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)

La CONDUSEF con la intención de ayudar y orientar a nuestros connacionales en EUA, inició el proyecto de Módulos de Atención en el Exterior (MAEX), canal de servicio para mexicanos que se encuentran en el exterior, para poder atender asuntos relacionados con los productos y servicios financieros que se ofrecen tanto en México como en Estados Unidos.

Actualmente se encuentran operando 48 Consulados en territorio Americano, por lo que la meta de la CONDUSEF para el 2017, es que ya se este operando en por lo menos en el 50% de éstas Oficinas, dando orientación y asesorías a más de 500 mil connacionales en Estados Unidos.

El **17 de Octubre de 2016**, inició operaciones en los Consulados de México en San Diego y en Orlando, Florida.

Se tiene programado que para el 1er Semestre del 2017, se inicien operaciones en las oficinas de Los Ángeles y Santa Ana, Raleigh en California, así como en Nueva York, Dallas, Chicago y Washignton.



De manera general se podrán otorgar los siguientes servicios:

- **Asesoría Financiera.** Orientación sobre productos y servicios financieros.
- **Consulta de AFORE.** Conocer en qué AFORE se encuentra registrado el Usuario.
- **Emisión de Reporte de Crédito Especial (RCE).** Saber el comportamiento de los productos financieros del Usuario.
- **Reclamación Electrónica.** Se Inicia una reclamación formal en contra de una IF (residencia en México).
- **Material de Educación Financiera.** Material educativo.
- **Agendar videoconferencias** (especialistas de CONDUSEF).
- **Ser canalizados con el CFPB (Consumer Financial Protection Bureau)** para asuntos competentes a Instituciones de los EUA.

## Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)

### Asuntos atendidos de Octubre 2016 al 31 de Diciembre de 2016

Consulado de San Diego: 18 asuntos atendidos.

Asuntos SD	Servicio
MAEX SD 1	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 2	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 3	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 4	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 5	Reclamación Electrónica
MAEX SD 6	Asesoría Financiera
MAEX SD 7	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 8	Asesoría Financiera
MAEX SD 9	Asesoría Financiera
MAEX SD 10	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 11	Reclamación Electrónica
MAEX SD 12	Reclamación Electrónica
MAEX SD 13	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 14	Reclamación Electrónica
MAEX SD 15	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX SD 16	Asesoría Financiera
MAEX SD 17	Asesoría Financiera
MAEX SD 18	Consulta CFPB



Consulado de Orlando: 9 asuntos atendidos.

Asuntos OR	Servicio
MAEX OR 1	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX OR 2	Asesoría Financiera
MAEX OR 3	Asesoría Financiera
MAEX OR 4	Asesoría Financiera
MAEX OR 5	Asesoría Financiera
MAEX OR 6	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX OR 7	Reporte de Crédito Especial (RCE)
MAEX OR 8	Reclamación Electrónica
MAEX OR 9	Reporte de Crédito Especial (RCE)



## Herramientas de Información

En 2016 se registraron 8,052,253 accesos a la página de Condusef entre Simuladores, Calculadoras, Registros y otros Micrositios, lo cual significó una disminución del 9.04% con respecto a 2015. Destacan el Simulador Hipotecario Tasa Fija con 288,077, el Simulador Ahorro e Inversión con 148,035 y el Simulador Crédito Automotriz con 134,574 accesos.

Durante este mismo año, se implementaron 3 nuevos simuladores: Movilidad Hipotecaria, Comercio Electrónico y Gastos Médicos Mayores.



Herramientas de Información (Accesos)	183
Simuladores	184
Registro de Comisiones (RECO)	187
Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	192

### Página

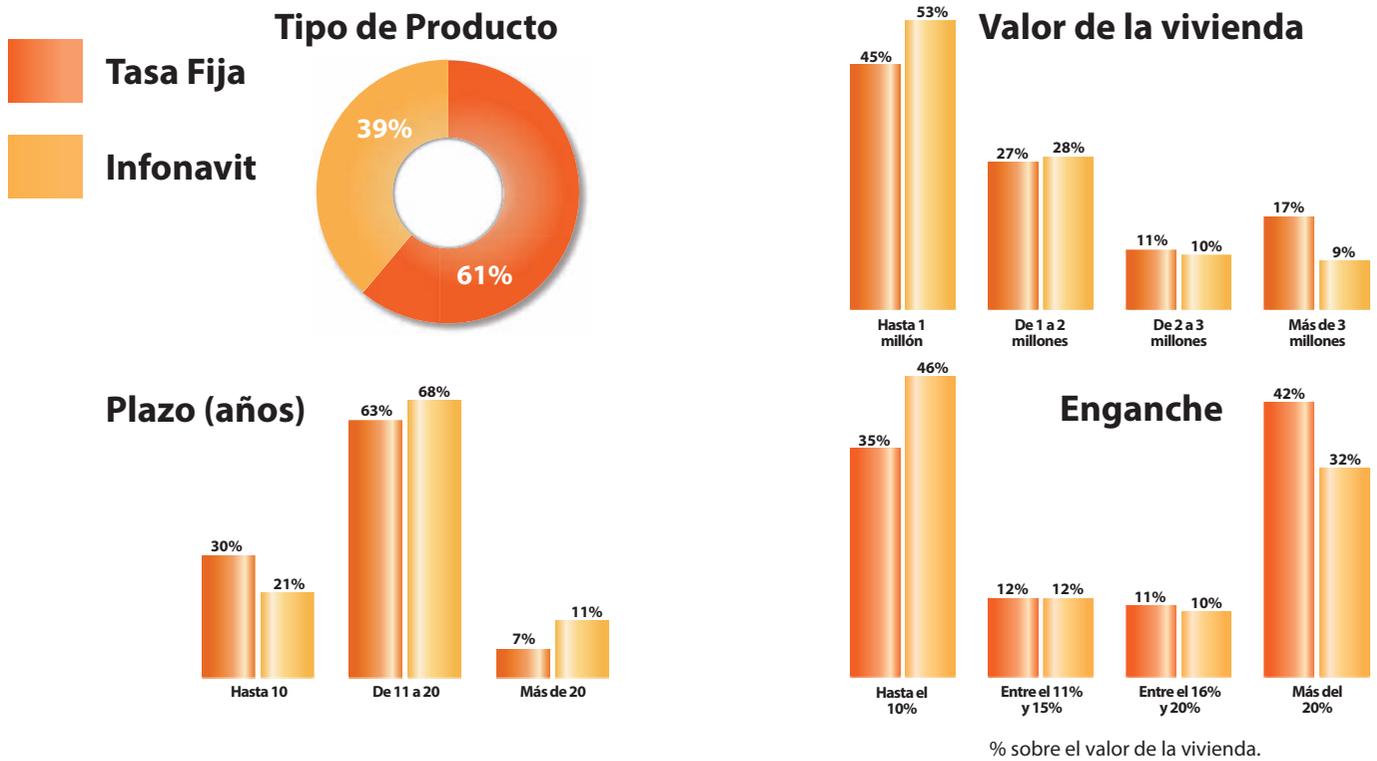
183
184
187
192

## Herramientas de Información (Accesos)

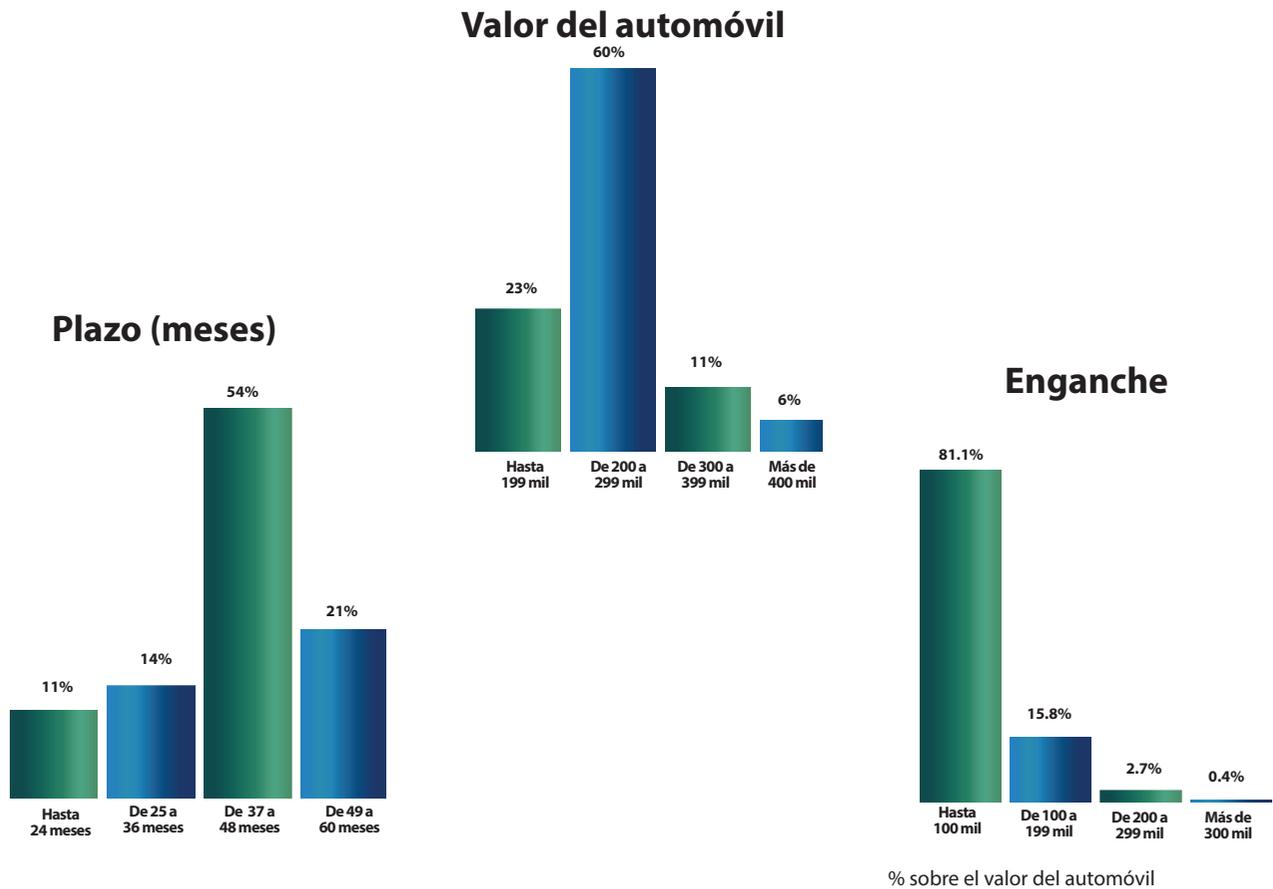
<b>Página WEB</b>	<b>8,052,253</b>
<b>Simuladores y calculadoras</b>	<b>1,082,995</b>
• Hipotecario Tasa Fija	<b>288,077</b>
• Ahorro e Inversión	<b>148,035</b>
• Crédito Automotriz	<b>134,574</b>
• Hipotecario Infonavit	<b>111,966</b>
• Crédito Personal y de Nómina	<b>96,482</b>
• Tarjeta de Crédito	<b>96,299</b>
• Fondos de Inversión	<b>66,682</b>
• Pagos Mínimos	<b>55,988</b>
• Seguro de Automóviles	<b>37,106</b>
• Movilidad Hipotecaria	<b>23,237</b>
• Planificador Familiar	<b>15,302</b>
• Gastos Médicos Mayores	<b>5,553</b>
• Comercio Electrónico	<b>3,694</b>
<b>Registros</b>	<b>125,788</b>
• Registros de Contratos de Adhesión (RECA)	<b>77,262</b>
• Registros de Comisiones (RECO)	<b>29,321</b>
• Registros de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	<b>19,205</b>
<b>Twitter</b>	<b>Seguidores</b>
• @CondusefMX	<b>141,700</b>
• @BuroEntidadesMX	<b>3,627</b>
<b>Facebook</b>	<b>"Me gusta"</b>
• CondusefOficial	<b>54,942</b>
• BuroEntidadesMX	<b>3,768</b>

## Simulador de Crédito Hipotecario Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

### Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

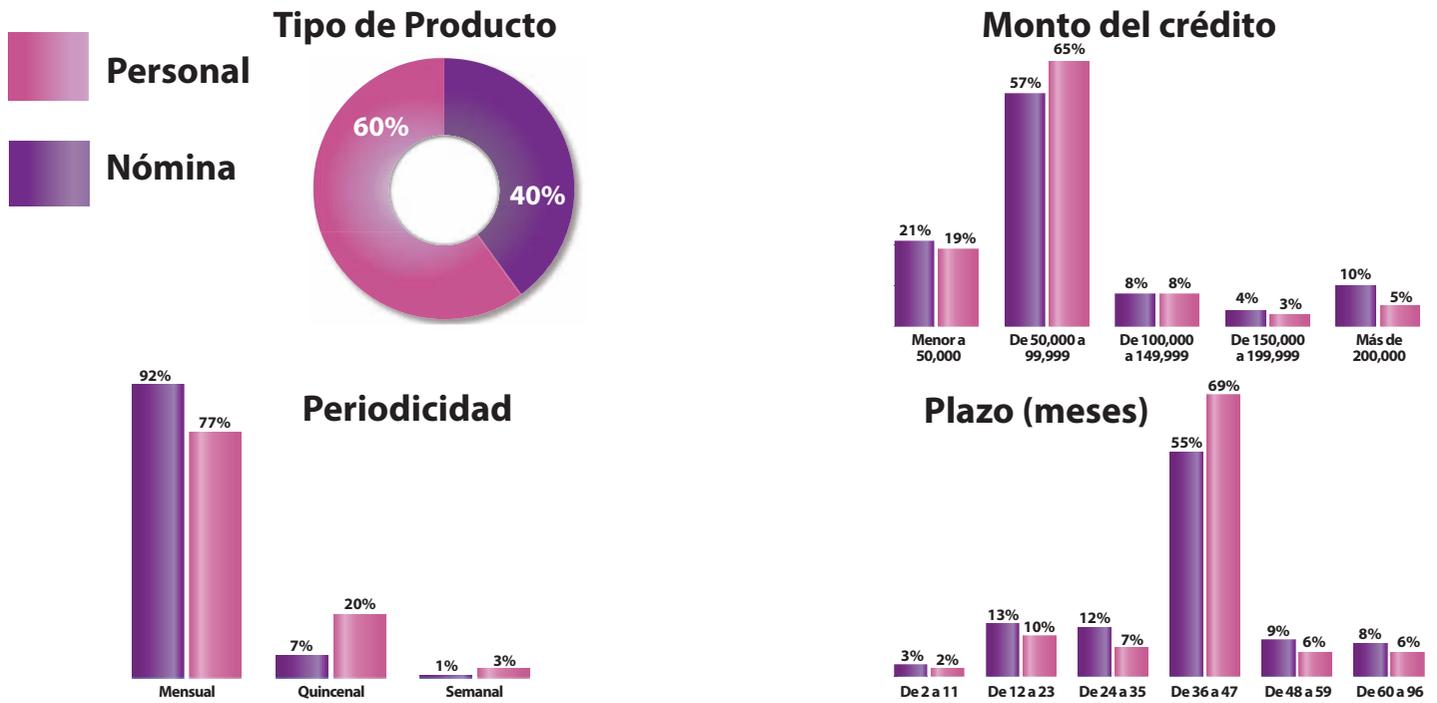


## Simulador de Crédito Automotriz



## Simulador de Crédito personal y de Nómina

### Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



#### Periodicidad

Periodicidad	Personal (%)	Nómina (%)
Mensual	77%	92%
Quincenal	20%	7%
Semanal	3%	1%

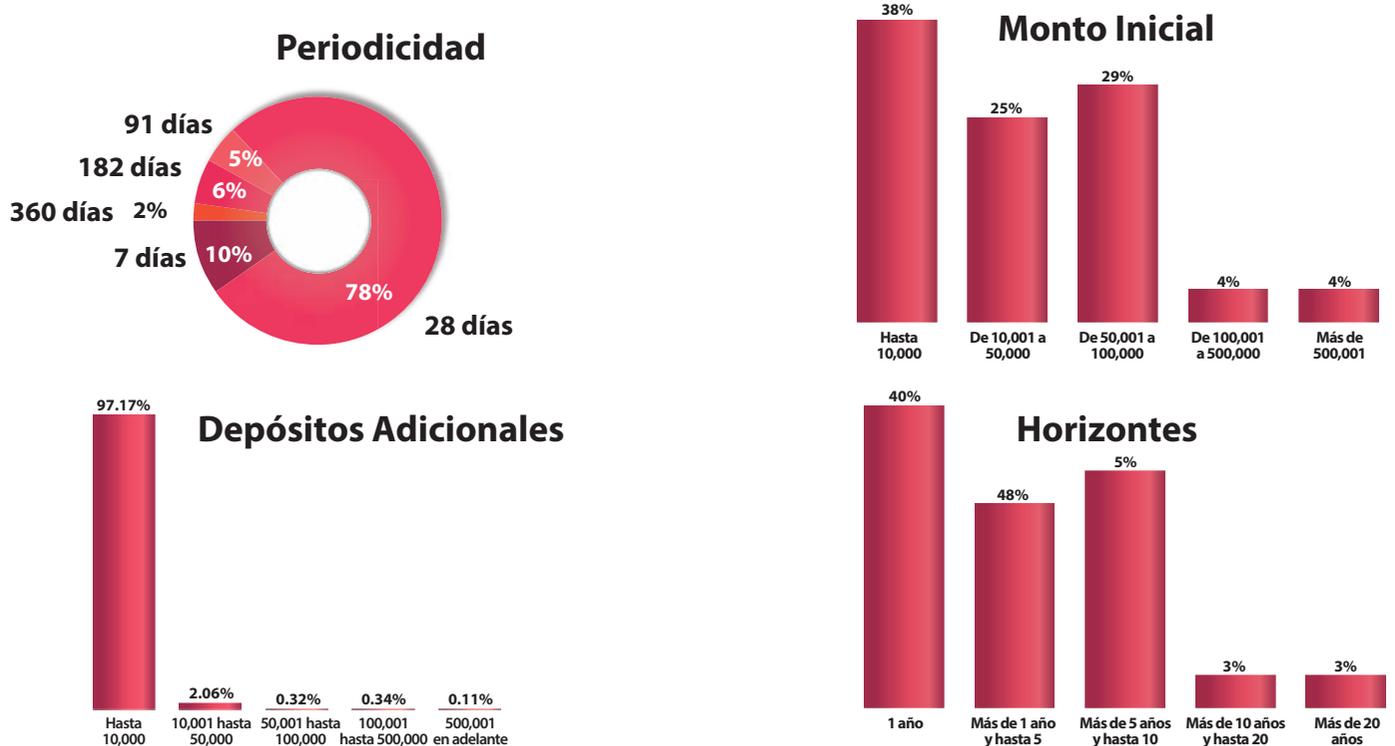
#### Plazo (meses)

Rango de Plazo	Personal (%)	Nómina (%)
De 2 a 11	2%	3%
De 12 a 23	10%	13%
De 24 a 35	7%	12%
De 36 a 47	69%	55%
De 48 a 59	6%	9%
De 60 a 96	6%	8%

## 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 360 días y monto inicial de la siguiente manera:



## Simulador de Ahorro y e Inversión

En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2016, 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-15		Dic-16		Diciembre	
	Min	Max	Min	Max	2015	2016
7	0.65%	2.85%	0.65%	4.30%		
28	0.65%	3.76%	0.80%	5.70%	3.25%	5.61%
90	0.65%	3.90%	0.85%	6.04%	3.32%	5.87%
180	0.65%	3.91%	0.90%	6.50%	3.53%	6.09%
360			1.23%	6.60%		6.21%

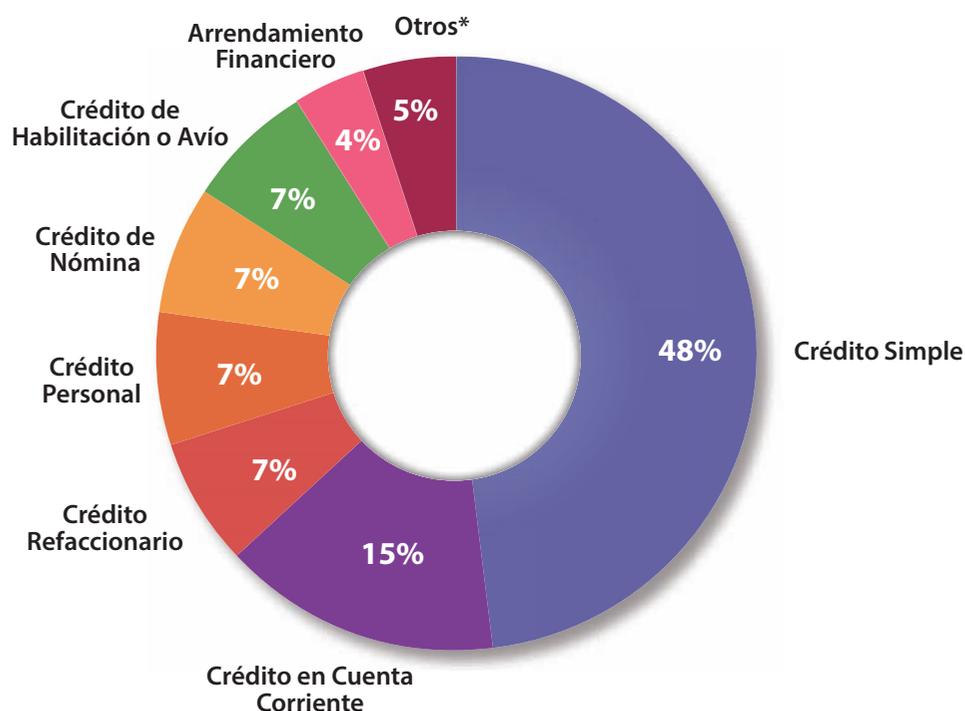
## Registro de Comisiones (RECO)

Al cierre de diciembre de 2016, el Registro de Comisiones RECO reportó 2,421 SOFOM ENR registradas, así como 44 Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), 138 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) y 90 Uniones de Crédito.

Durante 2016 se registraron un total de 6,451 solicitudes de registro de comisión, de las cuales, 3,132 corresponden al sector de las SOFOM ENR, y 3,319 a la suma de 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 de las solicitudes, incluyendo los avisos de no cobro de comisiones.

A continuación, se presentan los tipos de crédito con mayor número de comisiones autorizadas durante 2016 para los diferentes sectores obligados.

### Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFOM E.N.R. 2016

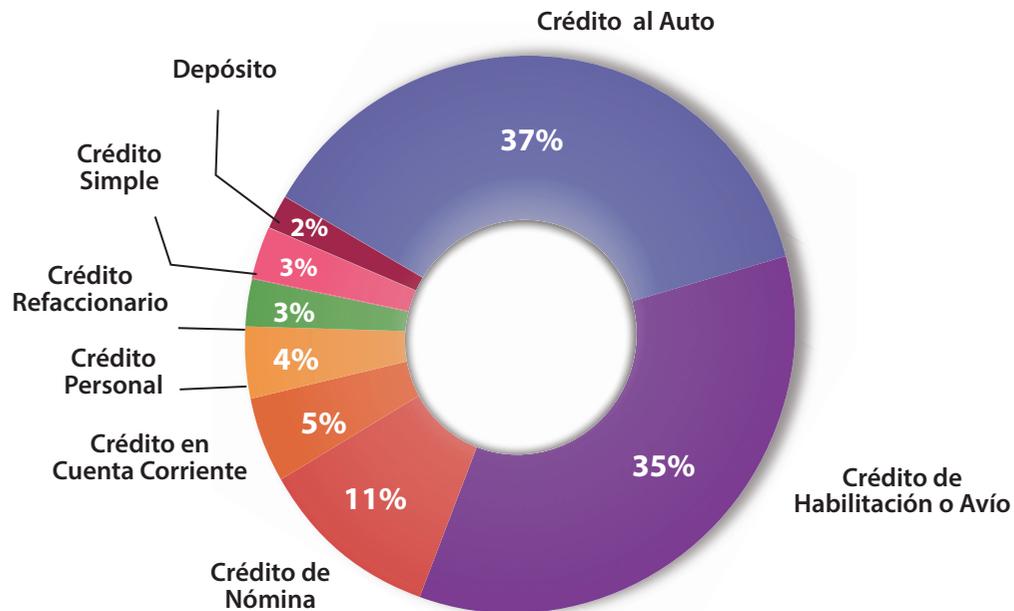


\*El rubro "otros" contempla las operaciones Crédito de auto, Factoraje financiero, Crédito hipotecario y Tarjeta de crédito.

## Registro de Comisiones (RECO)

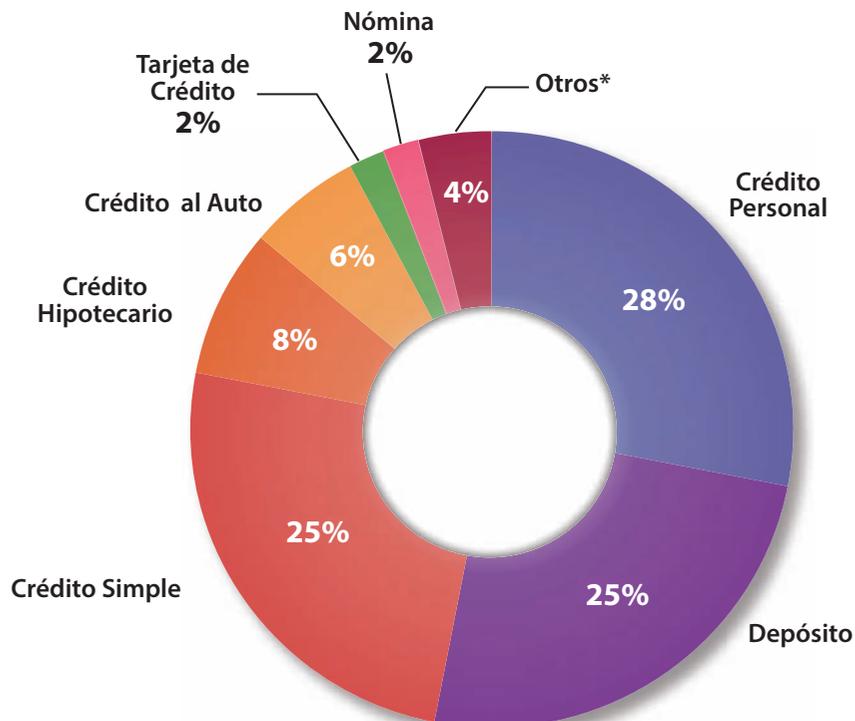
Por lo que toca a las Sociedades Financieras Populares, a continuación se presenta la gráfica que muestra cuáles fueron las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2016.

### Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFIPOS 2016



### Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOCAPS 2016

Para las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre 2016, son las siguientes:

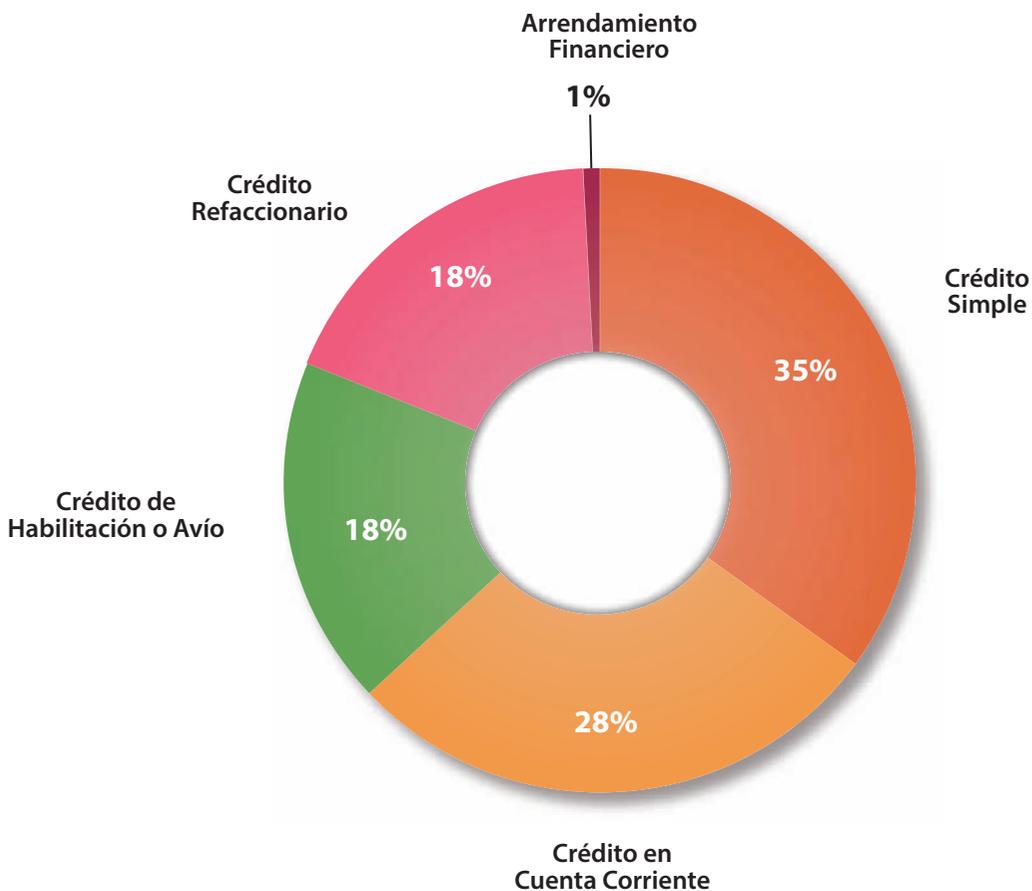


\*Dentro del rubro "otros" se incluyen: Arrendamiento Financiero, Básicas, Crédito de Habilitación o Avío, Crédito de Nómina, Crédito en Cuenta Corriente, Crédito Refaccionario, Factoraje Financiero y Valores e Instrumentos de Inversión.

## Registro de Comisiones (RECO)

Para las Uniones de Crédito, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2016, son las siguientes:

### Tipos de productos con mayor número de comisiones: Uniones de Crédito 2016



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.

## Registro de Comisiones (RECO)

En el siguiente cuadro se aprecia el número de productos registrados para cada concepto de comisión, dividido por sector.

<b>Productos de Crédito</b>				
<b>Conceptos más utilizados según sector</b>				
	<b>SOFOM E.N.R</b>	<b>SOFIPOS</b>	<b>SOCAPS</b>	<b>UNIONES DE CRÉDITO</b>
Contratación o Apertura	854	48	80	92
Gastos de Cobranza	237	28	73	46
El producto no prevé comisión alguna	206	11	464	45
Pago tardío o inoportuno	145	9	40	10
Disposición del Crédito	158	9	7	80
Administración o manejo de cuenta	95	5	1	8
Pago anticipado / prepago	24	3	15	7
Gastos de investigación y/o formalización	93	7	65	8
Reimpresión del Estado de Cuenta	20	16	7	n/a
Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	36	1	7	2
Otros*	91	0	19	1

\*Dentro del rubro "otros", se incluyen los siguientes conceptos: Falta de Pago, Anualidad, Anualidad tarjeta Titular, Anualidad tarjetas adicionales, Avalúo, Coberturas FIRA, De Operación, Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras, Expedición de carta factura, Gastos de aprobación, Investigación del crédito y estudio socioeconómico, Pena Convencional, Recolección de pago a domicilio, Registro del Contrato, Reposición de medios de disposición y Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío.

## Registro de Comisiones (RECO)

<b>Productos de Depósito y Ahorro</b>			
<b>Conceptos más utilizados según sector</b>			
	<b>SOCAPS</b>	<b>SOFIPOS</b>	<b>UNIONES</b>
El producto no prevé comisión alguna	225	27	26
Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío	36	12	n/a
Reposición de Tarjeta por Deterioro	16	4	n/a
Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	14	10	n/a
Reimpresión del Estado de Cuenta	10	10	n/a
Aclaración improcedente de la cuenta (De transacciones realizadas en cajero)	5	5	n/a
Reposición de medios de disposición	14	4	n/a
Consulta de saldo en Cajero Automático de otras Entidades Fincancieras y/o el extranjero	1	3	n/a
Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras	1	3	n/a

## 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 2016, son las siguientes:

Saldo de Cartera Total al mes de Diciembre de 2016				
Cartera Total en pesos				
PRODUCTO	CARTERA TOTAL	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	IMOR
<b>TOTAL DEL SECTOR SOFOM ENR</b>	<b>453,960,869,377</b>	<b>426,486,863,934</b>	<b>27,474,005,443</b>	<b>6.1%</b>
Arrendamiento Financiero	10,859,740,197	10,016,373,304	843,366,893	7.8%
Crédito al Auto	5,903,740,996	5,762,173,632	141,567,364	2.4%
Crédito de Habilitación o Avío	8,433,079,482	7,967,188,502	465,890,980	5.5%
Crédito de Nómina	9,101,351,739	7,963,107,115	1,138,244,624	12.5%
Crédito en Cuenta Corriente	38,968,285,724	38,285,982,353	682,303,371	1.8%
Crédito Hipotecario	8,536,633,145	6,235,954,120	2,300,679,025	27.0%
Crédito Personal	10,317,159,023	9,108,200,628	1,208,958,395	11.7%
Crédito Refaccionario	11,806,030,299	10,779,568,619	1,026,461,680	8.7%
Crédito Simple	285,405,243,719	266,853,659,180	18,551,584,539	6.5%
Factoraje Financiero	14,515,231,835	14,253,922,601	261,309,234	1.8%
Tarjeta de Crédito	42,804,022	15,664,429	27,139,593	63.4%
Otros*	50,071,569,196	49,245,069,451	826,499,745	1.7%

\*Incluyen 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 la 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. Asimismo, 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 2016, se tiene registradas en SIPRES un total de 2,982 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las que se distribuyen en los siguientes subsectores de la actividad financiera:

Sector	2015	2016	Var%
Administradoras de fondos para el retiro	11	11	-
Almacenes generales de depósito	19	19	-
Casas de bolsa	36	36	-
Casas de cambio	9	9	-
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	2	2	-
Fondos de Inversión	10	359	3,490.0
Instituciones de Banca de Desarrollo	6	6	-
Instituciones de Banca Múltiple	45	49	8.9
Instituciones de Fianzas	15	15	-
Instituciones de Seguros	83	81	-2.4
Operadores del Mercado de Derivados	6	5	-16.7
Pensiones	9	9	-
Salud	10	8	-20.0
Sociedades Controladoras	25	25	-
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	143	147	2.8
Sociedades de Ahorro y Préstamo	2	2	-
Sociedades de Información Crediticia	3	3	-
Sociedades de Inversión	560	224	-60.0
Sociedades de Inversión especializadas de fondos para el retiro	73	75	2.7
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	10	9	-10.0
Sociedades Financieras Comunitarias	1	1	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R	2,773	1,657	-40.2
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R	48	53	10.4
Sociedades Financieras Populares	46	43	-6.5
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	40	41	2.5
Uniones de Crédito	100	93	-7.0
<b>Total general</b>	<b>4,085*</b>	<b>2,982*</b>	<b>-27.0</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 Instituciones Financieras."

## Solicitud de Opinión Favorable respecto de los estatutos sociales para construir 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 2016, se recibieron 334 solicitudes de opinión respecto del proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM:

2016							
	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	Total
Solicitudes de Opinión Favorable	43	51	63	61	55	61	334
Autorizadas*	50	70	58	62	58	36	334
Prevenidas*	30	52	17	32	31	32	194

\* El número de autorizadas y prevenciones no es acumulable, ya que una solicitud puede ser autorizada o prevenida en el mismo mes o en el mes siguiente.

## Solicitud de Renovación de Registro

Otro aspecto, no menos importante, que derivó de la Reforma Financiera fue la renovación del registro de todas aquellas Sociedades Financieras de Objeto Múltiple que al 08 de octubre de 2014 tuvieran un registro vigente en la Comisión Nacional. Esta renovación tuvo cabida por virtud de la SEXTA Transitoria de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuya publicación en el Diario Oficial de la Federación fue el 7 de octubre de ese mismo año. En términos generales el proceso fue más o menos el siguiente:

Las entidades tenían como fecha límite para solicitar la renovación de su registro hasta el 06 de julio de 2015 (270 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones), para lo cual debían cumplir con ciertos requisitos al pie de la letra, como someter su objeto social a la revisión de la Comisión, acreditar el cumplimiento de sus obligaciones frente a esta, al menos por un periodo de seis meses anteriores a la solicitud, contratar los servicios de por lo menos una Sociedad de Información Crediticia, no utilizar palabras reservadas a intermediarios financieros autorizados por el Gobierno Federal, a menos de que obtuvieran autorización para ello y, por último, tenían que obtener un dictamen de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el cual serviría de base para garantizar que las operaciones que realicen dichas entidades estén supervisadas por la autoridad antes mencionada.

Al cierre de diciembre de 2016, el número de SOFOM que han renovado su registro es de 1,490.

## Cancelación de Registro

Como se mencionó en el proceso de renovación, a simple vista el panorama se veía favorable para dicho sector de la actividad, sin embargo, el resultado culminó en la depuración de poco menos de la mitad de las SOFOM registradas al 8 de octubre de 2014, por lo que al vencimiento del plazo (6 de julio de 2015) 1,449 SOFOM no solicitaron la renovación de su registro, lo que implicó que la Comisión Nacional les iniciara el proceso de cancelación previsto en las Disposiciones que regulan el SIPRES, otorgándoles la respectiva garantía de audiencia.

Al cierre del ejercicio 2016, el estatus en el proceso de cancelación de las SOFOM es el siguiente:

Trámite de cancelación SOFOM E.N.R.	No.
Canceladas	1,182
Con resolución de no cancelación	1
En Proceso de cancelación	266
<b>Total</b>	<b>1,449</b>

## Reclamaciones monetarias de la Banca R27

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 2016, 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>195</b>
<b>Canales transaccionales reclamados</b>	<b>196</b>
<b>Causas de reclamación</b>	<b>197</b>
<b>Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta</b>	<b>198</b>
<b>Monto reclamado y monto abonado al cliente</b>	<b>199</b>
<b>Reclamaciones monetarias por Banco</b>	<b>200</b>
<b>Reclamaciones imputables a un posible fraude</b>	<b>201</b>

## R27

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 2016.

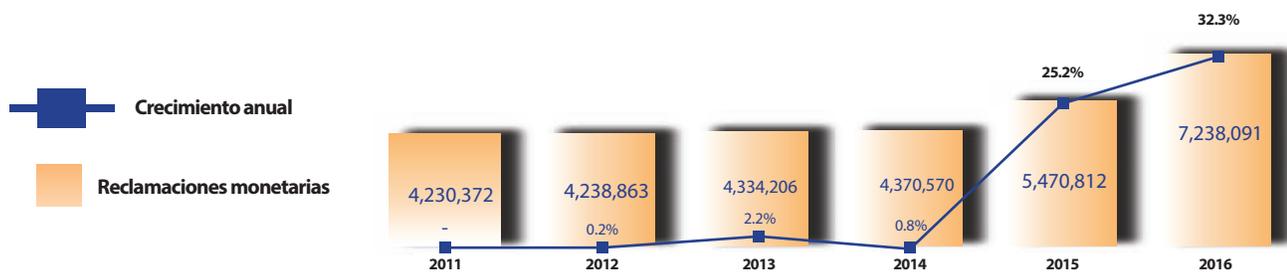
Para la elaboración del análisis, la CONDUSEF solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las Instituciones de Banca Múltiple le proporcionan trimestralmente a través del Reporte 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 la CONDUSEF.

Con base en los datos reportados, durante 2016 se registraron arriba de 7.2 millones de reclamaciones monetarias en contra de 34 bancos, lo que significó un incremento de 32.3% con respecto a 2015. Cabe resaltar que entre 2012 y 2015 la tasa de crecimiento de las reclamaciones en promedio fue solamente de 7.1%

## Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de los Bancos



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

### Productos financieros reclamados

Durante 2016 el producto con mayor número de reclamaciones fue Tarjeta de crédito con 4,141,075 reclamos (57.2%), seguido por Tarjeta de débito con 2,436,054 (33.7%) y Cuentas de depósito a la vista con 480,963 (6.6%).

El resto de las reclamaciones sumaron 179,999 (2.5%) que incluyen Cuentas de nómina, Crédito personal, entre otros.

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 que ofrecen las Instituciones financieras y en su caso, ordena la suspensión de publicidad engañosa, así como 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.

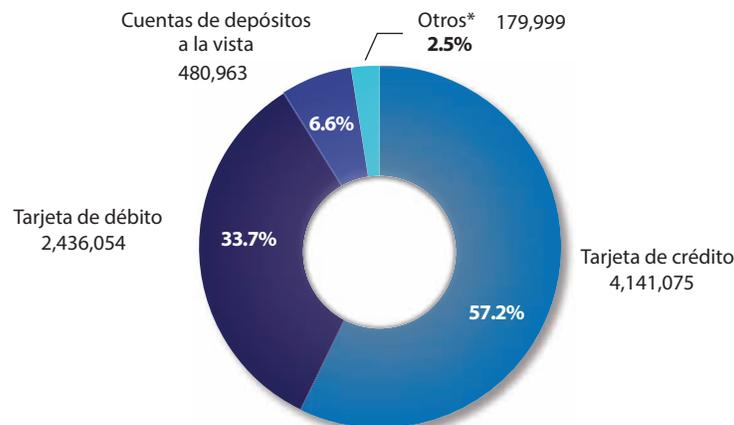
En caso de incumplimiento de las Instituciones, la CONDUSEF las sanciona conforme a la ley aplicable.

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 contratan o están por contratar, con respecto a las tasas de interés y comisiones que cobran, cláusulas de los contratos y prácticas no sanas, para evitar que los Usuarios presenten reclamaciones improcedentes.

### Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero



\*Incluye: Cuentas de nómina, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito al consumo, Valores e instrumentos de inversión, Crédito hipotecario, Crédito automotriz y Tarjeta prepagada.

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

### Canales transaccionales reclamados

Respecto a los canales transaccionales por los cuales se realizó la operación origen de la reclamación reportada, Terminal Punto de Venta es el que registró mayor número de reclamaciones con 2,696,520 (37.3%), 6.0% más que el año pasado; seguido por el de Comercio por internet con 1,650,777 (22.8%) el cuál aumentó 143.1% respecto al 2015; y Movimiento generado por el banco, que incluye cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de interés y domiciliaciones, con 1,130,692 reclamos (15.6%) con un incremento del 23.6% con respecto a 2015. 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.

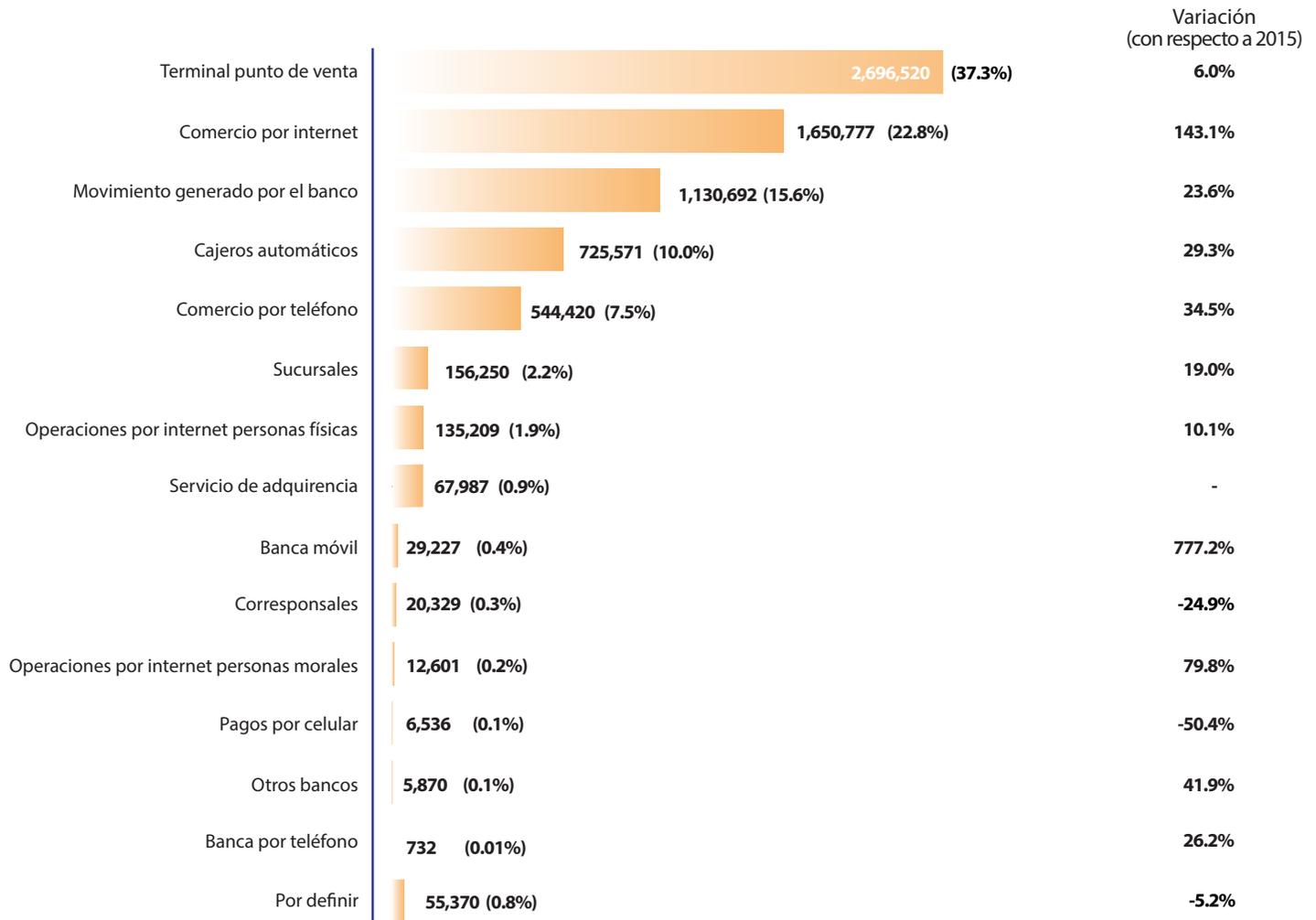
Al mismo tiempo, la CONDUSEF emite recomendaciones para que los Usuarios tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, para prevenir afectaciones patrimoniales.

Por su parte, los canales transaccionales con menor número de reclamaciones fueron Banca por teléfono con 732, Otros Bancos con 5,870 y Pagos por Celular con 6,536.

Cabe destacar que a través de canales remotos, Banca móvil mostró un crecimiento de 777.2% con respecto a 2015, mientras que Pagos por celular presentaron una disminución en el número de reclamaciones de 50.4%.

Es por ello que la CONDUSEF continua emitiendo recomendaciones a los Usuarios y a las Instituciones financieras para prevenir las inconformidades por el uso de estos canales, como son: memorizar las contraseñas y no guardarlas en el celular, cambiar 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.

## Canales por el que se realizó la operación de la reclamación



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

## Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente fue "Cargo no reconocido por consumos no efectuados" la cual concentró el 67.1% del total de las reclamaciones, con 4,859,055 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 siguen: "Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones)" con 359,931 asuntos (5.0%) y "No entrega cantidad solicitada" con 358,391 reclamaciones (5.0%).

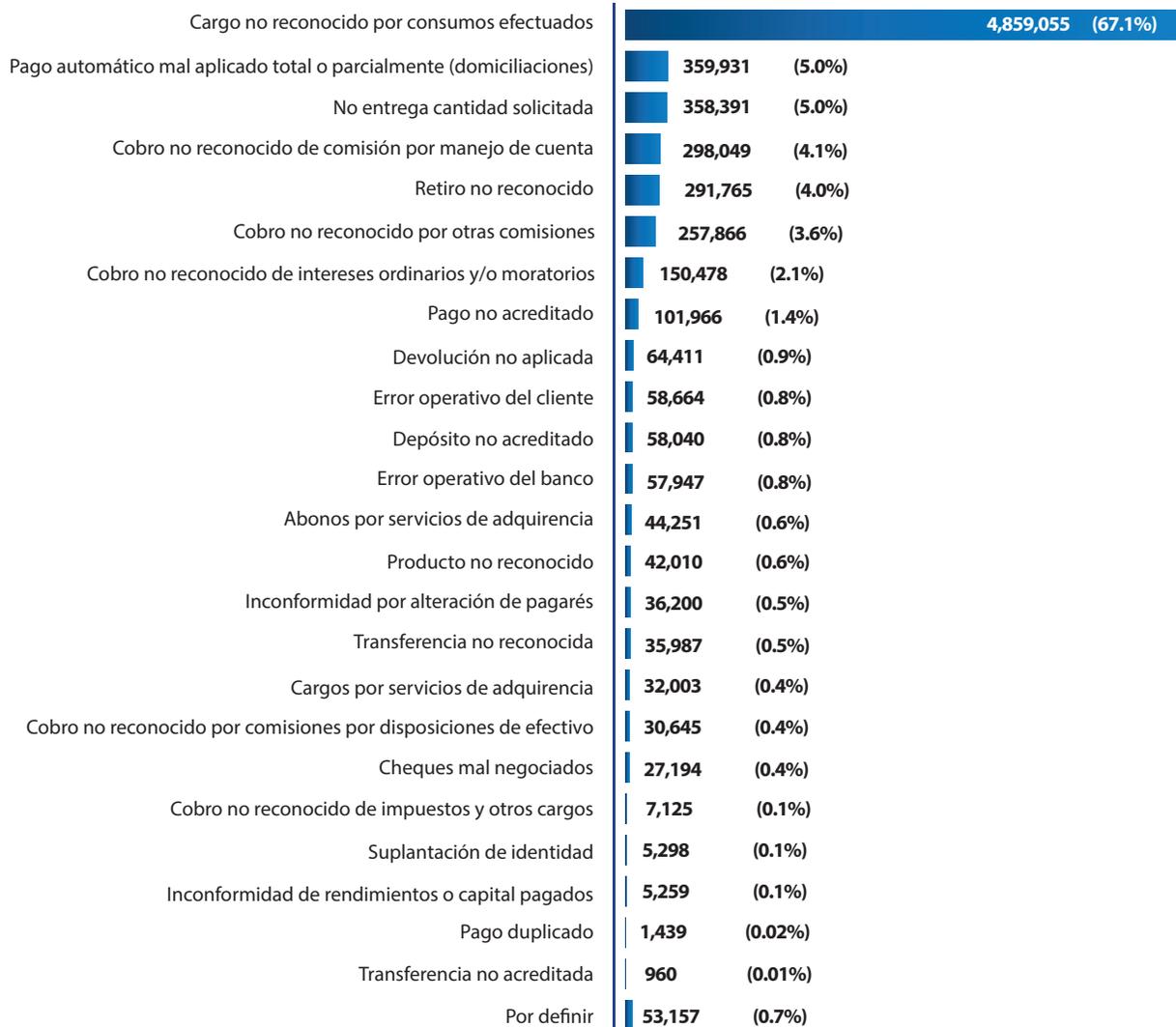
La causa menos reclamada fue "Trasferencia no acreditada" con 960 reclamaciones (0.01%).

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 suficientemente seguro y esto afecta negativamente en la contratación de tarjetas y consecutivamente 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 por la terminal electrónica y deben reportar cualquier anomalía al banco de manera inmediata.

## Causas de reclamación



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

### Resultado de las Reclamaciones y Tiempo promedio de respuesta\*

De las 7,238,091 reclamaciones registradas durante 2016, el 95.2% se encontraban concluidas, mientras que el resto continuaban en trámite 346,454 (4.8%). De las 6,891,637 reclamaciones concluidas, el 77.6% fueron favorables al cliente (5,347,483), lo que significó un decremento de la resolución con respecto a 2015, ya que en este año este porcentaje se ubicó en 78.0%. En cambio, el tiempo promedio de respuesta en 2016 fue de 10 días hábiles, cuatro días menos que en 2015 (14 días).

### Resultados de las reclamaciones concluidas



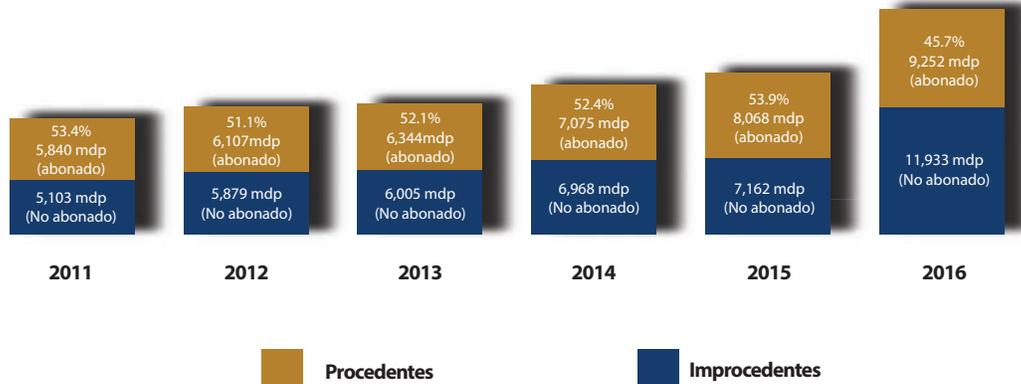
Fuente: CONDUSEF, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2016.

\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

## Monto reclamado y monto abonado al cliente\*

De las reclamaciones presentadas en 2016, los clientes reclamaron un importe de 21,185 millones de pesos, mientras que en 2015 el monto fue de 15,230 millones de pesos. En los casos en que la resolución resultó favorable al cliente, se procedió al abono por un importe de 9,252 millones de pesos en 2016 y de 8,068 en 2015, es decir el 45.7% y el 53.9% del monto reclamado de los asuntos concluidos respectivamente.

### Monto abonado al cliente del total reclamado



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

\*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

## Reclamaciones Monetarias por Banco

En 2016, 34 Bancos registraron reclamaciones monetarias, de los cuales el G7 concentró el 87.1% (BBVA Bancomer 25.6%, Banamex 25.1%, Santander 15.4%, Banorte-IXE 8.9%, Inbursa 4.9%, HSBC 4.5% y Scotiabank 2.8%). Banco Azteca se metió entre los Bancos del G7 en cuanto al número de quejas, al registrar 547,688 reclamaciones, es decir, más que las reportadas por Inbursa, HSBC y Scotiabank.

En cuanto a la resolución al Usuario, 16 de los 34 Bancos obtuvieron un porcentaje de respuesta favorable superior al del sector (77.6%).

Con respecto al monto reclamado por el Usuario, el G7 concentró el 95.3% del total del importe reclamado (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte-IXE, HSBC, Scotiabank e Inbursa), sin embargo, su porcentaje de abono en conjunto fue de 44.8%, casi un punto por debajo del porcentaje de abono del sector (45.7%).

De los 27 Bancos restantes, sólo 3 bonificaron el 100.0% (Banco Forjadores, Banco Interacciones y ABC Capital), otros 22 lo hicieron por encima del porcentaje de abono del sector (dentro de los cuales destacan Banco Autofin México, Cibanco, Bansi) y sólo 2 lo hicieron por debajo (Banco Ahorro Famsa e Investa Bank).

## Reclamaciones monetarias por Banco

Banco	Reclamaciones	Monto Reclamado (\$)	Monto Abonado (\$)	Abonado* (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
BBVA Bancomer, S.A.	1,849,962	6,658,268,837	2,294,217,216	34.9	73.5	4
Banco Nacional de México, S.A.	1,813,537	6,233,536,595	2,528,000,016	42.8	81.7	11
Banco Santander (México), S.A.	1,117,398	2,312,638,682	1,113,915,328	53.6	75.5	19
Banco Mercantil del Norte, S.A.	645,311	1,914,305,157	1,390,675,085	74.5	85.3	6
Banco Azteca, S.A.	547,688	253,926,081	126,958,493	51.0	74.6	11
Banco Inbursa, S.A.	355,412	743,465,582	450,806,571	65.0	80.5	6
HSBC México, S.A.	326,384	1,141,123,728	569,582,657	51.3	79.7	6
Scotiabank Inverlat, S.A.	199,122	1,181,433,120	310,800,688	28.2	60.7	16
BanCoppel, S.A.	112,788	133,386,803	94,990,316	76.0	77.4	17
American Express Bank (México), S.A.	106,942	225,521,493	144,726,311	80.2	90.1	26
Banco Invex, S.A.	47,801	63,319,695	35,493,747	62.9	78.2	19
Banco Afirme, S.A.	34,865	64,858,140	37,879,085	66.2	70.3	6
Banco del Bajío, S.A.	31,052	82,561,501	48,785,980	65.6	84.8	16
Banco Regional de Monterrey, S.A.	21,600	46,181,413	31,135,625	69.7	69.3	13
Banco Ahorro Famsa, S.A.	13,315	47,645,209	14,937,542	33.5	31.6	11
Banco Multiva, S.A.	6,648	35,383,643	27,220,795	78.2	75.5	8
Cibanco, S.A.	2,920	14,792,590	11,174,767	88.4	89.1	11
Banca Mifel, S.A.	1,308	6,978,266	4,271,203	71.6	82.5	12
Consubanco, S.A.	1,235	703,802	319,238	48.7	44.1	8
Intercam Banco, S.A.	615	1,686,239	1,084,025	66.2	56.0	21
Banco Autofin México, S.A.	468	938,685	743,703	89.0	83.6	29
Banco Compartamos, S.A.	348	807,311	602,367	83.4	79.9	4
Banco Forjadores, S.A.	333	1,875,420	1,875,420	100.0	100.0	1
Banco Monex, S.A.	266	4,025,245	3,137,399	78.8	76.6	6
Bansi, S.A.	259	233,340	202,793	89.6	81.5	22
Bankaool, S.A.	216	708,516	503,078	74.1	56.2	13
Banco Actinver, S.A.	142	409,660	228,736	57.5	49.6	24
Fundación Dondé Banco, S.A.	53	53,556	39,714	75.6	72.9	6
Volkswagen Bank, S.A.	51	12,144,785	5,933,080	58.9	57.1	37
Banco Ve Por Más, S.A.	35	1,672,087	1,197,960	71.7	88.2	7
Banco Interacciones, S.A.	6	200,495	200,495	100.0	100.0	5
ABC Capital, S.A.	5	1,114	1,114	100.0	100.0	7
Banco Pagatodo, S.A.	5	1,101	929	84.4	60.0	9
Investa Bank, S.A.	1	69,463	0	0.0	0.0	25
<b>Total</b>	<b>7,238,091</b>	<b>21,184,857,355</b>	<b>9,251,641,475</b>	<b>45.7</b>	<b>77.6</b>	<b>10</b>

\* De los asuntos concluidos al cierre del año 2016.

## Reclamaciones imputables a un posible fraude

Durante el 2016 se reportaron 5,297,509 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude, lo que representa el 73.2% del total de las reclamaciones monetarias que recibieron las Instituciones financieras. Lo anterior representó un incremento de 35.0% con respecto a lo reportado en 2015, es decir, 1,374,596 reclamaciones más.

El resto de reclamaciones 1,940,582 (26.8%) se identificaron como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del Banco o del cliente.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude son aquellas en las que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular de producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden de las siguientes causas:

- Robo o extravió 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.

## Reclamaciones imputables a un posible fraude



Fuentes: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

En 2016, Tarjeta de crédito tuvo 3,154,092 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 59.5% de la participación total, y un incremento de 22.4% con respecto a 2015; por su parte, Tarjeta de débito aumentó 62.7% con relación al año anterior, registrando 1,979,850 reclamaciones, es decir, el 37.4% de participación. El 3.1% restante de estas reclamaciones corresponden a Cuentas de depósitos a la vista, Cuentas de nómina, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito al consumo, valores e Instrumentos de inversión, Crédito hipotecario, Crédito automotriz y Tarjeta prepagada, con 163,567 reclamaciones.

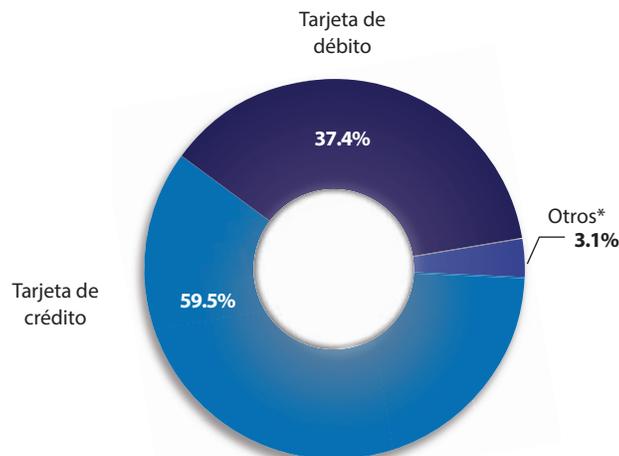
Respecto a los montos reclamados y recuperados, durante 2016 el primero de ellos ascendió a 12,553 millones de pesos, 2,458 millones más (24.3%) que lo reportado en 2015, de los cuáles se abonaron 6,218 millones de pesos, 509 millones más (8.9%) que en 2015. Lo anterior significó un abono de 57.1% y 52.1% para 2015 y 2016, respectivamente.

Durante 2016, de cada 100 reclamaciones fraudulentas, 81 se resolvieron a favor del Usuario. El tiempo de respuesta al Usuario fue de 11 días hábiles promedio.

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 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 sean en sitios seguros y serios.

## Reclamaciones imputables a un posible fraude por producto



\*Incluye: Cuentas de depósitos a la vista, Cuentas de nómina, Crédito personal, Tarjeta prepagada, Crédito de nómina, Valores e instrumentos de inversión, Crédito al consumo, Crédito automotriz y Crédito hipotecario.

Fuentes: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2016.

## 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, 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 2016, en Condusef se registraron 7,996 reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, mientras que en las propias Instituciones Bancarias se registraron 78,788 reclamaciones.



Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad

Página

204

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad

207

## Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad

En 2016, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, 12 correspondieron a un posible Robo de Identidad.

	2015 (Enero-Diciembre)	2016 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	145,014	141,203
Reclamaciones imputables a Posible Fraude*	66,798	68,529
Reclamaciones imputables a Posible Robo de Identidad**	9,084	7,996
ÍNDICE	<b>13.6%</b>	<b>11.7%</b>

(\*) Para posible Fraude se consideran: 21 causas de reclamación.

(\*\*) Para posible Robo de Identidad: se toman en cuenta 7 causas de reclamación.

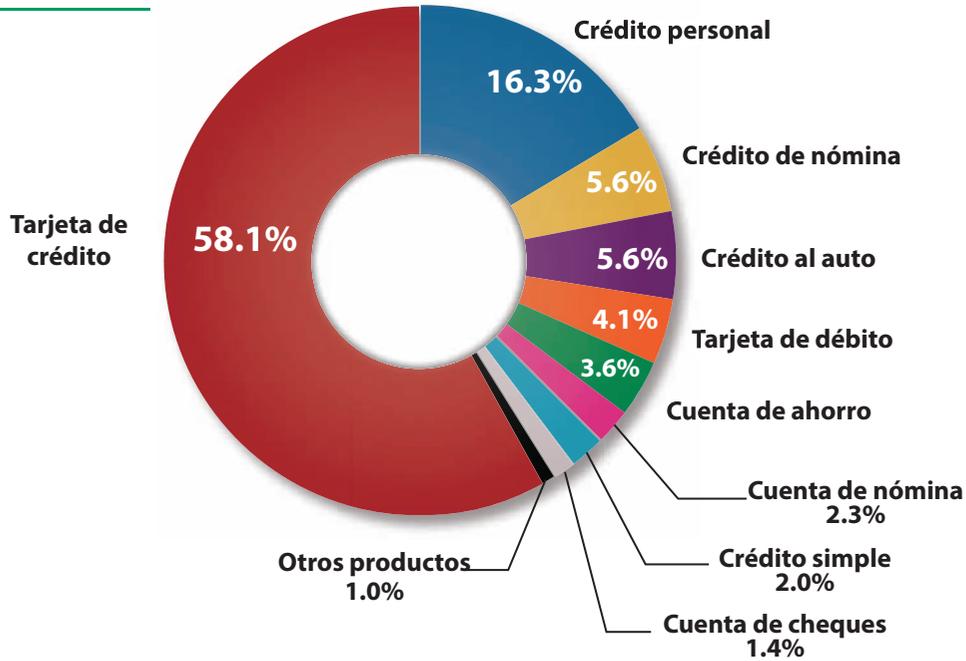
De 29 bancos, 3 concentraron el 57% del total de reclamaciones, Banamex, Bancomer y Banorte; y 11 de ellos presentaron incrementos en sus reclamaciones.

BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2016 Vs. 2015)
	2015	2016		
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	<b>9,084</b>	<b>7,996</b>	<b>100.0%</b>	<b>-12.0%</b>
Banamex	2,919	1,741	21.8%	-40.4%
BBVA Bancomer	2,140	1,634	20.4%	-23.6%
Banorte	954	1,146	14.3%	20.1%
Banco Inbursa	172	833	10.4%	384.3%
Banco Santander	994	797	10.0%	-19.8%
HSBC (México)	352	448	5.6%	27.3%
Banco Azteca	607	338	4.2%	-44.3%
Scotiabank	199	246	3.1%	23.6%
Banco Invex	236	184	2.3%	-22.0%
Banco Ahorro Famsa	85	119	1.5%	40.0%
BanCoppel	128	119	1.5%	-7.0%
Consubanco	25	97	1.2%	288.0%
American Express	92	67	0.8%	-27.2%
Banca Afirme	50	63	0.8%	26.0%
Volkswagen Bank	31	37	0.5%	19.4%
Banco Compartamos	41	31	0.4%	-24.4%
Banregio	10	18	0.2%	80.0%
Otros Bancos	49	78	1.0%	59.2%

# Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad

## Por Producto Financiero

**7,996 Reclamaciones**



## Por Causa de Reclamación

**7,996 Reclamaciones**



## Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad

### Por Subdelegación

Durante 2016, 8 Subdelegaciones registraron incrementos en sus reclamaciones por Robo de Identidad.

SUBDELEGACIÓN	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2016 Vs. 2015)
	2015	2016		
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	<b>9,084</b>	<b>7,996</b>	<b>100.0%</b>	<b>-12.0%</b>
Metropolitana Central	1,269	1,626	20.3%	28.1%
Vicepresidencia Jurídica	455	851	10.6%	87.0%
Jalisco	384	592	7.4%	54.2%
Nuevo León	638	564	7.1%	-11.6%
Metropolitana Norte	425	305	3.8%	-28.2%
Guanajuato	376	212	2.7%	-43.6%
Baja California	236	201	2.5%	-14.8%
Chiapas	206	199	2.5%	-3.4%
Guerrero	114	196	2.5%	71.9%
Metropolitana Centro Histórico	-	189	2.4%	-
Puebla	502	186	2.3%	-62.9%
Sinaloa	429	185	2.3%	-56.9%
Veracruz	284	180	2.3%	-36.6%
Coahuila	259	177	2.2%	-31.7%
Estado de México	273	172	2.2%	-37.0%
Yucatán	229	172	2.2%	-24.9%
Metropolitana Oriente	130	170	2.1%	30.8%
Chihuahua	236	161	2.0%	-31.8%
Querétaro	181	152	1.9%	-16.0%
Michoacán	231	137	1.7%	-40.7%
Aguascalientes	149	125	1.6%	-16.1%
San Luis Potosí	136	116	1.5%	-14.7%
Hidalgo	139	105	1.3%	-24.5%
Oaxaca	166	103	1.3%	-38.0%
Quintana Roo	104	99	1.2%	-4.8%
Morelos	193	92	1.2%	-52.3%
Durango	108	87	1.1%	-19.4%
Colima	126	85	1.1%	-32.5%
Tabasco	155	80	1.0%	-48.4%
Ciudad Juárez	77	78	1.0%	1.3%
Nayarit	99	67	0.8%	-32.3%
Baja California Sur	58	66	0.8%	13.8%
Sonora	105	55	0.7%	-47.6%
Zacatecas	110	51	0.6%	-53.6%
Campeche	107	45	0.6%	-57.9%
Tamaulipas	217	44	0.5%	-79.7%
Tlaxcala	32	37	0.5%	15.6%
Metropolitana Sur	104	34	0.4%	-67.3%
Centro de Atención Telefónica	42	-	-	-

La resolución a favor de los Usuarios, de las reclamaciones de un posible robo de identidad, se ubicó en 60.6% durante 2016

## Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad

En 2016, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible fraude, 1 correspondieron a un posible Robo de Identidad.

	2015 (Enero-Diciembre)	2016 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	5,470,812	7,238,091
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE*	3,922,913	5,297,509
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD **	100,488	78,788
ÍNDICE	<b>2.6%</b>	<b>1.5%</b>

(\*) Para posible Fraude: 7 causas de reclamación.

(\*\*) Para posible Robo de Identidad: 3 causas de reclamación.

De 22 bancos, 3 concentraron el 73% del total de reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, Banamex, Santander y Banco Azteca.

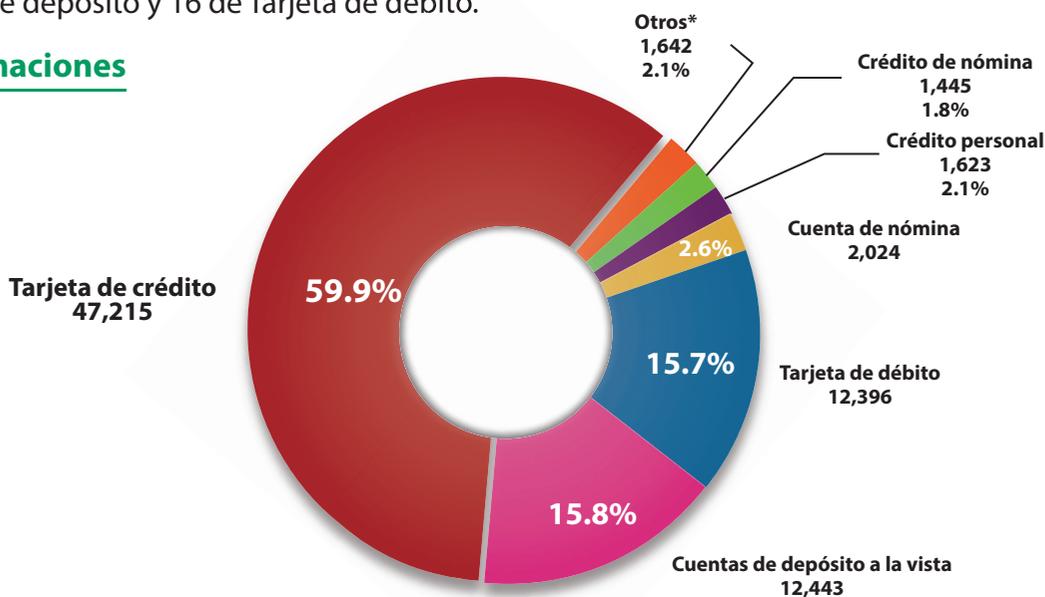
BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2016 Vs. 2015)
	2015	2016		
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	<b>100,488</b>	<b>78,788</b>	<b>100%</b>	<b>-21.6%</b>
Banco Nacional de México	31,226	35,737	45.4%	14.4%
Banco Santander	21,195	11,721	14.9%	-44.7%
Banco Azteca	6,627	10,022	12.7%	51.2%
BBVA Bancomer	21,375	5,076	6.4%	-76.3%
HSBC México	5,677	5,431	6.9%	-4.3%
American Express	4,911	3,487	4.4%	-29.0%
Banco Mercantil del Norte	5,953	2,410	3.1%	-59.5%
Banco Inbursa	1,159	1,761	2.2%	-51.9%
Scotiabank Inverlat	404	1,364	1.7%	237.6%
BanCoppel	722	816	1.0%	13.0%
Banco Ahorro Famsa	893	663	0.8%	-25.8%
Banco Regional de Monterrey	-	106	0.1%	-
Consubanco	-	55	0.1%	-
Banca Afirme	2	45	0.1%	2150.0%
Volkswagen Bank	-	43	0.1%	-
Banco Compartamos	7	17	0.1%	142.9%
Banco del Bajío	206	17	0.0%	-91.7%
Banco Multiva	3	8	0.0%	166.7%
Banco Invex	113	6	0.0%	-94.7%
Bankaool	-	1	0.0%	-
Cibanco	-	1	0.0%	-
Intercam Banco	-	1	0.0%	-
Otros Bancos	15	0	-	-100.0

## Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad

### Por Producto Financiero

En 2016, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 60 son de Tarjetas de crédito, 16 de Cuentas de depósito y 16 de Tarjeta de débito.

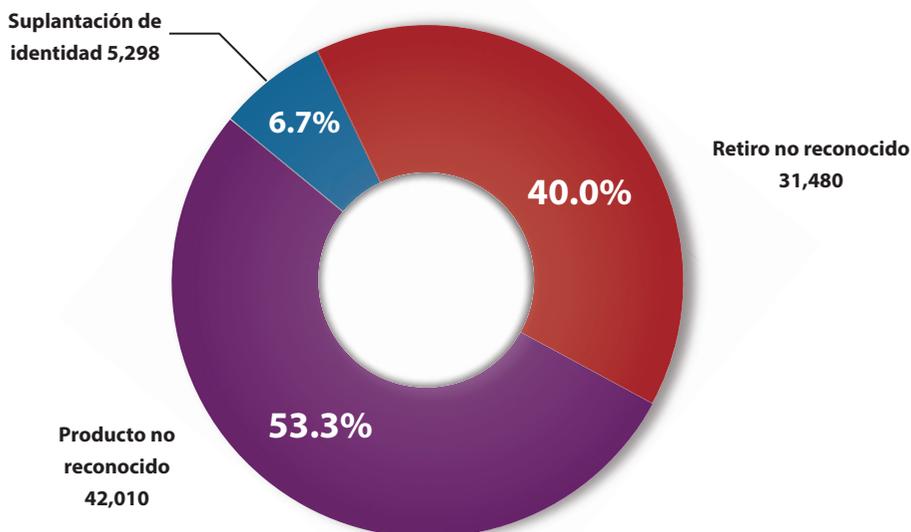
#### 78,788 Reclamaciones



\*Valores e instrumentos de inversión, Crédito al consumo, Crédito automotriz, Crédito hipotecario, Tarjeta prepagada

En 2016, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 53 son de la causa de Producto no reconocido (Productos que el cliente no solicitó al Banco), 40 por la causa Retiro no reconocido y 7 por suplantación de identidad.

#### 78,788 Reclamaciones



#### Resolución de los asuntos imputables a un Posible Robo de Identidad 2016

Reclamaciones	Monto Reclamado	Monto Abonado*	% de abono*	% de Resolución favorable al Usuario*
78,788	990,777,440	478,532,142	50.5	62.6

\* De los asuntos concluidos al cierre del año 2016

## Buró de Entidades Financieras

La Reforma Financiera de 2014 contempló como unos de sus pilares, fomentar la competencia en el sector financiero con el objetivo de impulsar la transparencia e incrementar el acceso a productos y servicios financieros, así como promover el sano actuar de las Instituciones Financieras.

En este sentido, la Condusef con fundamento en el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros creó el Buró de Entidades Financieras. Esta herramienta muestra información acerca del comportamiento de las Instituciones Financieras y la prestación de productos y servicios con el fin de que el público tenga elementos para la toma de decisiones al momento de contratar un producto o servicio financiero.

A través del Buró, es posible consultar el número de reclamaciones, sanciones, prácticas no sanas y cláusulas abusivas que la Condusef y otras Comisiones reguladoras han detectado en el ejercicio de sus facultades de supervisión. De esta manera, se espera que las Instituciones eliminen aquéllas conductas que generan posibles perjuicios a sus clientes de servicios y productos financieros.

SHCP  
SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



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



Banca Múltiple	212
SOFOM E.N.R.	214
Aseguradoras	219
SOCAP's, SOFIPO's, Uniones de Crédito, entre otros	220
Otros sectores	228

### Página

212  
214  
219  
220  
228

El Buró de Entidades Financieras (BEF), es una herramienta que muestra información de Instituciones Financieras reguladas por la Condusef, la cual permite al Usuario conocer su desempeño y comportamiento. Asimismo, el BEF contiene datos sobre los productos y servicios financieros que ofrecen.

El Usuario de productos y servicios financieros puede consultar el número de reclamaciones, el porcentaje de resolución favorable al Usuario, las multas que se les han impuesto y por qué causas, si sus contratos contienen cláusulas abusivas.

También puede conocer el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual mide qué tan bien atienden las entidades financieras una reclamación ante Condusef por parte del Usuario. Este índice se presenta a nivel global como instituciones y por producto.

Con estos datos, los Usuarios pueden llevar a cabo ejercicios comparativos y elegir la institución que mejor se adapte a sus intereses. Para los sectores que ofertan productos también se muestra la calificación de acuerdo a sus reclamaciones, sanciones, supervisión de Condusef, prácticas no sanas y cláusulas abusivas.

El Buró de Entidades Financieras promueve la transparencia al difundir información a los Usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen fomentando la competencia; impulsando de esta manera, el sano desarrollo del sector financiero y con ello contribuyendo al crecimiento 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 regulan al Buró de Entidades Financieras-, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, información relevante que facilite el manejo adecuado responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

El Buró de Entidades Financieras, comprometiéndose con sus objetivos principales, ha evolucionado, con el propósito de garantizar y facilitar el acceso a la información:

I. Se insertaron tres botones de acceso en la página principal, con la finalidad de facilitar la búsqueda y navegación por la página web.

II. En el sector Bancario, se incluyó información de Reclamaciones, Porcentaje de Resolución Favorable, Monto Reclamado y Abonado respecto de:

- a) Posible Fraude
- b) Robo de Identidad
- c) Banca Remota
- d) Comercio electrónico, y
- e) Movimientos y Operaciones de la Banca.

III. Derivado del proceso de Renovación de las Sofomes ENR incluye una nueva clasificación de estas instituciones; para conocimiento del público:

- a. Con Información Relevante
- b. Con Información de Cumplimiento
- c. En Proceso de Cancelación
- d. Dejaron de ser Sofom ENR

IV. Para el caso de Bancos y Aseguradoras se insertaron gráficos del comportamiento del IDATU por Sector para así facilitar su análisis.

- 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 generales del sector;
- 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 instituciones y por producto.
- Programas de Educación Financiera;
- Información relevante de autoridades competentes para informar al Usuario.

La CONDUSEF, junto con el Buró de Entidades Financieras, reiteran 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.

## Buró de Entidades Financieras

Enero - Diciembre 2016

A diciembre de 2016, el Buró de Entidades cuenta con información de **2,982 entidades**, clasificadas en 25 sectores financieros. En términos generales podemos señalar que el total de reclamaciones en 2016 fue 7,481,169, lo que representa un incremento de 31.41% con relación al mismo periodo del 2015.

### Sectores Financieros

Sectores	Reclamaciones		Variación (%)	IDATU		Sanciones				Variación (%) Núm.	Variación (%) Monto
	2015	2016		2015	2016	Núm.	Monto	Núm.	Monto		
						2015		2016			
Bancos	5,615,826	7,379,294	31	8.08	7.98	1,943	53,843,779	1,545	51,776,743	-20	-4
Aseguradoras	32,264	37,367	16	7.41	7.31	363	9,694,130	154	3,987,930	-58	-59
Banca de Desarrollo	8,566	30,695	258	4.95	4.85	1	5,000	2	59,820	100	1,096
Afores	17,264	13,900	-19	7.50	7.35	71	1,985,241	90	2,516,508	27	27
Sofom E.N.R.	8,678	9,103	5	6.01	5.69	2,299	64,931,747	3,137	77,214,544	36	19
Sofom E.R.	5,661	6,525	15	7.54	7.15	172	5,540,613	104	2,169,740	-40	-61
Sofipos	1,050	1,049	0	5.49	7.91	38	881,920	168	10,567,284	342	1,098
Socaps	678	536	-21	4.59	4.79	46	1,407,883	240	18,990,387	422	1,249
Uniones de Crédito	40	19	-53	4.77	4.88	22	416,217	44	714,776	100	72
<b>Otros</b>	<b>2,974</b>	<b>2,681</b>	-10	-	-	<b>68</b>	<b>1,775,228</b>	<b>133</b>	<b>2,621,090</b>	<b>96</b>	<b>48</b>
<b>Total</b>	<b>5,693,001</b>	<b>7,481,169</b>	<b>31</b>	-	-	<b>5,023</b>	<b>140,481,758</b>	<b>5,617</b>	<b>170,618,822</b>	<b>12</b>	<b>21</b>

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2016, CONDUSEF.

El Buró cuenta con la evaluación de 54 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 773 calificaciones, de las cuales 666 son aprobatorias (86%) y 107 son reprobatorias (14%).

El total de las reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 7,481,169.

El total de las sanciones asciende a 5,617 por un monto de \$170,618,822.

Del total de las instituciones sólo 187 cuentan con programa de educación financiera.

Se detectaron:

- 218 cláusulas abusivas en proceso de eliminación en 7 sectores: Sofom E.N.R. (97), Socaps (80), Uniones de Crédito (14), Sofipos (11), Bancos (11), Sofom E.R. (3) y Aseguradoras (2).

De enero a diciembre de 2016 se han recibido 571,087 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros con información de 2,285 entidades financieras a diciembre de 2016, en este se puede consultar y comparar los 11,185 productos y servicios financieros.

## Buró de Entidades Financieras

### Información Relevante por Sector

#### Banca Múltiple

- El total de bancos que conforman al sector corresponde a 49 Instituciones.
- De estos, 43 cuentan con al menos una reclamación (88%).
- El total de reclamaciones ascendió a 7,379,294; de las cuales 141,203 fueron recibidas en la CONDUSEF y 7,238,091 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 77% y el tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 7.98.
- 26 bancos registraron al menos una sanción (53%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,545, con un monto de 51.8 millones de pesos.
- 42 bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un registro obligatorio (SIPRES, REDECO, RECA, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 5 instituciones de Banca Múltiple cuentan con Programa de Educación Financiera (10%).
- 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, Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento y Depósito a la vista.
- 31 bancos fueron calificados en al menos un producto (63%); por lo que se muestran 86 calificaciones diferentes, 70 aprobatorias (81%) y 16 reprobatorias (19%).
- Se detectaron 11 cláusulas abusivas.
- 307 observaciones de CONDUSEF.

#### Bancos: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2016). Calificación (0-10)

Instituciones	Tarjeta de Crédito	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito Automotriz	Crédito Simple	Cuenta de Nómina	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Depósito a la Vista
ABC Capital									7.7
American Express Bank	6.56								
Banca Afirme	8.24								7.73
Banca Mifel				8.84					7.39
Banco Actinver									8.19
Banco Ahorro Famsa		9.58				4.25			9.06
Banco Autofin México					9.52				8.7
Banco Azteca		8.63							6.87
Banco Bancrea									8.84
Banco Base									8.77
Banco Compartamos									8.75
Banco del Bajío	7.08						9.97		9.02
Banco Inbursa	4.9		6.57						6.5
Banco Interacciones									8.24
Banco Invex	6.27								8.85
Banorte	5.64		8.85	7.37	8.35		8.02	6.87	4.46
Banco Multiva				9.71					7.8
Banamex	3.6	3.38	4.48	7.65			4.06	3.66	6.46
BanRegio	7.08							9.36	8.85
Banco Santander	5.16	5.57	9.48	7.22			5.47	9.67	7.01
Banco Ve Por Más				9.93					8.31
BanCoppel	8.73	7.7							9.41
Bansi									9.41
BBVA Bancomer	3.62	6.5	8.07	4.17	7.11		8.36	7.96	4.4
Cibanco					9.46				8.02
Consubanco	8.45	9.83							
Fundación Dondé Banco									8.63
HSBC México	6.23		8.62	6.96	7.5	9.49	8.57	9.45	6.31
InterCam Banco									8.67
Scotiabank Inverlat	6.8			7.25	5.11		9.29	9.12	
Volkswagen Bank					9.17				

## Banca Múltiple: Posible Fraude, Posible Robo de Identidad, Banca Remota, Comercio Electrónico, Movimientos Operativos de la Banca (MOB)

- Las reclamaciones en la Institución Financiera clasificadas por concepto ascendieron a 7,238,091, de las cuales fueron 5,297,509 por Posible Fraude, 78,788 por Posible Robo de Identidad, 2,379,502 por Banca Remota, 1,650,777 por Comercio Electrónico y 1,940,582 por Movimientos Operativos de la Banca.
- Del total del monto reclamado en la Institución Financiera (21 mil millones), 12.5 mil millones corresponde a Posible Fraude, 990 millones a Posible Robo de Identidad, 6.2 mil millones corresponde a Banca Remota, 1.9 mil millones a Comercio Electrónico, y 8.6 mil millones a Movimientos Operativos de Banca.
- Del monto reclamado total se abonó 9.2 mil millones; 6.2 mil millones por Posible Fraude, 478 millones por Posible Robo de Identidad, 2.5 mil millones por Banca Remota, 1.5 mil millones por Comercio Electrónico y 3 mil millones por Movimientos y Operaciones de la Banca.
- La resolución favorable al Usuario de la Institución Financiera fue 77.6%:
  - 81% de las reclamaciones por Posible Fraude se resolvieron a favor del Usuario.
  - 62.6% de las reclamaciones por Posible Robo de Identidad se resolvieron a favor del Usuario.
  - 87.8% de las reclamaciones por Banca Remota se resolvieron a favor del Usuario.
  - 91.2% de las reclamaciones de Comercio Electrónico se resolvieron a favor del Usuario.
  - 68.7% de las reclamaciones por Movimientos y Operaciones de Banca.
- El 96% de las reclamaciones las concentraron el G7, Banco Azteca y BanCoppel.

### Bancos: Clasificación de Reclamaciones (Enero-Diciembre 2016)

Instituciones	Reclamaciones Totales	Posibles Fraudes	Posible Robo de Identidad	Banca Remota	Comercio Electrónico	Movimiento y Operaciones de la Banca	Monto Reclamado total (\$)	Monto Abonado Total (\$)
BBVA Bancomer	1,849,962	1,315,366	5,076	414,385	195,127	534,596	6,658,268,837	2,294,217,216
Banamex	1,813,537	1,223,489	35,737	382,119	333,083	590,048	6,233,536,595	2,528,000,016
Banco Santander	1,117,398	842,613	11,721	589,867	344,598	274,785	2,312,638,682	1,113,915,328
Banorte	645,311	511,300	2,410	361,394	352,589	134,011	1,914,305,157	1,390,675,085
Banco Azteca	547,688	519,560	10,022	258,474	256,842	28,128	253,926,081	126,958,493
Banco Inbursa	355,412	251,631	1,761	39,056	33,694	103,781	743,465,582	450,806,571
HSBC México	326,384	227,307	5,431	166,643	15,361	99,077	1,141,123,728	569,582,657
Scotiabank Inverlat	199,122	127,487	1,364	38,483	15,449	71,635	1,181,433,120	310,800,688
BanCoppel	112,788	92,612	816	30,152	29,876	20,176	133,386,803	94,990,316
<b>Total</b>	<b>7,238,091</b>	<b>5,297,509</b>	<b>78,788</b>	<b>2,379,502</b>	<b>1,650,777</b>	<b>1,940,582</b>	<b>21,184,857,355</b>	<b>9,251,641,475</b>

Nota: Se muestra información de los bancos que concentran el 96% de las reclamaciones totales en el sector.

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2016, CONDUSEF.





## Buró de Entidades Financieras

Instituciones	Tarjeta de Crédito	Crédito de Nómina	Crédito Personal	Crédito Hipotecario	Crédito Simple	Crédito de Habitación o Avío	Crédito Automotriz	Arrendamiento Financiero	Crédito Refraccionario	Factoraje Financiero
Financiera Zafy		7.83								
Finastrategy MX		3.67								
Findar					8.3					
Findeca						3.98			8.91	
Finetxe							7.83			
Finreg					8.34					
Finvay					6.97					
Fisofo		4.55								
Fisol-Financial Solutions							5.78			
Fomento de Negocios Hermes					8.3					
Fomento Económico del Noroeste						7.75				
Fomepade		4.88								
Fortaleza Económica					8.12					
G 308 Estrategia y Soluciones		8.2								
GB Plus			4.58							
Génesis					8.83					
Gestión de Activos					7.78					
GF OM		7.68								
Global Lending Corporation GLC		8.95								
Grupo Accredito			8.35							
Grupo BLI		3.5								
Grupo KF		5.64								
Grupo Operador Mexicano					6.6				8.2	
Grupo Prosperemos					7.95					
Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital							8.25			
H Financieros										9.08
Help Money		8.68								
Hérdez Capital			8.7							
IDC Impulsando Emprendedores					9.3					
Imdeneg			9.35							
Impulsora y Fomento Alica		5.75								
Innodi Sureste		9.18								
Innodi		8.8								
Inspira Comunidad					8.07					
Integra Arrenda							8.43			
Inteligente de México								9.38		
Ismus Crece México					8.25					
Itaca Capital					8					
J&C Xtrafin			9.3							9.25
Jinx			8.53							
JM Recursos y Capital					7.86					
Join Business Capital										8.78
Karum Card Services	4.25									
Karum Financial Services	8.5									
KRP Financial Business							10			
KRTC		9.21	9.95		8.14					
La Feria Grupo de Apoyo			8.7							
LC Liquidez Corporativa			8.18							8.18
LI Financiera			4.63			7.94				
Magil					8.46					
Mak 3 Celular			8.23							
Más Alternativa México			8.4							
Mastercash					8.11					
Mesa de Estrategias							8.28			



## Buró de Entidades Financieras

Instituciones	Tarjeta de Crédito	Crédito de Nómina	Crédito Personal	Crédito Hipotecario	Crédito Simple	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Automotriz	Arrendamiento Financiero	Crédito Refraccionario	Factoraje Financiero
Soluciones Especializadas Confianza			8.48							
Soluciones Financieras Agropecuarias de Tlaxcala						7.83				
Soluciones Financieras CCK	2.38									
Soluciones Financieras para Crecer					8.13					
Soluciones Múltiples Empresariales		8.73								
Soluciones y Oportunidades					8.26					
Solufex		8.03								
Su Servicio Financiero							7.88			
Sufirma									7.77	
Supply Credit de México		5.84								
Telefónica Factoring México										9.2
Unicredit						7.83				
Unifin Credit							8.53			
Unimex Financiera					6.03					
Universal de Servicios Patrimoniales		3.65								
Valmex Soluciones Financieras							9.73	9.68		
Valor Productivo						7.89				
Veracruzana de Oportunidades			9							
Vextor Activo		9.57					6.09			
VFC Financial Capital								9.4		
VFS México								8.95		
Wac de México		4.5	2.4							
Zurita Consultores Financieros			8.73							

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2016, CONDUSEF.

## Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al sector corresponde a 81.
- De estas, 70 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (86%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 37,367, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.8% y un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector fue de 7.31.
- 41 Aseguradoras registraron al menos una sanción (51%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 154, con un monto de 4 millones de pesos.
- 58 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 23 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SPIRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 7 instituciones reportaron un programa de Educación Financiera (9%).
- 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.
- 48 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (59%); por lo que se muestran 155 calificaciones diferentes, 29 reprobatorias (19%) y 126 aprobatorias (81%)
- 1,926 observaciones de CONDUSEF.

### Aseguradoras: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2016) Calificación (0-10)

Instituciones	Seguro de Desempleo	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro de Automóvil Residentes	Seguros de Gastos Médicos Mayores	Seguro Ordinario de Vida	Seguro de Casa Habitación	Seguro Básico Estandarizado Auto
A.N.A Compañía de Seguros									4.98
ABA Seguros					5.89			9.32	
Ace Seguros	6.09	5.96							3.88
AIG Seguros México					4.47			5.98	6
Allianz México			7.6	8		8.63		8.44	
Aseguradora Interacciones		3.78		6.6		4.08		9.93	
Aseguradora Patrimonial Daños									8.9
Aseguradora Patrimonial Vida		6.95							
AXA Seguros		7.21	7.64	9.6	7.15	8.63	7.16	9.64	9.14
Bupa México Compañía de Seguros						7.74			
Cardif México Seguros de Vida	8.76	6.74							
CHUBB de México	6.08	7.7							
Deco Seguros		6.28							
El Águila Compañía de Seguros					4.41				8.02
General de Seguros		8.2	8.32	9.43				8.89	9.69
Genworth Seguros Vida		3.53							
Grupo Mexicano de Seguros								9.03	
Grupo Nacional Provincial		5.56	6	9.48	4.03	8.96	5.83	9.25	8.64
HDI Seguros								8.67	
HIR Compañía de Seguros	8.61	7.68							
HSBC Seguros	7.33	7.66	8.98					6	
Insignia Life		7.24	8.16	9.58					
La Latinoamericana		7.85			7.41			10	8.88
Mapfre Tepeyac		7.73	9.5	9.73	4.98	6.63	8.92	6.75	
Metlife Más		3.26							
Metlife México	7.19	5.55	6.42	7.5		8.04	6.2		
Old Mutual Life		3.65		8.1					
Patrimonial Inbursa		7.35							
Primeros Seguros	9.9				7.8				8.35
Prudencial Seguros México		3.95					5.02		
QBE de México Compañía de Seguros								9.38	
Quálitas Compañía de Seguros					7.73				9.51

Instituciones	Seguro de Desempleo	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro de Automóvil Residentes	Seguros de Gastos Médicos Mayores	Seguro Ordinario de Vida	Seguro de Casa Habitación	Seguro Básico Estandarizado Auto
Royal & Sunalliance Seguros	8.43	7.37						9.85	8.29
Seguros Afirme		8.86						9.14	8.38
Seguros Argos		4.97							
Seguros Atlas		8.78	9.86	9.55		9.64		8.5	9.13
Seguros Banamex	8.54	6.2			8.25			8.28	8.12
Seguros Banorte	4.98	6.19	6.8		8.18	7.91	7.28	8.8	8.98
Seguros BBVA Bancomer	2.75	6.74			3.78			5.95	6.09
Seguros El Potosí	7.5	8.39			8.27			6.01	6.2
Seguros Inbursa	8.73	5.79	7.62	7.8	8.16	9.05	7.15	9.46	9.37
Seguros Monterrey New York Life		7.18	7.35	9.18		7.66			
Seguros Multiva		5.26				8.86		6.54	8.62
Solution México Seguros de Crédito									9.98
Tokio Marine Compañía de Seguros	8.25	9.3						9.6	9.05
Zurich								8.72	9.11
Zurich Santander Seguros México	4.73				4.85			5.9	
Zurich Vida	8.07	7.28							

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2016, CONDUSEF.

## Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el sector corresponde a 147.
- De estas, 65 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (44%).
- El total de reclamaciones ascendió a 536, con un porcentaje de respuesta favorable del 41.4% y un tiempo de respuesta de 33 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector fue de 4.79.
- 76 Cooperativas registraron al menos una sanción (52%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 240, con un monto de 18.9 millones de pesos.
- 129 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 18 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), Crédito en Cuenta Corriente, Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Depósito a la Vista y Tarjeta de Débito.
- 87 Cooperativas fueron calificados en al menos un producto (60%); por lo que se muestran 172 calificaciones diferentes, 8 reprobatorias (5%) y 164 aprobatorias (95%).
- Se detectaron 80 cláusulas abusivas.
- 1,848 observaciones de CONDUSEF

## Buró de Entidades Financieras

### SOCAPS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2016) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito Personal	Crédito Automotriz	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Depósito a la Vista	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Crédito en Cuenta Corriente	Crédito de Nómina	Microcrédito para Grupos Solidarios	Cuenta de Nómina	Tarjeta de Débito
Caja Popular Cristobal Colón	9.93	9.98	9.9				10				
Caja Popular José Ma. Velasco					8.58						
Caja de Ahorro de los Telefonistas		8.73			8.57						
Caja Solidaria Tecuala					9.43						
Fesolidaridad					9.3	10					
Caja de Ahorro Tepeyac					9.28	8.69					
Caja Solidaria Sierra de San Juan						9.13					
Caja Santa María					9.25	9.07					
Seficroc					9.2	8.72					
Caja Tepic					9.15						
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan					9.15						
Caja Popular Sahuayo						9.43					
Caja Popular León Franco de Ríoverde					9.1	9.33					
Caja Popular Apaseo el Alto	9.01	8.68	9.08		9.08		8.05	8.65			
Caja Popular Comonfort						8.67					
Caja Popular Purépero					8.83	8.66					
Caja Depac Poblana	9				8.83	9.64					
Caja Solidaria Chiquiliztli					9.9						
Caja Popular San José de Tlajomulco					9.9	8.74					
Caja Santa María de Guadalupe					9.8	8.18					
Caja Popular Pío XII					9.78						
Caja Popular José Ma. Mercado	8.88				9.65						
Caja Buenos Aires		8.6									
Caja Popular Cerano	8.87	8.5	6.81		8.8		8.15				
Caja Popular Los Reyes	8.85	8.48			8.83			8.48			
Caja Popular Río Presidio					6.95						
Caja Popular Fray Juan Calero	8.68				6.67						
Caja Solidaria Etitacio Huerta					9.63						
Caja Popular Tomatlán					9.6						
Caja Solidaria Elota					9.55						
Caja Solidaria Valle de Guadalupe					9.53						
Caja Popular San José de Casimiro					9.5						
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río					9.45	9.31					
Caja Popular Manzanillo			8.43		9.43						
Caja Solidaria San Gabriel					8.33						
Caja Popular San José Iturbide					8.28						
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco					8.18						
Caja Popular Juventino Rosas					8.15						
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco					8.1						
Caja Popular Las Huastecas		8.98	8.23		8.1			8.65			
Cooperativa Acreimex	8.32	8.83						4.7			9.7
Caja Santa Rosa					8.03						
Caja Popular de Ahorros Yanga					7.98						
Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac					7.91						
Caja Inmaculada	8.21	7.73	8.65		7.86			8.18			
Caja Solidaria Regional Serrana						9.05					
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta						8.91					

## Buro de Entidades Financieras

Instituciones	Crédito Personal	Crédito Automotriz	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Depósito a la Vista	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Crédito en Cuenta Corriente	Crédito de Nómina	Microcrédito para Grupos Solidarios	Cuenta de Nómina	Tarjeta de Débito
Caja Solidaria La Huerta			8.2			8.8					
Caja Zongolica			8.08			8.05					
Caja de Ahorros UNIFAM						8.37	8.63				
Caja Popular Santiago Apóstol						8.3	8.1				
Caja Popular Yuriria						8.3					
Cooperativa Lachao			8.01			8.22					
Caja Popular 15 de mayo				8.03	8.78						
Caja Morelia Valladolid	8	8.5	7.92	7.46							
CoopDesarrollo	7.93	8.35		9.25						8.45	
Caja Solidaria Huejuquilla					8.53						
Caja La Sagrada Familiar		9.95			8.53						
Caja Popular Agustín de Iturbide					7.83	9.19					
Caja Popular La Merced					7.73						
Caja Mitras		9.9			7.65						
Caja San Nicolás		9.88			8.85			9.8			
Caja Hipódromo	7.86	9.18									
Cosechando Juntos lo Sembrado				8.53							
Jesús María Montaña					8.68						
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad					8.68						
Caja Solidaria Guachinango			6	8.5	8.65						
Caja Popular Oblatos	7.72	8.83	4.5					8.33			
Caja Cihualpilli de Tonalá	7.66	7.03			8.44						
Caja SMG		8.75	8.47		8.85						8.68
Caja Popular Dolores Hidalgo					8.73						
Caja Popular Cortazar	7.61	8.73			8.7						
Caja Cerro de la Silla		8		9.88	8.65						
Caja Popular San Rafael	7.3	7.85									
Caja Popular San Pablo	7.14	8.47									
Caja San Isidro					8.63	8.78					
Caja Popular La Providencia	4.79	8.75			8.58		8.75				
Caja Real del Potosí	4.3	8.3									
Caja Popular Mexicana		4.65		5.63	8.64		9.33			8.98	8.5
Red Eco de la Montaña					6.43	8.53					
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán					6						
Progreso de Vicente Guerrero					5.43						
Caja Popular Lagunillas					4.85						
Tosepantomin						7.8					
Manxico									8.25		
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste									8.18		
Caja Popular Tata Vasco											8.45

Fuente: Buro de Entidades Financieras enero - diciembre 2016, CONDUSEF.

## Buró de Entidades Financieras

### Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el sector corresponde a 43.
- De estas, 30 Sociedades Financieras Populares cuentan al menos una reclamación (70%).
- El total de reclamaciones ascendió a 1,049, con un porcentaje de respuestas favorables de 47.3% y un tiempo de respuesta de 24 días hábiles.
- El Índice de Desempeños de Atención a Usuarios del Sector fue de 7.91.
- 24 SOFIPOS registraron al menos una sanción (56%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 168 con un monto de 10.6 millones de pesos.
- 31 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 12 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 corresponde a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Crédito en Cuenta Corriente, Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Depósito a la Vista y Tarjeta de Débito.
- 30 Financieras fueron calificadas en al menos un producto (70%); por lo que se muestran 73 calificaciones diferentes, 12 reprobatorias (16%) y 61 aprobatorias (84%).
- Se detectaron 11 cláusulas abusivas.
- 1,444 observaciones de CONDUSEF.

### SOFIPOS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2016) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito Personal	Crédito en Cuenta Corriente	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Microcrédito para Grupos Solidarios	Crédito de Nómina	Crédito Automotriz	Cuenta de Nómina	Depósito a la Vista	Cuenta de Ahorro	Crédito Simple (PyMES)	Tarjeta de Débito
Administradora de Caja Bienestar	5.05				8.85	8.23			8.9	9.25	
Akala			8.33					8.43			
BATOAMIGO										7.7	
Caja de la Sierra Gorda	4.43		8.55					8.18			
Caja Progressa		7.5	8.73					9.35		8.18	
Capital Activo			8.47					8.2			
Consejo de Asistencia al Microempresario				4.55					7.25	2.76	
Financiera Auxi											7.98
Financiera del Sector Social								9.28			
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural			7.68	7.78				7.58			
Financiera Planfia			8.74			4.25		8.2			
Financiera Sofitab								8.43			
Financiera Súmate				4.95						5.69	
Financiera Tamazula			8.65					8.78	8.28	8.1	
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios					7.09		8.1	8.1	9.1		
Ictineo Plataforma										7.8	
La Perseverancia del Valle de Tehuacán			7.55					8.33		7.85	
Libertad Servicios Financieros	4.71				5.78	8.75					8.95
Mascaja			8.88					8.95			
Multiplika México								9.8			
Opciones Empresariales del Noreste			8.05					8.33			
Operadora de Recursos Reforma	8.11								8.05		8.28
Proyecto Coincidir		8	4.6					6.18	4.25		
Servicios Financieros Alternativos				8.3							
Sociedad de Ahorro y Crédito de Paz								9.6			
Sociedades de Alternativas Económicas								4.23			
Solución Asea			7.68	8.25				8.58		7.83	8.75
Te Creemos				6.22				8.66			
UNAGRA	7.41					8.8			8.4		
Únete Financiera de Allende								8.13			

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2016, CONDUSEF.

## Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el sector corresponde a 93.
- De estas, 11 cuentan con al menos una reclamación (12%).
- El total de reclamaciones ascendió a 19, con un porcentaje de respuesta favorable del 33.3% y un tiempo de respuesta de 14 días hábiles.
- El Índice de Atención a Usuarios del Sector, fue de 4.88.
- 28 Uniones registraron al menos una sanción (30%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 44, con un monto de 714,776 pesos.
- 74 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 19 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 corresponde a: Crédito simple (PyMES), Crédito Simple con Garantía Hipotecaria, Crédito de Habilitación o Avío y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 44 Uniones fueron calificados en al menos un producto (47%); por lo que se muestran 55 calificaciones diferentes, 2 reprobatorias (3%) y 53 aprobatorias (97%).
- Se detectaron 14 cláusulas abusivas.
- Se identificaron 362 observaciones de CONDUSEF en los productos.

### Uniones de Crédito: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2016) Calificación (0-10)

Instituciones	Crédito Simple (PyMES)	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Crece Unión de Crédito		8.06		
Credinor Unión de Crédito		8.57		
CrediRed Uno Unión de Crédito			8.64	
Crédit Unión Empresarial		8.5	8.2	8.46
Ficein Unión de Crédito				9.75
UCB Impulsa Unión de Crédito		8.64	8.53	
Unión de Crédito Agrícola				9.68
Unión de Crédito Agrícola del Mayo	9.18			
Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán			8.85	
Unión de Crédito de Agricultores de Cuauhtémoc	8.1			
Unión de Crédito Agropecuario e Industrial del Valle del Yaqui		9.27		
Unión de Crédito Allende	7.5		8.13	
Unión de Crédito Alpura			8.1	
Unión de Crédito Concreces	7.7			
Unión de Crédito Credipyme			8.8	
Unión de Crédito de Gasolineros	8.36			
Unión de Crédito de Gómez Palacio		8.33		
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 Litográfica		8.42		
Unión de Crédito de la Mixteca	9.08			
Unión de Crédito de la Providencia Mexicana	8.25	8.81		9.64
Unión de Crédito de Tabasco		8.41		
Unión de Crédito Define	7.83			8.49
Unión de Crédito del Comercio e Industria y Servicios Turísticos de Occidente				9.02
Unión de Crédito del Soconusco		8.5		
Unión de Crédito Delicias		8.11		
Unión de Crédito El Águila	9.33		9.11	8.19
Unión de Crédito Empresarial de Veracruz				9.1

## Buró de Entidades Financieras

Instituciones	Crédito Simple (PyMES)	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Unión de Crédito Esphera	7.8			
Unión de Crédito Estatal de Productores de Café de Oaxaca				9.01
Unión de Crédito General			9.2	
Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna	7.5			
Unión de Crédito Integral		4.36		8.77
Unión de Crédito Interestatal Chiapas				9.41
Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales			8.66	
Unión de Crédito Mixta de Coahuila			8.7	
Unión de Crédito Mixta del Carmen				9.33
Unión de Crédito Mixta del Estado de Veracruz			8.35	
Unión de Crédito Monarca		6.76		
Unión de Crédito para la Contaduría Pública	4.73		8.91	
Unión de Crédito Progreso			8.3	
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 2016, CONDUSEF.

### Sectores sin evaluación de productos

#### SOFOM E.R.

- El total de SOFOM E.R. que conforman el sector corresponde a 50.
- De estas, 40 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (80%).
- El total de reclamaciones ascendió a 6,525, con un porcentaje de respuesta favorable del 51.9% y un tiempo de respuesta promedio de 25 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector fue de 7.15.
- 11 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (22%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 104, con un monto de 2.2 millones de pesos.
- 34 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 11 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, IFIT y/o RECO).
- 2 Instituciones cuentan con un programa de Educación Financiera.
- Se detectaron 3 cláusulas abusivas.

#### 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 30,695; de las cuales 471 fueron recibidas en la CONDUSEF y 30,224 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 79.6% y el tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de Atención a Usuarios Promedio del Sector es de 4.85.
- Solamente una Institución fue sancionada en el sector (17%),
- Se registraron dos sanciones, por un monto de 59,820 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.

## Buró de Entidades Financieras

### Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)

- El total de Burós que conforman el sector corresponde a 3.
- Todas las Instituciones cuentan con al menos un reclamación (100%).
- El total de reclamaciones presentadas en CONDUSEF ascendió a 1,473.
- El total de reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito sumó 288,060.
- Dos Instituciones fueron sancionadas (67%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 24, con un monto de 672,184 pesos.
- Las 3 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE, e 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 (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 438, con un porcentaje de resolución favorable del 42.2% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios Promedio del Sector es de 3.37.
- Solamente una Institución fue sancionada en el sector.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1 sanción, con un monto de 31,165 pesos.
- Ambas Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna Institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

### Administradores de Fondos para el Retiro (AFORES)

- El total de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) que conforman al sector corresponde a 11.
- Las 11 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 13,900, de las cuales 11,759 fueron recibidas en la CONDUSEF y 2,141 en la Afore.
- La resolución favorable al Usuario fue 68.6% y el tiempo de respuesta de 21 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector Corresponde a 7.35.
- 5 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 45% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 90 sanciones, con un monto de 2,516,508 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 8.
- De estas, 5 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (63%).
- El total de reclamaciones ascendió a 197; con un porcentaje de respuesta favorable del 21.1% y un tiempo de respuesta de 29 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector Corresponde a 6.51.
- Ninguna Institución registró alguna sanción.
- 8 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 1 Institución reportó contar con programa de Educación Financiera.

## Buró de Entidades Financieras

### 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 220, con un porcentaje de respuesta favorable del 30% y un tiempo de respuesta de 32 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector, Corresponde a 5.65.
- 1 Institución registró al menos una sanción, el 11% del total del sector.
- Se impuso 1 sanción, con un monto de 14,020 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, 12 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (80%).
- El total de reclamaciones ascendió a 202; con un porcentaje de respuesta favorable del 19.5% y un tiempo de respuesta de 39 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector Corresponde a 4.66.
- 1 Institución registró al menos una sanción (7%).
- Se impuso una sanción, con un monto de 14,020 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, 15 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (42%).
- El total de reclamaciones ascendió a 122, con un porcentaje de respuesta favorable del 10.8% y un tiempo de respuesta de 36 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector fue de 6.06.
- 6 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (17%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 26 sanciones con un monto de 669,619 pesos.
- 28 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 8 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 Instituciones reportaron un programa de Educación Financiera.

### Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades Operadoras que conforman al sector corresponde a 41.
- De estas, 7 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (17%).
- El total de reclamaciones ascendió a 19; con un porcentaje de respuesta favorable del 25% y un tiempo de respuesta de 34 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del Sector fue de 4.96.
- 1 Institución registró al menos una sanción (2.5%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 5 sanciones con un monto de 108,788 pesos.
- 25 Sociedades Operadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 15 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 4 Instituciones reportaron un programa de Educación Financiera (10%).

## Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al sector corresponde a 9.
- De estas, 1 Institución cuenta con 1 reclamación (11%).
- Sólo 4 Casas de Cambio registraron 5 sanciones, con un monto de 55,518 pesos.
- 6 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 3 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna Institución reportó contar con algún programa de Educación Financiera.

## Otros Sectores

En el caso de los sectores que no cuentan con información relevante a Reclamaciones y Sanciones, el Buró da a conocer datos relativos a la oferta de productos financieros, cumplimiento a los registros de CONDUSEF y Educación Financiera. Los sectores que conforman esta sección son:

### Sociedades de Ahorro y Préstamo

- El total de Instituciones que conforman al sector corresponde a 2.
- Ambas Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución perteneciente a este sector reportó programas de Educación Financiera.

### Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO)

- El total de Instituciones que conforman al sector corresponde a 1.
- La Institución dio cumplimiento a 4 de los 5 registros obligatorios (SIPRES, RECA, RECO, REUNE y/o IFIT).
- La Institución no reportó programas de Educación Financiera.

### Operadores del Mercado de Derivados

- El total de Instituciones que conforman al sector corresponde a 5.
- Sólo 1 Institución dio cumplimiento al 100% de los registros, el resto falló en la actualización de algún registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna Institución reportó programas de Educación Financiera.

### Fondos y Sociedades de Inversión

- El total de Fondos y Sociedades de Inversión que conforman al sector, corresponde a 583.
- 489 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 80 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- 14 Instituciones no dieron cumplimiento a ninguno de los registros obligatorios.

- 147 cuentan con programas de Educación Financiera.

### Almacenes Generales de Depósito

- El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al sector, corresponde a 19.
- 11 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 8 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó programas de Educación Financiera.

### Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión

- El total de entidades que conforman el sector es 9.
- 4 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó programa de Educación Financiera.

### Sociedades Controladoras

- El total de Sociedades Controladoras que conforman al sector, corresponde a 25.
- 8 cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 17 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES y/o IFIT).
- Sólo 2 Instituciones reportaron programa de Educación Financiera.

### Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

- El total de SIEFORES que conforman al sector, corresponde a 75.
- 7 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 68 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES y/o IFIT).
- 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 la materia y que son competencia de esta Comisión Nacional, a través de los procesos de: **Evaluación y Vigilancia**, en donde se analizan y ordenan cambios a los contratos, publicidad y estados de cuenta que utilizan las Instituciones Financieras; y **Verificación e Inspección**, en donde se verifican procesos y temas específicos.



	Página
Resultados de Evaluación y Vigilancia	230
Resultados de Verificación e Inspección	232
Cláusulas Abusivas	244

## 1.- Resultados de Evaluación y Vigilancia

• Se concluyó el siguiente ejercicio iniciado en 2015:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Formatos (30%)	Calificación Promedio Expedientes (70%)	Calificación Promedio Final (100%)	No. Documentos Evaluados
Seguro de Ahorro para el Retiro	• 12 Aseguradoras <sup>(1)</sup>	• 2.1	• 5.6	• 7.7	• 140
Microcrédito para Personas Morales	• 2 Bancos <sup>(2)</sup>	• 1.9	• ---	• 1.9	• 10
Tarjeta de Débito	• 6 SOCAPS • 4 SOFIPOS	• 1.4 • 0.9	• 4.1 • 3.6	• 5.3 • 4.7	• 29 • 17

<sup>(1)</sup> De las 12 Instituciones evaluadas solo se pudo supervisar de forma integral a 9, en virtud de que a Old Mutual Life y Allianz México, les fueron evaluados los formatos utilizados en la comercialización del producto y fueron omisos en remitir a esta Comisión expedientes de casos reales; en tanto que Metlife México no atendió en tiempo y forma ningún requerimiento de información por parte de esta autoridad, motivo por el cual se le ha asignado una calificación de cero.

<sup>(2)</sup> Únicamente se evaluaron los Formatos, toda vez que HSBC manifestó que no tuvo aperturas de créditos y Banco Ahorro Famsa no realizó los cambios ordenados y no remitió expedientes.

Se inició con el Programa Anual de Supervisión 2016, en el cual se determinó realizar un cambio en la metodología aplicable a todos los sectores.

El procedimiento de la nueva metodología implica enfatizar en los documentos que las Instituciones Financieras celebran directamente con los Usuarios para obtener una calificación final máxima de 10 puntos.

La supervisión arroja los siguientes resultados:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	No. Documentos Evaluados	Instituciones	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Crédito Personal	• 6 Bancos <sup>(1)</sup> • 1 SOFOM E.R. <sup>(1)</sup>	• 4.1	• 45	• 6 Bancos • 1 SOFOM E.R.	• 8.3	• 60
		• 4.5	• 8		• 10	• 10
Crédito de Nómina	• 6 Bancos • 40 SOFOM E.R. <sup>(2)</sup>	• 5.7	• 48	• 6 Bancos • 33 SOFOM E.R. <sup>(3)</sup>	• 9.0	• 58
		• 0.9	• 233		• 4.5	• 181
Cuenta de Ahorro	• 7 SOCAPS • 7 SOFIPOS	• 1.8	• 60	• 7 SOCAPS • 7 SOFIPOS	• 5.7	• 77
		• 2.1	• 63		• 3.8	• 59
Crédito Simple	• 12 Uniones de Crédito <sup>(4)</sup>	• 0.6	• 31	• 6 Uniones de Crédito <sup>(5)</sup>	• 1.6	• 18
Crédito en Cuenta Corriente	• 9 SOCAPS <sup>(6)</sup> • 3 SOFIPOS	• 2.4	• 63	• 9 SOCAPS • 2 SOFIPOS <sup>(7)</sup>	• 4.9	• 45
		• 0.9	• 20		• 1.0	• 13
Seguro de Automóvil Residente	• 15 Aseguradoras <sup>(8)</sup>	• 2.8	• 137	• 13 Aseguradoras <sup>(9)</sup>	• 6.1	• 110
Seguro de Gastos Médicos Mayores	• 12 Aseguradoras <sup>(10)</sup>	• 5.6	• 120	• 10 Aseguradoras <sup>(11)</sup>	• 8.4	• 120
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	• 7 SOCAPS • 7 SOFIPOS <sup>(12)</sup> • 8 Bancos	• 2.4	• 49	• 7 SOCAPS • 6 SOFIPOS • 8 Bancos	• 4.9	• 47
		• 1.1	• 38		• 1.9	• 36
		• 6.3 <sup>(13)</sup>	• 92		• En proceso	• En proceso

## Evaluación y Vigilancia

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	No. Documentos Evaluados	Instituciones	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Crédito de Auto	• 7 Bancos • 10 SOCAPS <sup>(14)</sup> • 4 SOFIPOS <sup>(14)</sup>	• 5.7 • 2.3 • 1.9	• 55 • 80 • 28	• 7 Bancos • 10 SOCAPS • 4 SOFIPOS	• 8.9 • En proceso • En proceso	• 66 • En proceso • En proceso
Cuenta de Nómina	• 7 Bancos	• 5.9	• 50	• 7 Bancos	• En proceso	• En proceso
Crédito Hipotecario	• 9 Bancos	• 5.0	• 93	• 9 Bancos	• En proceso	• En proceso

(1) En el Programa Anual de Supervisión 2016 se programaron 9 Instituciones a supervisar, sin embargo, Banco Compartamos no tuvo clientes en el periodo solicitado y Banco Inbursa señaló que no ofrece el producto, por lo anterior, sólo fueron evaluadas 7 Instituciones.

(2) De las 40 Sofom E.N.R., a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, 2 reportaron no haber tenido casos reales en el periodo solicitado y 5 no dieron respuesta al requerimiento.

(3) De las 33 Sofom E.N.R., a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas:

A. 2 entidades financieras no realizaron los cambios ordenados ni modificaron sus formatos de contratos de adhesión en RECA (Finastrategy MX y Nómina Apoyo).

B. 4 entidades financieras permanecieron con la misma calificación porque no enviaron la información requerida (Grupo KF, Grupo BLJ, Soluciones Creativas Fin y Universal de Servicios Patrimoniales).

C. 1 entidad financiera dejó de serlo transformándose a S.A.P.I. de C.V. (Plan IP).

(4) De las 12 Uniones de Crédito a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, 4 reportaron no haber tenido casos reales en el periodo solicitado y 2 enviaron contratos con montos superiores a las 900,000 UDIS, mismos que no son competencia de CONDUSEF.

(5) De las 6 Uniones de Crédito, que fueron evaluadas en la Primera Supervisión: 3 entidades financieras reportaron no haber tenido casos reales en el periodo requerido por lo que no pudieron ser evaluadas (Unión de Crédito Allende, Unión de Crédito Concreces y Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna).

(6) Las Entidades Caja Jesús María Montañó y Caja Popular Purépero no celebraron operaciones en el periodo solicitado por lo que no fueron supervisadas.

(7) Multiplica México, dejó de ofrecer el producto.

(8) De las 16 Instituciones de Seguros, a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V., no dio respuesta al requerimiento.

(9) De las 15 Instituciones de Seguros a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas en el segundo semestre de 2016, ALG Seguros México, S.A. de C.V. y Mapfre Tepeyac, S.A. no dieron respuesta al requerimiento, por lo que la calificación del primer semestre de estas últimas permanecerá igual en el Buró de Entidades Financieras.

(10) De las 13 Instituciones de Seguros a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A., no ofrece el producto en la modalidad individual.

(11) De las 12 Instituciones de Seguros a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, BUPA México Compañía de Seguros y Mapfre Tepeyac, S.A. no dieron respuesta al requerimiento, por lo que la calificación del primer semestre de estas últimas permanecerá igual en el Buró de Entidades Financieras.

(12) La Entidad Financiera Te creemos no fue supervisada toda vez que no celebró operaciones en las fechas solicitadas.

(13) La Calificación es preliminar.

(14) Las Entidades Financieras Unagra y Caja Popular Apaseo el Alto no celebraron operaciones en el periodo solicitado por lo que no fueron supervisadas.

• Asimismo, se realizó una evaluación a 15 SOFOM, E.N.R., que ofertan el producto Crédito por Internet, obteniendo los siguientes resultados:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Formatos (30%)	Calificación Promedio Expedientes (70%)	Calificación Promedio Final (100%)	No. Documentos Evaluados
Crédito Simple por Internet	• 15 SOFOM E.N.R. <sup>(1)</sup>	• 0.25	• 1.84	• 2.09	• 180

(1) De las 15 Sofom ENR, que fueron evaluadas en Primera revisión (Formatos = 30%), se evaluaron 12 en Segunda revisión (Casos Reales = 70%), toda vez que Bien Para Bien. S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R., no tiene registrados contratos de adhesión en el RECA; DXN Express, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., no se evaluó por estar contemplada en el ejercicio de supervisión de Crédito de Nómina 2016; y Crédito24 México, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R., no envió la información requerida.

## 2.- Resultados de Verificación e Inspección

**Verificación**

- De las SOFOMES, E.N.R. que fueron autorizadas por el Comité de Supervisión para llevar a cabo visitas calendarizadas en el año 2016, a continuación se señalan los resultados finales:

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
01	Wac de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	27 abril 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido.  <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
02	Exitus Nómina, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 abril 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 3.4</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
03	Dinerito Audaz, S.A.P.I., de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	04 abril 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
04	El Ángel de las Pymes, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	20 abril 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
05	Credipresto, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	04 abril 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
06	Soluciones Financieras Agropecuarias de Tlaxcala, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 abril 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
07	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	09 mayo 2016	En ambas atribuciones se envía a sanción por no entregar la información requerida.

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
08	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 6.8</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.
09	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	09 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 5.6</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.
10	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.
11	Grupo Kelq, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.
12	Finadix, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 mayo 2016	En ambas atribuciones se envía a sanción por no entregar la información requerida.
13	Fincrece, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 5.6</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
14	Finalux, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 mayo 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS</u>
15	Ideas Corporativo Estratégico, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 7.1</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener terminaciones anticipadas en el período requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
16	Dimex Capital, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	25 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.
17	Fimubac, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	09 mayo 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 9.0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener terminaciones anticipadas en el período requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
18	DXN Express, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 mayo 2016	En ambas atribuciones se envía a sanción por no entregar la información requerida.
19	SFAOSS, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	09 mayo 2016	1. No se pudo evaluar las SIC'S por no tener historiales crediticios en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
20	G 308 ESTRATEGIA Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	13 julio 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
21	LAR HOME, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	13 julio 2016	No se puede evaluar porque la entidad no se encontró en su domicilio oficial. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
22	R. PARDO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 8.6</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener terminaciones anticipadas en el período requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
23	ALIADOS FINANCIEROS DEL GOLFO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 agosto 2016	No se puede evaluar porque la entidad no se encontró en su domicilio oficial. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
24	FINANCIERA CUALLIX, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, se envía a sanción por no entregar la información requerida.

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
25	INNODI SURESTE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
26	SIPRESTO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
27	CÍRCULO INTELIGENTE, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
28	GLOBAL LENDING CORPORATION GLC, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
29	PLAN IP, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	Transformada a no financiera sin poder evaluar. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
30	FINANCIERA INSURGENTES, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 7.1</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener terminaciones anticipadas en el período requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
31	SERVICIOS A LA MICROEMPRESA ANDAR, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 6.6</u> 2. En terminación de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
32	ASESORÍA Y DESARROLLO EN NEGOCIOS Y FINANZAS IZ, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 9.0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener terminaciones anticipadas en el período requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
33	SIMPRE EFECTIVO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	23 agosto 2016	1. No se pudo evaluar las sic's por no tener historiales crediticios en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
34	VECTOR DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	23 agosto 2016	En ambas atribuciones se envía a sanción por no entregar la información requerida.
35	GUPO BLJ, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 agosto 2016	1. Con respecto a las sic's se envía a sanción por señalar que no realiza este tipo de consultas. 2. Con respecto a la terminación anticipada de operaciones activas no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <b>PROCESO CONCLUIDO.</b>
36	FINASTRATEGY MX, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 agosto 2016	En ambas atribuciones se envía a sanción por no entregar la información requerida.
37	COPARFIN EMPRESARIAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 agosto 2016	La entidad financiera ya no se encuentra operando. Proceso concluido.
38	GRUPO PRESTANÓMINA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 agosto 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 8.5</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
39	TACTICAL LEASING MÉXICO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 agosto 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <b>PROCESOS CONCLUIDOS.</b>
40	IMPULSORA MTP, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	05 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <b>PROCESO CONCLUIDO.</b>
41	FINANCIERA ZAFY, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	03 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 8.1</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <b>PROCESO CONCLUIDO.</b>
42	CONSORCIO FINANCIERO SIGLO 21, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	05 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 8.1</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
43	MULTI-APOYOS DE CAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	08 septiembre 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
44	FINANCIAMIENTO PROGRESEMOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	08 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>CALIFICACIÓN 8.0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
45	CAPITAL EDUCA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	08 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 9.0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
46	NÓMINA APOYO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	12 septiembre 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
47	PUNTO ECONÓMICO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	20 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 9.5</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
48	INTRABIENESTAR, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	23 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 10</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.
49	PROMOTORA NOBLE, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	23 septiembre 2016	En ambas atribuciones se manda a sanción por no enviar el documento requerido así como por estar en falta con respecto a la norma.
50	PUBLISEG, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 septiembre 2016	1. Evaluación SIC's <u>Calificación 4.8</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas se envía a sanción por no entregar la información requerida.

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
51	PRESTACIONES FINMART, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	04 octubre 2016	1. Respecto a las SIC's, se envía a sanción por no realizar el procedimiento conforme a la norma. 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
52	RESUELVE-MATIC, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	04 octubre 2016	1. Evaluación SIC's <u>CALIFICACIÓN 0</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
53	REALIZA SOLUCIONES EFECTIVAS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	04 octubre 2016	En ambas atribuciones se manda a sanción por no dar respuesta al requerimiento efectuado así como por estar en falta con respecto a la norma.
54	SOLUCIONES CREATIVAS FIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	11 octubre 2016	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios ni tener terminaciones anticipadas en el periodo requerido. <u>PROCESOS CONCLUIDOS.</u>
55	UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	18 octubre 2016	1. Con respecto a las SIC's se manda a sanción por enviar un documento diferente al requerido. 2. Con respecto a la terminación anticipada de operaciones activas no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
56	GRUPO KF, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	18 octubre 2016	En ambas atribuciones se manda a sanción por no enviar el documento requerido, así como por estar en falta con respecto a la norma.
57	CONSORCIO CONTIGO AYA DE MÉXICO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	25 octubre 2016	1. Evaluación de SIC's <u>Calificación 4</u> 2. En terminación anticipada de operaciones activas, no se pudo evaluar por no tener en el periodo requerido. <u>PROCESO CONCLUIDO.</u>
58	INNODI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	17 diciembre 2015	29 octubre 2016	En ambas atribuciones se manda a sanción por no enviar el documento requerido, así como por estar en falta con respecto a la norma.

**NOTA:** De las 60 visitas de verificación calendarizadas para el año 2016, únicamente faltan los resultados de la evaluación correspondiente a dos entidades: SUPPLY CREDIT DE MÉXICO y RED AMIGO DAL, de las cuáles la DEPSU está en espera de que la Dirección General de Dictaminación y Supervisión le entregue la documentación requerida para poder llevar a cabo su proceso de evaluación y reportar ambos resultados finales.

## Evaluación y Vigilancia

• Se detallan las Sofomes E.N.R. que fueron autorizadas por el Comité de Supervisión para llevar a cabo Visitas de Verificación Especial:

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
01	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial Crece, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	02 febrero 2016	12 abril 2016	1. Evaluación SIC's Calificación 10.0 2. Con respecto a la atribución de terminación de operaciones activas se envía a sanción por no entregar el documento requerido para evaluarse.
02	Ficen, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	02 febrero 2016	04 abril 2016	Esta entidad se encuentra como ILOCALIZABLE por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
03	Aspire, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	02 febrero 2016	18 octubre 2016	En ambas atribuciones se manda a sanción por no dar respuesta al requerimiento efectuado así como por estar en falta con respecto a la norma.
04	Presta-Melo, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	07 abril 2016	16 agosto 2016	1. Evaluación SIC's Calificación 0 2. Con respecto a la atribución de terminación de operaciones activas se envía a sanción por no entregar el documento requerido para evaluarse.
05	Credifácil, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	03 mayo 2016	20 septiembre 2016	Mediante Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión de fecha 27 de julio de 2016, a través del Acuerdo 04/002/2016 se da de baja a esta entidad financiera por tener estatus de ILOCALIZABLE.

• Se detallan las Sofomes E.N.R. que fueron autorizadas por el Comité de Supervisión para llevar a cabo Visitas de Verificación Especial, adicionalmente y con independencia del Programa Anual de Supervisión 2016, la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R. y Uniones de Crédito procedió a evaluar los formatos de los Contratos de Crédito por Internet que ofertan 15 SOFOMES, E.N.R., derivado de la penetración que ha tenido dicho producto en el mercado.

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
01	Credicohete, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.27 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 4.34 <b>CALIFICACIÓN FINAL 4.61</b>

## Evaluación y Vigilancia

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
02	Kueski, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.24 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.19 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.43</b>
03	Apoyo Económico Familiar, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.33 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 3.22 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>3.55</b>
04	Cashahora, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.27 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 4.34 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>4.61</b>
05	4Finance, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.27 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.05 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.32</b>
06	Krédito24 México, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.96 No Envío Casos Reales Para Evaluar <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>0.96</b>
07	Conlana Capital, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.15 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.40 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.55</b>
08	Bien para Bien, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Sin evaluar formato por no tener contratos en reca Y con respecto a casos reales la entidad señaló no tener en el periodo requerido
09	Confiamigo, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.27 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 2.1 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>2.37</b>
10	Advantech Servicios Financieros, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 16	Formato Evaluado 30% Calif. 0.30 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 0.70 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.00</b>

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación Calendarizada	Fecha de Solicitud a la DGDS	Fecha de Recepción de Información	Estatus
11	Prestamos Expeditos, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 2016	Formato Evaluado 30% Calif. 0.09 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.40 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.49</b>
12	Moneyveo México, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 2016	Formato Evaluado 30% Calif. 0.33 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 0.35 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>0.68</b>
13	Confianza Digital, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	30 mayo 2016	27 julio 2016	Formato Evaluado 30% Calif. 0.36 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.05 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.41</b>
14	DXN Express, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	06 junio 2016	27 julio 2016	Sin evaluar porque la entidad Ya no ofrece el Producto.
15	Red Amigo Dal, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	06 junio 2016	27 julio 2016	Formato Evaluado 30% Calif. 0.09 Casos Reales Evaluados 70% Calif. 1.05 <b>CALIFICACIÓN FINAL</b> <b>1.14</b>

### **Inspección**

• 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	3	0
2	Santander Consumo**	10	10	0
3	BBVA Bancomer	25	24	1
4	Intercam Banco	5	1	4
5	Banco Mercantil del Norte	12	10	2
6	Banorte_ Ixe Tarjetas	5	5	0
7	Scotiabank Inverlat	16	16	0
8	Crédito Familiar	9	8	1
9	Banco Nacional de México	4	4	0
10	Tarjetas Banamex	3	3	0
11	CF Credit Services	7	2	5
12	Banco Bancrea	18	18	0
13	Banco Ahorro Famsa	17	17	0
14	Banco Azteca	18	18	0
15	Banco Inmobiliario	9	9	0
16	Banco Compartamos	8	8	0
17	Banco Monex	48	15	33
18	HSBC	9	9	0

\*Se enviaron a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

\*\*SOFOM, E.R.

**b) ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR**

En sesión del Comité de Supervisión celebrada el 27 de enero de 2016, por unanimidad, se aprobó el siguiente acuerdo para el Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular:

ACUERDO 01/001/2016. Los miembros del Comité de Supervisión aprueban que los programas de cumplimiento forzoso que se elaboran con base en la "Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras", no sean enviados a las Entidades Financieras, en virtud de que dicho ordenamiento legal dejará de aplicarse al sector de entidades de ahorro y crédito popular, a partir del 15 de febrero de 2016, con la entrada en vigor de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias, publicadas en el Diario Oficial de la federación el 16 de octubre de 2015.

Por lo anterior, se informa que durante el periodo que se reporta, se tienen los siguientes resultados:

No.	Institución	Observaciones	Solventadas	No Solventadas*
1	Financiera Auxi	22	7	15
2	Alta Servicios Financieros	37	23	14
3	Administradora de Caja Bienestar	16	14	2

**Nota:** Solución Asea, Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural, Caja Morelia Valladolid, Caja Popular Mexicana y Financiera Súmate, son Entidades Financieras que se apegaron al acuerdo 01/001/2016 del Comité de Supervisión de fecha 27 de enero de 2016.

\*Se enviarán a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para que determine lo que en derecho proceda.

- Los resultados de **Inspección 2016** (visitas en sitio) son los siguientes:

### Visitas de Inspección a Bancos, Sofomes E.R y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Periodo de Visita (2016)	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Financiera Súmate	Del 26 al 28 de enero	5	1.5
BBVA Bancomer	Del 10 al 18 de marzo	5	5.8
Banco Santander	Del 11 al 19 de abril	5	2.2
Santander Consumo	Del 11 al 19 de abril	5	3.6
Caja Popular Santiago Apóstol	Del 24 al 26 de abril	5	2.0
Coopdesarrollo	Del 23 al 26 de mayo	5	1.1
Impulso para el Desarrollo de México	Del 1 al 3 de junio	6	En proceso
Banco Autofin	Del 27 de junio al 1 de julio	5	5.3
Caja Popular Oblatos	Del 25 al 27 de julio	5	En proceso

## Evaluación y Vigilancia

Institución	Periodo de Visita (2016)	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Banorte	Del 25 de julio al 2 de agosto	5	5.6
Scotiabank Inverlat	Del 5 al 13 de septiembre	5	7.3
HSBC	Del 26 de septiembre al 4 de octubre	6	En proceso
Cooperativa Acreimex	Del 28 al 30 de septiembre	5	En proceso
Banamex	Del 10 al 18 de octubre	5	En proceso
Tarjetas Banamex	Del 10 al 18 de octubre	5	En proceso
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	Del 10 al 19 de octubre	6	En proceso
Inbursa	Del 7 al 15 de noviembre	5	En proceso
Proyecto Coincidir	Del 9 al 11 de noviembre	5	En proceso

**Nota:**

i) De las Instituciones reportadas en el periodo enero-diciembre 2015 que quedaron en proceso, se tienen las siguientes calificaciones: HSBC 7.6 y Banco Monex 4.2.

• Se envió a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de la Visita de Inspección. Por otra parte se enviarán los Programas de Cumplimiento Forzoso a cada una de las instituciones a fin de que subsanen los incumplimientos detectados en la etapa de Inspección.

**Visitas de Inspección a Uniones de Crédito**

Institución	Periodo de Visita (2016)	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Unión de Crédito Progreso	26 y 27 de enero	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Aviso de Unidades Especializadas.</li> <li>• Verificación del Aviso de Buró de Entidades Financieras de CONDUSEF.</li> </ul>
Unión de Crédito de la Industria Litográfica	9 y 10 de febrero	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros SIPRES.</li> <li>• Verificación de entrega de Contrato de Crédito así como sus anexos, firmados por el cliente.</li> </ul>
Unión de Crédito de la Provincia Mexicana	8 y 9 de marzo	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Aviso de Unidades Especializadas.</li> </ul>
Unión de Crédito Agrícola del Yaqui	19 y 20 de abril	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Aviso de Buró de Entidades Financieras de CONDUSEF.</li> </ul>
Unión de Crédito Allende	17 y 18 de mayo	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros SIPRES.</li> </ul>
Unión de Crédito Define	7 y 8 de junio	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de entrega de Terminación de Operaciones Activas y Pasivas. Adicionalmente entrega de Manual de dichos procesos.</li> </ul>
Unión de Crédito Empresarial de Cuauhtémoc	21 y 22 de junio	4	
Unión de Crédito del Comercio, Servicios y Turismo del Sureste	19 y 20 de julio	4	
Unión de Crédito Empresarial de Veracruz	16 y 17 de agosto	4	
Unión de Crédito Concreces	23 y 24 de agosto	4	

- 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 envía a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de las Visitas de Inspección.

### 3.- Cláusulas Abusivas

- 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 2016.

#### Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2016 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	Número de contratos revisados	Número de cláusulas abusivas detectadas
BANCOS	943	370
SOFOM E.R.	146	13
SOCAPS	816	361
SOFIPOS	434	182
SOFOM E.N.R.	550	167
UNIONES DE CRÉDITO	103	19
ASEGURADORAS	82	2
<b>Total</b>	<b>3,074</b>	<b>1,114</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 de 2015 al 31 de diciembre de 2016 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	Número de expedientes turnados para posible sanción	Número de expedientes pendientes por elaborar para posible sanción	Total
BANCOS	320	43	363
SOFOM E.R.	0	7	7
SOCAPS	117	244	361
SOFIPOS	83	99	182
SOFOM E.N.R.	61	90	151
UNIONES DE CRÉDITO	4	12	16
ASEGURADORAS	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>	<b>495</b>	<b>1,082</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 2016 como a continuación se muestran:

### Órdenes de Supresión a diciembre de 2016

Sector	Número de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
BANCOS	449
SOFOM E.R.	94
SOCAPS	219
SOFIPOS	116
SOFOM E.N.R.	90
UNIONES DE CRÉDITO	4
ASEGURADORAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>

### Acumulado Cláusulas Abusivas de enero a diciembre de 2016 Disposición Tercera, fracción I

Sector	Inciso a) Limiten injustificadamente el ejercicio de los derechos del Usuario	Inciso b) Obliga al Usuario a conservar los documentos que comprueben su depósito o pago	Inciso c) Cualquier cláusula que no le indique al Usuario con exactitud a qué se está compromiendo	Inciso d) No se establece que la Entidad Financiera debe avisar previamente al Usuario la terminación del contrato de adhesión	Inciso e) Que la Entidad Financiera termine de manera anticipada el contrato de adhesión cuando el usuario da por terminada cualquier otra relación contractual distinta.	Inciso g) Permite la modificación de lo pactado en el Contrato de Adhesión, sin el consentimiento del Usuario	Número de cláusulas abusivas
BANCOS	1	0	2	1	12	1	17
SOFOM E.R.	0	2	0	6	6	0	14
SOCAPS	0	14	0	0	0	0	14
SOFIPOS	0	0	0	0	0	0	0
SOFOM E.N.R.	0	11	2	83	70	5	171
UNIONES DE CRÉDITO	0	4	0	46	31	0	81
ASEGURADORAS	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>136</b>	<b>119</b>	<b>6</b>	<b>297</b>

**Anuario Estadístico 2016**

Se terminó de realizar en Abril de 2017.