

Informe de Presidencia Acumulado al mes de Diciembre 2016

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE DEFENSA POR REGIÓN

REGIÓN	ACCIONES				RECLAMACIONES			
	TOTAL	Atención al Usuario	DE y DG	Definición	TOTAL	Atención al Usuario	DE y DG	Definición
Baja California	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Baja California Sur	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Colima	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Chiapas	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Chihuahua	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Coahuila	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Estado de México	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Guerrero	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Hidalgo	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Jalisco	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
México	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Moravia	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Nayarit	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Oaxaca	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Puebla	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Quintana Roo	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Sinaloa	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Tlaxcala	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Veracruz	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Yucatán	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
Zacatecas	1,000	100	100	100	1,000	100	100	100
TOTAL	17,000	1,700	1,700	1,700	17,000	1,700	1,700	1,700

Informe de Presidencia a Junio 2016

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

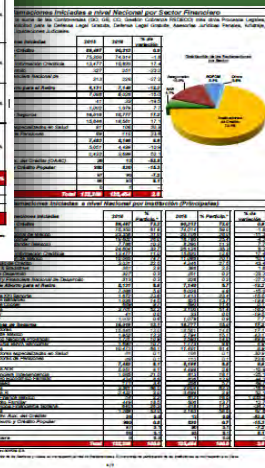
Las Acciones iniciadas son los asuntos recibidos de los Usuarios en Conducef durante un periodo específico. Las concluidas son aquellas Acciones de Defensa que fueron resueltas favorablemente o no al Usuario en Conducef durante un periodo específico, aun cuando puedan haberse demorado en resolverse en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

Acciones de Defensa al Usuario Iniciadas a nivel Nacional por Proceso

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

Proceso de Atención al Usuario	2016	2015	% de variación
Asesorías	852,407	724,908	17.7
+ CAT (Centro de Atención Telefónica)	233,127	300,604	-28.8
+ Delegaciones*	419,280	424,304	-1.2
Ejecución de Reporte de Crédito Especial†	254,562	249,670	+1.9
Reclamaciones	122,286	125,454	-2.6
+ Contratación	119,936	117,661	+1.9
+ Gestión de Crédito	4,672	3,247	+43.3
+ Gestión de Seguros	766	2,471	-69.0
+ Gestión de Seguros-Cobranza	16,470	18,694	-12.4
+ Otros Seguros	20,548	21,681	-6.1
+ Estabilidad de Dictamen	4,687	6,424	-27.2
Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	1,023	1,197	-13.7
+ Defensa Legal Gratuita	746	821	-9.1
+ Asesoría Jurídica Gratuita	244	349	-30.1
+ Arbitraje	7	7	0.0
+ Liquidaciones Judiciales	1	0	>100.0
Total general	774,693	850,362	-8.8
Polizas otorgadas registradas*	644,603	678,012	-5.0

* Datos de la Dirección de Registro y Catastro de la Secretaría de Economía.
† Datos de la Dirección de Registro y Catastro de la Secretaría de Economía.
* Otros procesos.



Informe de Presidencia a Diciembre 2016

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

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

Acciones de Defensa al Usuario Iniciadas a nivel Nacional por Proceso

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





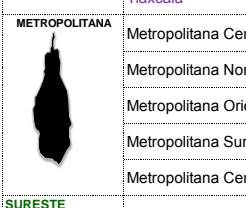
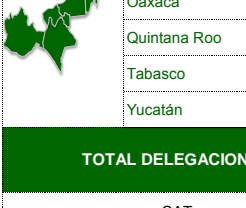
<i>Proceso de Atención al Usuario</i>	2015	2016	% de variación
● Asesorías	1,305,789	1,415,027	8.4
◆ CAT (Centro de Atención telefónica)	480,854	582,150	21.1
◆ Delegaciones ¹	824,935	832,877	1.0
Emisión de Reporte de Crédito Especial ²	496,300	476,194	-4.1
● Reclamaciones	238,680	243,767	2.1
● Controversias	225,141	227,424	1.0
◆ Gestión Ordinaria	8,594	5,582	-35.0
◆ Gestión Electrónica	147,082	151,576	3.1
◆ Gestión Redeco/Cobranza	31,159	28,220	-9.4
◆ Conciliación	38,306	42,046	9.8
● Solicitud de Dictamen	9,566	11,909	24.5
● Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,141	2,262	5.7
● Defensoría Legal Gratuita	1,685	1,974	17.2
● Asesorías Jurídicas Penales	144	197	36.8
● Arbitrajes	1	1	0.0
● Concurso Mercantil	1	0	-100.0
● Liquidaciones Judiciales	1	0	-100.0
Total general	1,544,469	1,658,794	7.4
● Folios únicos registrados	1,270,674	1,344,729	5.8

NOTA: IVR (llamadas por Interactive Voice Response fuera de horario laboral) 61,768 en 2015 y 75,674 en 2016. Fuente: Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

¹Incluye Asesorías de la Vicepresidencia Jurídica y del Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior (MAEX).

²Para 2016, 382 Asuntos corresponden al CAT (Centro de Atención Telefónica) y 475,812 a las Delegaciones de Condusef.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE DEFENSA POR REGIÓN

		ASESORÍAS						RECLAMACIONES															
		TOTALES			Emisión de Reporte de Crédito Especial			GE y GO			Conciliación			Otros Procesos Legales									
		DELEG.	REGIÓN	PART. REG.	DELEG.	REGIÓN	PART. REG.	DELEG.	REGIÓN	PART. REG.	DELEG.	REGIÓN	PART. REG.	DELEG.	REGIÓN								
	NORTE																						
	Baja California	18,288			9,024			3,186			809			0									
	Baja California Sur	12,651			7,364			1,268			346			0									
	Ciudad Juárez	21,774			12,941			1,680			339			1									
	Coahuila	19,982	156,996	19%	12,009	90,179	19%	4,839	31,010	20%	482	5,785	14%	0	1								
	Chihuahua	20,409			11,602			6,773			1,699			0									
	Durango	21,572			15,421			3,866			514			0									
	Sinaloa	27,599			14,280			5,360			829			0									
Sonora	14,721	7,538			4,038			767			0												
	ORIENTE																						
	Guanajuato	23,984	133,330	16%	13,125	70,274	15%	6,435	26,991	17%	1,132	7,122	17%	0	0								
	Nuevo León	18,880			5,812			4,741			2,066			0									
	Querétaro	24,895			11,613			3,762			831			0									
	San Luis Potosí	18,019			10,496			2,415			849			0									
	Tamaulipas	29,024			17,072			5,352			687			0									
Veracruz	18,528	12,156			4,286			1,557			0												
	OCCIDENTE																						
	Aguascalientes	25,888	159,570	20%	17,456	98,828	21%	4,968	30,401	19%	847	7,710	18%	0	15								
	Colima	20,950			14,386			2,763			568			0									
	Guerrero	18,172			13,799			2,614			855			0									
	Jalisco	43,662			19,851			10,478			3,716			7									
	Michoacán	13,936			7,001			2,570			648			8									
	Nayarit	20,419			15,097			3,647			612			0									
Zacatecas	16,543	11,238			3,361			464			0												
	CENTRO																						
	Estado de México	39,676	114,330	14%	29,064	79,807	17%	2,993	16,934	11%	783	4,341	10%	0	0								
	Hidalgo	22,172			17,867			2,888			645			0									
	Morelos	21,482			15,670			4,629			1,010			0									
	Puebla	15,814			7,226			5,083			1,690			0									
Tlaxcala	15,186	9,980			1,341			213			0												
	METROPOLITANA																						
	Metropolitana Central	47,192	93,010	11%	13,300	25,161	5%	15,082	25,783	16%	8,793	12,721	30%	0	0								
	Metropolitana Norte	20,716			7,223			3,857			1,789			0									
	Metropolitana Oriente	16,408			2,600			3,157			994			0									
	Metropolitana Sur	1,272			120			550			330			0									
Metropolitana Centro Histórico	7,422	1,918			3,137			815			0												
	SURESTE																						
	Campeche	20,956	161,004	20%	15,508	111,552	23%	4,572	26,024	17%	293	4,367	10%	0	0								
	Chiapas	39,415			32,460			4,594			1,193			0									
	Oaxaca	16,819			11,096			4,336			744			0									
	Quintana Roo	32,669			24,858			4,540			673			0									
	Tabasco	20,389			11,475			3,458			412			0									
Yucatán	30,756	16,155			4,524			1,052			0												
TOTAL DELEGACIONES		818,240	818,240	100%	475,801	475,801	100%	157,143	157,143	100%	42,046	42,046	100%	16	16								
CAT		582,150	-	-	382*	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-								
Vicepresidencia Jurídica		14,614	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	-	16,327	-								
REDECO		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28,220	-								
MAEX San Diego**		15	-	-	8	-	-	3	-	-	-	-	-	0	-								
MAEX Orlando***		8	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	0	-								
		1,415,027			476,194			157,158			42,046			44,563									

*El CAT registró 382 Acciones de Defensa con la causa "Emisión de reporte de crédito especial". A partir del 8 de marzo el SIO bloqueó esta causa para el CAT, por lo que ya no podrá registrar acciones de este tipo.

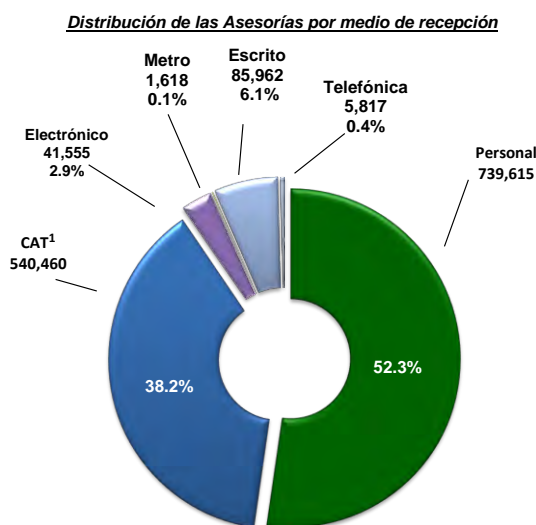
**A partir del mes de Octubre se puso en operación el Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior (MAEX San Diego).

***A partir del mes de Diciembre se puso en operación el Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior (MAEX Orlando).

Asesorías otorgadas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las Asesorías se refieren a orientaciones sobre productos y servicios financieros, mediante las cuales se le resuelven a los Usuarios sus dudas; las Asesorías Técnico-Jurídicas, le ayudan al Usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).

Proceso	2015	2016	% Var.
● Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)	1,299,291	1,407,970	8.4
♦ ATJ Información Básica	802,991	931,776	16.0
♦ ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial	496,300	476,194	-4.1
● Consultas y A. Jurídicas Especializadas	6,498	7,057	8.6
♦ Consultas Jurídicas	693	222	-68.0
♦ Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,122	2,810	32.4
♦ Beneficiarios de Cuentas Bancarias (BCD)	959	1,162	21.2
♦ SIAB Vida	2,724	2,863	5.1
Total General	1,305,789	1,415,027	8.4



Sector Financiero	2015	% Particip.	2016	% Particip.	% de variación
● Instituciones de Crédito	853,446	65.4	899,244	63.5	5.4
♦ Banca Múltiple ²	304,159	23.3	345,976	24.5	13.7
♦ Sociedades de Información Crediticia (SICs)	545,811	41.8	549,162	38.8	0.6
♦ Banca de Desarrollo	2,669	0.2	3,149	0.2	18.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	807	0.1	957	0.1	18.6
● Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)	116,915	9.0	95,176	6.7	-18.6
♦ AFORE	43,592	3.3	39,986	2.8	-8.3
♦ CONSAR	241	0.02	191	0.01	-20.7
♦ Procesar	73,082	5.6	54,999	3.9	-24.7
● Instituciones de Seguros	61,923	4.7	81,287	5.7	31.3
♦ Aseguradoras	60,267	4.6	79,300	5.6	31.6
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	1,093	0.1	1,288	0.1	17.8
♦ Aseguradoras de Pensiones	563	0.04	699	0.05	24.2
● SOFOM	29,411	2.3	35,747	2.5	21.5
♦ SOFOM E.N.R.	17,106	1.3	19,195	1.4	12.2
♦ SOFOM E.R.	12,305	0.9	16,552	1.2	34.5
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	168	0.01	1,181	0.1	603.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular (EACP)	4,792	0.4	5,568	0.4	16.2
● Fianzas	276	0.02	395	0.03	43.1
● Bursátil	287	0.02	767	0.1	167.2
● No Financieras³	67,221	5.1	83,217	5.9	23.8
● Condusef	171,350	13.1	212,445	15.0	24.0
♦ REUS (Acción de Defensa)	33,606	2.6	13,534	1.0	-59.7
♦ CURP (Acción de Defensa)	3,506	0.3	3,378	0.2	-3.7
♦ Otras acciones	134,238	10.3	195,533	13.8	45.7
Total general	1,305,789	100.0	1,415,027	100.0	8.4

¹ Centro de Atención Telefónica (CAT).

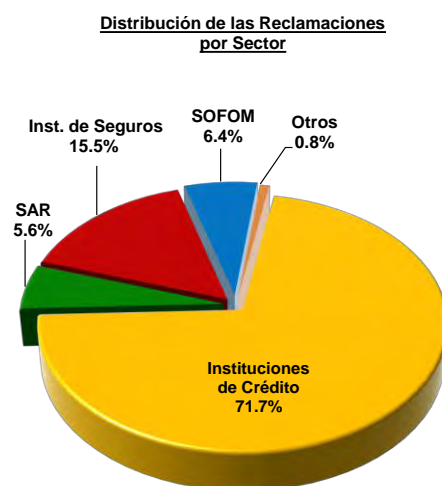
² Incluye información de cuatro SOFOM E.R. (Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Banorte IXE Tarjetas y Sociedad Financiera Inbursa), mismas que ya no se contemplan en SOFOM E.R.

³ Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Reclamaciones Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Reclamaciones Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	173,890	174,633	0.4
◆ Banca Múltiple ¹	145,014	141,203	-2.6
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,672	32,521	17.5
◆ Banca de Desarrollo	609	471	-22.7
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	594	438	-26.3
◆ Sofoles	1	0	-100.0
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,740	13,764	-12.6
◆ AFORE	13,661	11,759	-13.9
◆ CONSAR	72	68	-5.6
◆ Procesar	2,007	1,937	-3.5
● Instituciones de Seguros	32,576	37,784	16.0
◆ Aseguradoras	32,264	37,367	15.8
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	146	197	34.9
◆ Aseguradoras de Pensiones	166	220	32.5
● SOFOM	14,339	15,628	9.0
◆ SOFOM E.N.R.	8,678	9,103	4.9
◆ SOFOM E.R.	5,661	6,525	15.3
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	43	22	-48.8
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,735	1,588	-8.5
● Fianzas	191	202	5.8
● Bursátil	166	145	-12.7
● No Financiera	0	1	-
Total	238,680	243,767	2.1



Reclamaciones Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Reclamaciones Iniciadas	2015	% Particip.*	2016	% Particip.*	% de variación
● Instituciones de Crédito	173,890	72.9	174,633	71.6	0.4
◆ Banca Múltiple ¹	145,014	60.8	141,203	57.9	-2.6
BBVA Bancomer	37,471	25.8	38,076	27.0	1.6
Banco Nacional de México	42,577	29.4	35,783	25.3	-16.0
Banco Santander (México)	16,078	11.1	16,034	11.4	-0.3
Otros	48,888	33.7	51,310	36.3	5.0
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,672	11.6	32,521	13.3	17.5
Trans Union de México	20,170	72.9	22,322	68.6	10.7
Círculo de Crédito	6,728	24.3	9,440	29.0	40.3
Dun & Bradstreet	774	2.8	759	2.3	-1.9
◆ Banca de Desarrollo	609	0.3	471	0.2	-22.7
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	594	0.2	438	0.2	-26.3
◆ Sofoles	1	0.0	0	0.0	-100.0
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,740	6.6	13,764	5.6	-12.6
◆ AFORE	13,661	5.7	11,759	4.8	-13.9
Afore XXI Banorte	3,406	24.9	2,705	23.0	-20.6
Afore Banamex	1,865	13.7	1,605	13.6	-13.9
Principal Afore	1,772	13.0	1,335	11.4	-24.7
Otras	6,618	48.4	6,114	52.0	-7.6
◆ CONSAR	72	0.03	68	0.03	-5.6
◆ Procesar	2,007	0.8	1,937	0.8	-3.5
● Instituciones de Seguros	32,576	13.6	37,784	15.5	16.0
◆ Aseguradoras	32,264	13.5	37,367	15.3	15.8
Metlife México	4,278	13.3	6,143	16.4	43.6
Grupo Nacional Provincial	3,720	11.5	5,321	14.2	43.0
Seguros BBVA Bancomer	3,419	10.6	3,265	8.7	-4.5
Otras	20,847	64.6	22,638	60.6	8.6
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	146	0.1	197	0.1	34.9
◆ Aseguradoras de Pensiones	166	0.1	220	0.1	32.5
● SOFOM	14,339	6.0	15,628	6.4	9.0
◆ SOFOM E.N.R.	8,678	3.6	9,103	3.7	4.9
Financiera Independencia	1,888	21.8	1,539	16.9	-18.5
Apoyo Económico Familiar	850	9.8	1,262	13.9	48.5
Red de Servicios Financieros	166	1.9	542	6.0	226.5
Otras	5,774	66.5	5,760	63.3	-0.2
◆ SOFOM E.R.	5,661	2.4	6,525	2.7	15.3
NR Finance México	510	9.0	1,099	16.8	115.5
Crédito Familiar	898	15.9	902	13.8	0.4
Servicios Financieros Soriana	1,237	21.9	605	9.3	-51.1
Otras	3,016	53.3	3,919	60.1	29.9
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	43	0.02	22	0.01	-48.8
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,735	0.7	1,588	0.7	-8.5
● Fianzas	191	0.1	202	0.1	5.8
● Bursátil	166	0.1	145	0.1	-12.7
● No Financiera	0	0.0	1	0.0	-
Total	238,680	100.0	243,767	100.0	2.1

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Reclamaciones Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las reclamaciones concluidas muestran el porcentaje general de resolución a favor del usuario, es decir, la suma de los asuntos favorables de todos los procesos (excepto gestión cobranza/REDECO)², entre la suma de todos los asuntos concluidos³.

Resultado de las Reclamaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos ²		A favor del Usuario		% Favorable ³		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	149,662	151,850	77,271	81,817	53.5	55.5	5,221	4,526
◆ Banca Múltiple ¹	121,367	118,736	56,186	55,457	48.2	48.4	4,897	4,144
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,230	32,202	20,664	25,954	76.6	81.4	265	322
◆ Banca de Desarrollo	551	475	204	231	38.9	52.0	27	31
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	503	427	209	170	44.2	42.2	30	24
◆ SOFOL	11	10	8	5	88.9	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,737	13,707	10,843	9,197	71.2	69.5	500	469
◆ AFORE	13,683	11,681	9,472	7,929	71.7	70.5	472	438
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1	0	0
◆ Procesar	1,986	1,954	1,322	1,224	67.5	63.7	28	31
● Instituciones de Seguros	31,908	37,629	10,981	13,541	36.2	37.7	1,613	1,676
◆ Aseguradoras	31,585	37,225	10,880	13,441	36.3	37.8	1,599	1,659
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	155	188	39	38	26.5	21.1	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	168	216	62	62	38.3	30.0	6	9
● SOFOM	8,666	9,419	3,879	4,622	47.3	51.7	473	486
◆ SOFOM E.N.R.	5,378	5,250	2,176	2,552	43.2	51.6	342	304
◆ SOFOM E.R.	3,288	4,169	1,703	2,070	53.9	51.9	131	182
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	22	13	5	6	25.0	50.0	2	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,022	986	417	423	43.6	45.4	66	54
● Fianzas	185	211	28	38	16.6	19.5	16	16
● Bursátil	175	142	32	17	19.3	13.0	9	11
Total	207,377	213,957	103,456	109,661	51.9	53.0	7,900	7,239

Reclamaciones Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Reclamaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos ²		A favor del Usuario		% Favorable ³		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	149,662	151,850	77,271	81,817	53.5	55.5	5,221	4,526
◆ Banca Múltiple ¹	121,367	118,736	56,186	55,457	48.2	48.4	4,897	4,144
Banco Nacional de México	39,282	33,675	19,434	19,186	52.7	59.2	2,391	1,292
BBVA Bancomer	32,842	33,643	15,606	13,069	48.8	40.0	877	963
Banco Mercantil del Norte	11,062	12,491	4,081	4,579	38.3	38.2	417	513
Otros	38,181	38,927	17,065	18,623	46.2	49.6	1,212	1,376
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,230	32,202	20,664	25,954	76.6	81.4	265	322
Trans Union de México	19,841	22,191	15,751	19,329	80.2	88.0	200	228
Círculo de Crédito	6,632	9,242	4,221	5,962	64.3	65.1	64	90
Dun & Bradstreet	757	769	692	663	91.5	86.7	1	4
◆ Banca de Desarrollo	551	475	204	231	38.9	52.0	27	31
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	503	427	209	170	44.2	42.2	30	24
◆ SOFOL	11	10	8	5	88.9	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,737	13,707	10,843	9,197	71.2	69.5	500	469
◆ AFORE	13,683	11,681	9,472	7,929	71.7	70.5	472	438
Afore XXI Banorte	3,437	2,646	2,624	2,024	79.0	79.3	117	95
Afore Banamex	1,847	1,589	1,468	1,244	82.9	81.4	76	60
Principal Afore	1,777	1,338	1,048	669	60.4	51.9	41	49
Otras	6,622	6,108	4,332	3,992	67.9	68.0	238	234
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1	0	0
◆ Procesar	1,986	1,954	1,322	1,224	67.5	63.7	28	31
● Instituciones de Seguros	31,908	37,629	10,981	13,541	36.2	37.7	1,613	1,676
◆ Aseguradoras	31,585	37,225	10,880	13,441	36.3	37.8	1,599	1,659
Metlife México	4,069	6,063	1,706	3,644	44.0	62.2	192	205
Grupo Nacional Provincial	3,538	5,322	1,559	2,064	45.8	40.6	133	234
Seguros BBVA Bancomer	3,334	3,425	1,612	1,746	50.5	53.2	139	144
Otras	20,644	22,415	6,003	5,987	30.8	28.1	1,135	1,076
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	155	188	39	38	26.5	21.1	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	168	216	62	62	38.3	30.0	6	9
● SOFOM	8,666	9,419	3,879	4,622	47.3	51.7	473	486
◆ SOFOM E.N.R.	5,378	5,250	2,176	2,552	43.2	51.6	342	304
Financiera Independencia	920	756	436	441	49.0	60.3	31	25
Publiseq	290	386	189	216	67.7	59.5	11	23
Directodo México	133	312	68	202	52.7	67.3	4	12
Otras	4,035	3,796	1,483	1,693	39.7	47.7	296	244
◆ SOFOM E.R.	3,288	4,169	1,703	2,070	53.9	51.9	131	182
NR Finance México	330	863	134	401	41.1	48.7	4	39
Servicios Financieros Soriana	1,087	536	847	462	80.2	88.5	31	14
Consumo	253	457	124	277	51.5	62.4	12	13
Otras	1,618	2,313	598	930	39.0	42.3	84	116
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	22	13	5	6	25.0	50.0	2	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,022	986	417	423	43.6	45.4	66	54
● Fianzas	185	211	28	38	16.6	19.5	16	16
● Bursátil	175	142	32	17	19.3	13.0	9	11
Total	207,377	213,957	103,456	109,661	51.9	53.0	7,900	7,239

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

²A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable.

³Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM), calculándose de la siguiente manera:

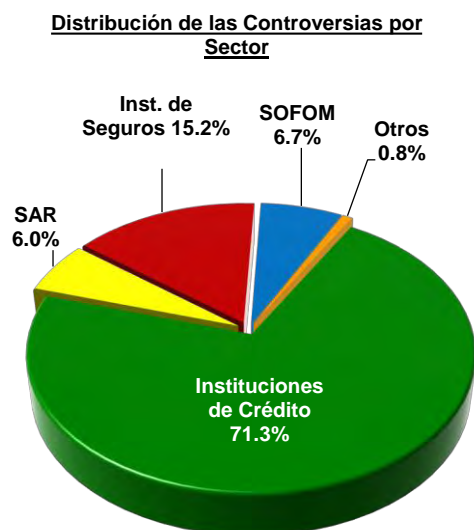
%Favorable = Asuntos a Favor del Usuario / (Asuntos Concluidos - COM)

Controversias Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

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

Controversias Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	163,161	162,143	-0.6
◆ Banca Múltiple ¹	134,385	128,779	-4.2
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,638	32,488	17.5
◆ Banca de Desarrollo	557	456	-18.1
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	581	420	-27.7
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,635	13,604	-13.0
◆ AFORE	13,560	11,613	-14.4
◆ CONSAR	72	68	-5.6
◆ Procesar	2,003	1,923	-4.0
● Instituciones de Seguros	30,227	34,595	14.5
◆ Aseguradoras	29,941	34,213	14.3
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	127	177	39.4
◆ Aseguradoras de Pensiones	159	205	28.9
● SOFOM	14,081	15,236	8.2
◆ SOFOM E.N.R.	8,494	8,888	4.6
◆ SOFOM E.R.	5,587	6,348	13.6
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	41	21	-48.8
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,721	1,542	-10.4
● Fianzas	152	175	15.1
● Bursátil	123	107	-13.0
● No Financiera	0	1	-
Total	225,141	227,424	1.0



Controversias Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Controversias Iniciadas	2015	% Particip.*	2016	% Particip.*	% de variación
● Instituciones de Crédito	163,161	72.5	162,143	71.3	-0.6
◆ Banca Múltiple ¹	134,385	59.7	128,779	56.6	-4.2
BBVA Bancomer	33,515	24.9	33,524	26.0	0.0
Banco Nacional de México	40,198	29.9	32,995	25.6	-17.9
Banco Santander (México)	15,206	11.3	14,930	11.6	-1.8
Otros	45,466	33.8	47,330	36.8	4.1
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,638	12.3	32,488	14.3	17.5
Trans Union de México	20,145	72.9	22,300	68.6	10.7
Círculo de Crédito	6,719	24.3	9,429	29.0	40.3
Dun & Bradstreet	774	2.8	759	2.3	-1.9
◆ Banca de Desarrollo	557	0.2	456	0.2	-18.1
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	581	0.3	420	0.2	-27.7
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,635	6.9	13,604	6.0	-13.0
◆ AFORE	13,560	6.0	11,613	5.1	-14.4
Afore XXI Banorte	3,372	24.9	2,660	22.9	-21.1
Afore Banamex	1,857	13.7	1,590	13.7	-14.4
Principal Afore	1,767	13.0	1,321	11.4	-25.2
Otras	6,564	48.4	6,042	52.0	-8.0
◆ CONSAR	72	0.03	68	0.03	-5.6
◆ Procesar	2,003	0.9	1,923	0.8	-4.0
● Instituciones de Seguros	30,227	13.4	34,595	15.2	14.5
◆ Aseguradoras	29,941	13.3	34,213	15.0	14.3
Metlife México	4,061	13.6	5,744	16.8	41.4
Grupo Nacional Provincial	3,478	11.6	4,864	14.2	39.9
Seguros BBVA Bancomer	3,183	10.6	3,017	8.8	-5.2
Otras	19,219	64.2	20,588	60.2	7.1
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	127	0.1	177	0.1	39.4
◆ Aseguradoras de Pensiones	159	0.1	205	0.1	28.9
● SOFOM	14,081	6.3	15,236	6.7	8.2
◆ SOFOM E.N.R.	8,494	3.8	8,888	3.9	4.6
Financiera Independencia	1,880	22.1	1,534	17.3	-18.4
Apoyo Económico Familiar	841	9.9	1,249	14.1	48.5
Red de Servicios Financieros	166	2.0	542	6.1	226.5
Otras	5,607	66.0	5,563	62.6	-0.8
◆ SOFOM E.R.	5,587	2.5	6,348	2.8	13.6
NR Finance México	504	9.0	1,050	16.5	108.3
Crédito Familiar	888	15.9	888	14.0	0.0
Servicios Financieros Soriana	1,224	21.9	602	9.5	-50.8
Otras	2,971	53.2	3,808	60.0	28.2
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	41	0.02	21	0.01	-48.8
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,721	0.8	1,542	0.7	-10.4
● Fianzas	152	0.1	175	0.1	15.1
● Bursátil	123	0.1	107	0.05	-13.0
● No Financieras	0	0.0	1	0.0	-
Total	225,141	100.0	227,424	100.0	1.0

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Controversias Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

Las controversias concluidas muestran el porcentaje de resolución a favor del usuario de 3 subprocesos (Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación), es decir, la suma de los asuntos favorables de éstos, entre la suma de los asuntos concluidos³.

Resultado de las Controversias (Concluidas)	Asuntos Concluidos ²		A favor del Usuario		% Favorable ³		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	138,921	140,265	69,746	72,454	52.1	53.3	5,086	4,338
◆ Banca Múltiple ¹	110,722	107,219	48,721	46,135	46.0	44.7	4,764	3,957
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,198	32,166	20,650	25,939	76.7	81.5	265	322
◆ Banca de Desarrollo	506	456	168	217	34.9	50.9	25	30
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	487	414	201	158	44.0	40.5	30	24
◆ SOFOL	8	10	6	5	100.0	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,647	13,548	10,827	9,171	71.5	70.1	500	465
◆ AFORE	13,596	11,535	9,456	7,905	72.1	71.2	472	434
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1	0	0
◆ Procesar	1,983	1,941	1,322	1,222	67.6	64.0	28	31
● Instituciones de Seguros	29,504	34,569	10,781	12,590	38.6	38.3	1,606	1,654
◆ Aseguradoras	29,211	34,197	10,682	12,498	38.7	38.4	1,592	1,637
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	134	169	38	32	30.2	19.9	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	159	203	61	60	39.9	30.9	6	9
● SOFOM	8,408	9,062	3,803	4,447	47.9	51.8	472	480
◆ SOFOM E.N.R.	5,179	5,050	2,113	2,442	43.7	51.4	341	298
◆ SOFOM E.R.	3,229	4,012	1,690	2,005	54.6	52.3	131	182
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	20	11	5	5	26.3	50.0	1	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,005	944	413	399	44.0	44.7	66	52
● Fianzas	145	178	28	36	21.7	22.2	16	16
● Bursátil	123	107	19	11	16.7	11.5	9	11
Total	193,773	198,684	95,622	99,113	51.4	51.7	7,756	7,017

Controversias Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Controversias (Concluidas)	Asuntos Concluidos ²		A favor del Usuario		% Favorable ³		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	138,921	140,265	69,746	72,454	52.1	53.3	5,086	4,338
◆ Banca Múltiple ¹	110,722	107,219	48,721	46,135	46.0	44.7	4,764	3,957
Banco Nacional de México	36,739	31,007	17,924	17,163	52.1	57.6	2,353	1,234
BBVA Bancomer	29,098	29,428	12,741	9,479	45.1	33.2	841	888
Banco Mercantil del Norte	9,741	10,870	3,086	3,194	33.0	30.8	403	493
Otros	35,144	35,914	14,970	16,299	44.1	47.1	1,167	1,342
◆ Sociedades de Información Crediticia	27,198	32,166	20,650	25,939	76.7	81.5	265	322
Trans Union de México	19,817	22,168	15,739	19,318	80.2	88.0	200	228
Círculo de Crédito	6,624	9,229	4,219	5,958	64.3	65.2	64	90
Dun & Bradstreet	757	769	692	663	91.5	86.7	1	4
◆ Banca de Desarrollo	506	456	168	217	34.9	50.9	25	30
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	487	414	201	158	44.0	40.5	30	24
◆ SOFOL	8	10	6	5	100.0	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	15,647	13,548	10,827	9,171	71.5	70.1	500	465
◆ AFORE	13,596	11,535	9,456	7,905	72.1	71.2	472	434
Afore XXI Banorte	3,407	2,595	2,624	2,022	79.8	80.8	117	93
Afore Banamex	1,842	1,573	1,468	1,244	83.1	82.2	76	60
Principal Afore	1,771	1,326	1,048	665	60.6	52.0	41	48
Otras	6,576	6,041	4,316	3,974	68.1	68.4	238	233
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1	0	0
◆ Procesar	1,983	1,941	1,322	1,222	67.6	64.0	28	31
● Instituciones de Seguros	29,504	34,569	10,781	12,590	38.6	38.3	1,606	1,654
◆ Aseguradoras	29,211	34,197	10,682	12,498	38.7	38.4	1,592	1,637
Metlife México	3,840	5,697	1,687	3,503	46.2	63.7	192	198
Grupo Nacional Provincial	3,283	4,908	1,547	1,917	49.1	41.0	133	233
Seguros BBVA Bancomer	3,100	3,168	1,569	1,638	52.9	54.1	134	140
Otras	18,988	20,424	5,879	5,440	32.9	28.1	1,133	1,066
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	134	169	38	32	30.2	19.9	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	159	203	61	60	39.9	30.9	6	9
● SOFOM	8,408	9,062	3,803	4,447	47.9	51.8	472	480
◆ SOFOM E.N.R.	5,179	5,050	2,113	2,442	43.7	51.4	341	298
Financiera Independencia	912	750	435	437	49.4	60.3	31	25
Publiseg	288	382	188	215	67.9	59.9	11	23
Directodo México	131	294	68	186	53.5	66.0	4	12
Otras	3,848	3,624	1,422	1,604	40.0	47.4	295	238
◆ SOFOM E.R.	3,229	4,012	1,690	2,005	54.6	52.3	131	182
NR Finance México	327	819	133	383	41.2	49.1	4	39
Servicios Financieros Soriana	1,078	529	842	458	80.4	88.9	31	14
Consumo	249	441	124	273	52.3	63.8	12	13
Otras	1,575	2,223	591	891	39.6	42.3	84	116
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	20	11	5	5	26.3	50.0	1	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1,005	944	413	399	44.0	44.7	66	52
● Fianzas	145	178	28	36	21.7	22.2	16	16
● Bursátil	123	107	19	11	16.7	11.5	9	11
Total	193,773	198,684	95,622	99,113	51.4	51.7	7,756	7,017

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

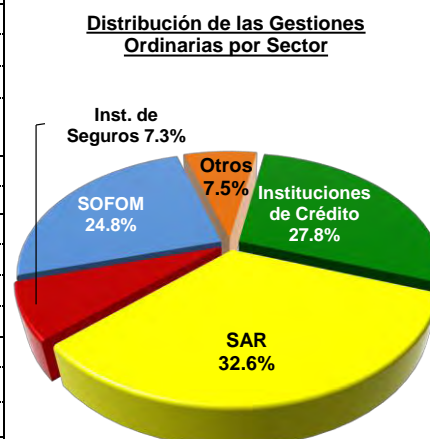
²A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable.

³Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM), calculándose de la siguiente manera:
 $\% \text{Favorable} = \text{Asuntos a Favor del Usuario} / (\text{Asuntos Concluidos} - \text{COM})$

Gestiones Ordinarias Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Gestiones Ordinarias Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	2,829	1,551	-45.2
◆ Banca Múltiple ¹	2,359	1,153	-51.1
◆ Banca de Desarrollo	80	74	-7.5
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	390	324	-16.9
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,896	1,817	-4.2
◆ Procesar	1,896	1,817	-4.2
● Instituciones de Seguros	923	410	-55.6
◆ Aseguradoras	790	265	-66.5
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	57	52	-8.8
◆ Aseguradoras de Pensiones	76	93	22.4
● SOFOM	2,250	1,385	-38.4
◆ SOFOM E.N.R.	1,057	825	-21.9
◆ SOFOM E.R.	1,193	560	-53.1
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	14	7	-50.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	569	277	-51.3
● Fianzas	62	90	45.2
● Bursátil	51	44	-13.7
● No Financiera	0	1	-
Total	8,594	5,582	-35.0



Gestiones Ordinarias Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Gestiones Ordinarias Iniciadas	2015	% Particip.*	2016	% Particip.*	% de variación
● Instituciones de Crédito	2,829	32.9	1,551	27.8	-45.2
◆ Banca Múltiple ¹	2,359	27.4	1,153	20.7	-51.1
Banco Nacional de México	710	30.1	313	27.1	-55.9
BBVA Bancomer	412	17.5	247	21.4	-40.0
Banco Mercantil del Norte	230	9.7	168	14.6	-27.0
Otros	1,007	42.7	425	36.9	-57.8
◆ Banca de Desarrollo	80	0.9	74	1.3	-7.5
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	390	4.5	324	5.8	-16.9
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,896	22.1	1,817	32.6	-4.2
◆ Procesar	1,896	22.1	1,817	32.6	-4.2
● Instituciones de Seguros	923	10.7	410	7.3	-55.6
◆ Aseguradoras	790	9.2	265	4.7	-66.5
Seguros El Potosí	46	5.8	64	24.2	39.1
Ace Seguros	525	66.5	54	20.4	-89.7
Seguros de Vida Sura	15	1.9	43	16.2	186.7
Otras	204	25.8	104	39.2	-49.0
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	57	0.7	52	0.9	-8.8
◆ Aseguradoras de Pensiones	76	0.9	93	1.7	22.4
● SOFOM	2,250	26.2	1,385	24.8	-38.4
◆ SOFOM E.N.R.	1,057	12.3	825	14.8	-21.9
Prestamos Felices en 15 minutos	21	2.0	102	12.4	385.7
Red de Servicios Financieros	22	2.1	42	5.1	90.9
Refácil Servicios Integrales	54	5.1	39	4.7	-27.8
Otras	960	90.8	642	77.8	-33.1
◆ SOFOM E.R.	1,193	13.9	560	10.0	-53.1
Servicios Financieros Soriana	916	76.8	446	79.6	-51.3
Hipotecaria Nacional	71	6.0	60	10.7	-15.5
BNP Paribas	6	0.5	15	2.7	150.0
Otras	200	16.8	39	7.0	-80.5
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	14	0.2	7	0.13	-50.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	569	6.6	277	5.0	-51.3
● Fianzas	62	0.7	90	1.6	45.2
● Bursátil	51	0.6	44	0.8	-13.7
● No Financiera	0	0.0	1	0.02	-
Total	8,594	100.0	5,582	100.0	-35.0

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Gestiones Ordinarias Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Resultado de la Gestión Ordinaria (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	2,900	1,624	1,743	1,016	60.1	62.6
◆ Banca Múltiple ¹	2,430	1,226	1,547	848	63.7	69.2
◆ Banca de Desarrollo	82	72	33	33	40.2	45.8
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	388	326	163	135	42.0	41.4
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,901	1,845	1,297	1,187	68.2	64.3
◆ Procesar	1,901	1,845	1,297	1,187	68.2	64.3
● Instituciones de Seguros	917	443	357	130	38.9	29.3
◆ Aseguradoras	780	299	295	82	37.8	27.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	58	52	19	11	32.8	21.2
◆ Aseguradoras de Pensiones	79	92	43	37	54.4	40.2
● SOFOM	2,274	1,425	1,363	862	59.9	60.5
◆ SOFOM E.N.R.	1,052	838	464	401	44.1	47.9
◆ SOFOM E.R.	1,222	587	899	461	73.6	78.5
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	14	7	5	4	35.7	57.1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	571	300	258	118	45.2	39.3
● Fianzas	58	92	13	24	22.4	26.1
● Bursátil	57	43	15	9	26.3	20.9
Total	8,692	5,779	5,051	3,350	58.1	58.0

Gestiones Ordinarias Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de la Gestión Ordinaria (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	2,900	1,624	1,743	1,016	60.1	62.6
◆ Banca Múltiple ¹	2,430	1,226	1,547	848	63.7	69.2
Banco Nacional de México	783	340	576	282	73.6	82.9
BBVA Bancomer	423	252	323	184	76.4	73.0
Banco Mercantil del Norte	216	183	90	106	41.7	57.9
Otros	1,008	451	558	276	55.4	61.2
◆ Banca de Desarrollo	82	72	33	33	40.2	45.8
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	388	326	163	135	42.0	41.4
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,901	1,845	1,297	1,187	68.2	64.3
◆ Procesar	1,901	1,845	1,297	1,187	68.2	64.3
● Instituciones de Seguros	917	443	357	130	38.9	29.3
◆ Aseguradoras	780	299	295	82	37.8	27.4
Ace Seguros	518	82	215	22	41.5	26.8
Seguros El Potosí	47	64	20	20	42.6	31.3
Seguros de Vida Sura	14	41	4	12	28.6	29.3
Otras	201	112	56	28	27.9	25.0
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	58	52	19	11	32.8	21.2
◆ Aseguradoras de Pensiones	79	92	43	37	54.4	40.2
● SOFOM	2,274	1,425	1,363	862	59.9	60.5
◆ SOFOM E.N.R.	1,052	838	464	401	44.1	47.9
◆ SOFOM E.R.	1,222	587	899	461	73.6	78.5
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	14	7	5	4	35.7	57.1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	571	300	258	118	45.2	39.3
● Fianzas	58	92	13	24	22.4	26.1
● Bursátil	57	43	15	9	26.3	20.9
Total	8,692	5,779	5,051	3,350	58.1	58.0

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

Gestiones Electrónicas Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Al mes de Diciembre de 2016, se encuentran incorporadas 253 Instituciones de las cuales; 33 son de Banca Múltiple, 2 de Banca de Desarrollo, 3 Sociedades de Información Crediticia, 49 Aseguradoras, 3 Aseguradoras de Salud, 3 Aseguradoras de Pensiones, 2 de Fianzas, 11 Instituciones de AFORE, 1 de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, 22 de Sociedades Financieras Populares, 7 de Casas de Bolsa y 114 SOFOM de las cuales 87 son No reguladas, 2 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión; así como la CONSAR para asuntos cuya solución le competen directamente.

Gestiones Electrónicas Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	109,422	110,487	1.0
◆ Banca Múltiple ¹	82,245	78,535	-4.5
◆ Sociedades de Información Crediticia	26,885	31,658	17.8
◆ Banca de Desarrollo	292	294	0.7
● Sistema de Ahorro para el Retiro	12,134	10,295	-15.2
◆ AFORE	12,062	10,227	-15.2
◆ CONSAR	72	68	-5.6
● Instituciones de Seguros	20,760	24,843	19.7
◆ Aseguradoras	20,686	24,702	19.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	22	71	222.7
◆ Aseguradoras de Pensiones	52	70	34.6
● SOFOM	4,529	5,467	20.7
◆ SOFOM E.N.R.	2,992	3,016	0.8
◆ SOFOM E.R.	1,537	2,451	59.5
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	226	471	108.4
● Fianzas	3	3	0.0
● Bursátil	8	10	25.0
Total	147,082	151,576	3.1



Gestiones Electrónicas Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Gestiones Electrónicas Iniciadas	2015	% Particip.*	2016	% Particip.*	% de variación
● Instituciones de Crédito	109,422	74.4	110,487	72.9	1.0
◆ Banca Múltiple ¹	82,245	55.9	78,535	51.8	-4.5
BBVA Bancomer	22,260	27.1	22,126	28.2	-0.6
Banco Nacional de México	25,280	30.7	21,992	28.0	-13.0
Banco Santander	8,204	10.0	7,560	9.6	-7.8
Otros	26,501	32.2	26,857	34.2	1.3
◆ Sociedades de Información Crediticia	26,885	18.3	31,658	20.9	17.8
Trans Union de México	19,604	72.9	21,787	68.8	11.1
Círculo de Crédito	6,518	24.2	9,134	28.9	40.1
Dun & Bradstreet	763	2.8	737	2.3	-3.4
◆ Banca de Desarrollo	292	0.2	294	0.2	0.7
● Sistema de Ahorro para el Retiro	12,134	8.2	10,295	6.8	-15.2
◆ AFORE	12,062	8.2	10,227	6.7	-15.2
Afore XXI Banorte	2,998	24.9	2,327	22.8	-22.4
Afore Banamex	1,658	13.7	1,404	13.7	-15.3
Afore Coppel	1,224	10.1	1,162	11.4	-5.1
Otras	6,182	51.3	5,334	52.2	-13.7
◆ CONSAR	72	0.05	68	0.04	-5.6
● Instituciones de Seguros	20,760	14.1	24,843	16.4	19.7
◆ Aseguradoras	20,686	14.1	24,702	16.3	19.4
Metlife México	2,874	13.9	4,504	18.2	56.7
Grupo Nacional Provincial	2,499	12.1	3,428	13.9	37.2
Seguros BBVA Bancomer	2,407	11.6	2,265	9.2	-5.9
Otras	12,906	62.4	14,505	58.7	12.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	22	0.01	71	0.05	222.7
◆ Aseguradoras de Pensiones	52	0.04	70	0.05	34.6
● SOFOM	4,529	3.1	5,467	3.6	20.7
◆ SOFOM E.N.R.	2,992	2.0	3,016	2.0	0.8
Financiera Independencia	832	27.8	636	21.1	-23.6
Publiseg	231	7.7	309	10.2	33.8
Financiera Maestra	50	1.7	223	7.4	346.0
Otras	1,879	62.8	1,848	61.3	-1.6
◆ SOFOM E.R.	1,537	1.0	2,451	1.6	59.5
NR Finance México	290	18.9	577	23.5	99.0
Consumapago	153	10.0	363	14.8	137.3
Crédito Familiar	304	19.8	308	12.6	1.3
Otras	790	51.4	1,203	49.1	52.3
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	226	0.2	471	0.3	108.4
● Fianzas	3	0.002	3	0.002	0.0
● Bursátil	8	0.005	10	0.01	25.0
Total	147,082	100.0	151,576	100.0	3.1

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Gestiones Electrónicas Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Resultado de la Gestión Electrónica (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	109,315	110,527	60,115	63,261	55.0	57.2
◆ Banca Múltiple ¹	82,477	78,927	39,562	37,436	48.0	47.4
◆ Sociedades de Información Crediticia	26,534	31,310	20,442	25,668	77.0	82.0
◆ Banca de Desarrollo	304	290	111	157	36.5	54.1
● Sistema de Ahorro para el Retiro	12,204	10,220	9,075	7,502	74.4	73.4
◆ AFORE	12,136	10,148	9,026	7,458	74.4	73.5
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1
● Instituciones de Seguros	20,383	24,554	8,521	10,146	41.8	41.3
◆ Aseguradoras	20,311	24,419	8,502	10,121	41.9	41.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	21	69	8	9	38.1	13.0
◆ Aseguradoras de Pensiones	51	66	11	16	21.6	24.2
● SOFOM	4,415	5,420	1,882	2,729	42.6	50.4
◆ SOFOM E.N.R.	2,963	2,998	1,276	1,591	43.1	53.1
◆ SOFOM E.R.	1,452	2,422	606	1,138	41.7	47.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	218	446	103	221	47.2	49.6
● Bursátil	5	12	0	0	0.0	0.0
● Fianzas	3	3	2	0	66.7	0.0
Total	146,543	151,182	79,698	83,859	54.4	55.5

Gestiones Electrónicas Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

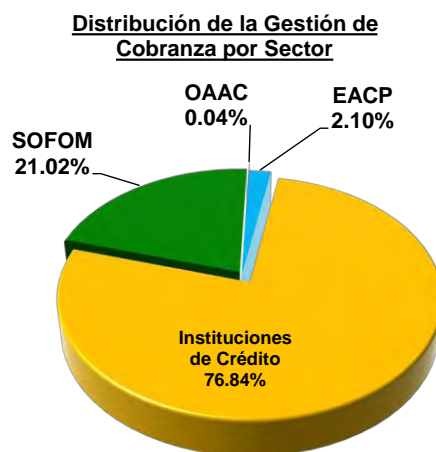
Resultado de la Gestión Electrónica (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Favorable	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	109,315	110,527	60,115	63,261	55.0	57.2
◆ Banca Múltiple ¹	82,477	78,927	39,562	37,436	48.0	47.4
Banco Nacional de México	25,850	22,861	13,129	13,871	50.8	60.7
BBVA Bancomer	22,850	21,711	11,097	7,999	48.6	36.8
Banco Santander (México)	8,231	7,538	4,462	4,159	54.2	55.2
Otros	25,546	26,817	10,874	11,407	42.6	42.5
◆ Sociedades de Información Crediticia	26,534	31,310	20,442	25,668	77.0	82.0
Trans Union de México	19,342	21,594	15,596	19,137	80.6	88.6
Círculo de Crédito	6,445	8,968	4,160	5,878	64.5	65.5
Dun & Bradstreet	747	748	686	653	91.8	87.3
◆ Banca de Desarrollo	304	290	111	157	36.5	54.1
● Sistema de Ahorro para el Retiro	12,204	10,220	9,075	7,502	74.4	73.4
◆ AFORE	12,136	10,148	9,026	7,458	74.4	73.5
Afore XXI Banorte	3,021	2,273	2,513	1,917	83.2	84.3
Afore Banamex	1,648	1,386	1,420	1,177	86.2	84.9
Principal Afore	1,633	1,168	990	610	60.6	52.2
Otras	5,834	5,321	4,103	3,754	70.3	70.6
◆ CONSAR	68	72	49	44	72.1	61.1
● Instituciones de Seguros	20,383	24,554	8,521	10,146	41.8	41.3
◆ Aseguradoras	20,311	24,419	8,502	10,121	41.9	41.4
Metlife México	2,783	4,343	1,241	2,905	44.6	66.9
Grupo Nacional Provincial	2,398	3,436	1,305	1,459	54.4	42.5
Seguros BBVA Bancomer	2,352	2,386	1,396	1,423	59.4	59.6
Otras	12,778	14,254	4,560	4,334	35.7	30.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	21	69	8	9	38.1	13.0
◆ Aseguradoras de Pensiones	51	66	11	16	21.6	24.2
● SOFOM	4,415	5,420	1,882	2,729	42.6	50.4
◆ SOFOM E.N.R.	2,963	2,998	1,276	1,591	43.1	53.1
◆ SOFOM E.R.	1,452	2,422	606	1,138	41.7	47.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	218	446	103	221	47.2	49.6
● Bursátil	5	12	0	0	0.0	0.0
● Fianzas	3	3	2	0	66.7	0.0
Total	146,543	151,182	79,698	83,859	54.4	55.5

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

Gestión Redeco/Cobranza Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Gestiones Cobranza Redeco Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	24,780	21,685	-12.5
◆ Banca Múltiple ¹	24,635	21,666	-12.1
◆ Banca de Desarrollo	61	11	-82.0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	84	8	-90.5
● SOFOM	5,603	5,931	5.9
◆ SOFOM E.N.R.	3,371	3,729	10.6
◆ SOFOM E.R.	2,232	2,202	-1.3
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	21	10	-52.4
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	755	594	-21.3
Total	31,159	28,220	-9.4



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

Gestiones Cobranza Redeco Iniciadas	2015		2016		% de variación
		% Particip.*		% Particip.*	
● Instituciones de Crédito	24,780	79.5	21,685	76.8	-12.5
◆ Banca Múltiple ¹	24,635	79.1	21,666	76.8	-12.1
Banco Santander (México)	4,575	18.6	4,742	21.9	3.7
BBVA Bancomer	4,354	17.7	3,416	15.8	-21.5
Banco Nacional de México	5,382	21.8	3,362	15.5	-37.5
Banco Mercantil del Norte	2,950	12.0	2,833	13.1	-4.0
Banco Azteca	1,534	6.2	2,184	10.1	42.4
HSBC México	1,210	4.9	1,216	5.6	0.5
Scotiabank Inverlat	1,258	5.1	813	3.8	-35.4
Banco Ahorro Famsa	760	3.1	720	3.3	-5.3
Banco Inbursa	899	3.6	648	3.0	-27.9
American Express Bank (México)	532	2.2	436	2.0	-18.0
Otros	1,181	4.8	1,296	6.0	9.7
◆ Banca de Desarrollo	61	0.2	11	0.04	-82.0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	84	0.3	8	0.03	-90.5
● SOFOM	5,603	18.0	5,931	21.0	5.9
◆ SOFOM E.N.R.	3,371	10.8	3,729	13.2	10.6
Apoyo Económico Familiar	676	20.1	1,064	28.5	57.4
Financiera Independencia	938	27.8	808	21.7	-13.9
Red de Servicios Financieros	137	4.1	491	13.2	258.4
Financiera Finsol	73	2.2	92	2.5	26.0
Wac de México	47	1.4	83	2.2	76.6
Sociedad Financiera Equipate	109	3.2	81	2.2	-25.7
Dimex Capital	72	2.1	70	1.9	-2.8
Publiseg	53	1.6	65	1.7	22.6
Otras	1,266	37.6	975	26.1	-23.0
◆ SOFOM E.R.	2,232	7.2	2,202	7.8	-1.3
Crédito Familiar	521	23.3	513	23.3	-1.5
NR Finance México	118	5.3	203	9.2	72.0
Santander Hipotecario	182	8.2	199	9.0	9.3
Santander Vivienda	158	7.1	185	8.4	17.1
Crédito Real	76	3.4	161	7.3	111.8
Sólida Administradora de Portafolios	172	7.7	134	6.1	-22.1
Servicios Financieros Soriana	177	7.9	105	4.8	-40.7
CF credit Services	96	4.3	101	4.6	5.2
GM Financiera de México	43	1.9	97	4.4	125.6
Otras	689	30.9	504	22.9	-26.9
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	21	0.1	10	0.04	-52.4
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	755	2.4	594	2.1	-21.3
◆ Soc. Coop. de Ahorro y Préstamo	268	0.9	221	0.8	-17.5
◆ Soc. Financieras Comunitarias	6	0.02	3	0.01	-50.0
◆ Soc. Financieras Populares	481	1.5	370	1.3	-23.1
Total	31,159	100.0	28,220	100.0	-9.4

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Gestión Redeco concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

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

Resultado de la Gestión de Cobranza/Redeco (Concluidas)	Atendido por la I.F.		No Atendido por la I.F.		En Trámite	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	22,730	21,100	881	39	846	546
◆ Banca Múltiple ¹	22,730	21,100	768	20	834	546
◆ Banca de Desarrollo	0	0	54	11	6	0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	59	8	6	0
● SOFOM	4,230	5,451	939	220	323	260
◆ SOFOM E.N.R.	2,526	3,379	570	202	185	148
◆ SOFOM E.R.	1,704	2,072	369	18	138	112
● Entidades de Ahorro y Crédito Popular	526	552	173	27	30	15
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	2	2	16	8	3	0
Total	27,488	27,105	2,009	294	1,202	821

Resultado de la Gestión de Cobranza/Redeco (Concluidas) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Atendido por la I.F.		No Atendido por la I.F.		En Trámite	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	22,730	21,100	881	39	846	546
◆ Banca Múltiple ¹	22,730	21,100	768	20	834	546
Banco Santander (México)	4,460	4,716	0	0	73	26
BBVA Bancomer	4,167	3,380	0	2	123	34
Banco Nacional de México	5,228	3,351	9	0	53	11
Banco Mercantil del Norte	2,555	2,532	10	4	364	297
Banco Azteca	806	2,136	644	1	51	47
HSBC México	1,173	1,209	0	1	22	6
Scotiabank Inverlat	1,234	807	1	0	10	6
Banco Ahorro Famsa	727	717	5	0	18	3
Banco Inbursa	883	643	1	1	13	4
American Express Bank (México)	521	433	0	0	9	3
Otros	976	1,176	98	11	98	109
◆ Banca de Desarrollo	0	0	54	11	6	0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	59	8	6	0
● SOFOM	4,230	5,451	939	220	323	260
◆ SOFOM E.N.R.	2,526	3,379	570	202	185	148
Apoyo Económico Familiar	660	1,059	0	0	14	5
Financiera Independencia	898	806	0	0	9	2
Red de Servicios Financieros	102	429	1	0	28	62
Financiera Finsol	71	90	0	0	1	2
Wac de México	35	83	4	0	1	0
Sociedad Financiera Equípate	74	74	30	3	5	4
Dimex Capital	59	64	1	1	11	5
Publiseg	34	57	11	1	3	7
BMW Financial Services de México	44	49	28	0	6	12
Tertius	22	57	1	0	3	1
Otros	527	611	494	197	104	48
◆ SOFOM E.R.	1,704	2,072	369	18	138	112
Crédito Familiar	507	475	0	0	8	38
NR Finance México	109	202	0	0	9	1
Santander Hipotecario	164	195	0	0	17	4
Santander Vivienda	140	181	0	0	16	4
Crédito Real	67	146	1	0	8	15
Sólida Administradora de Portafolios	142	118	3	0	26	16
Servicios Financieros Soriana	167	105	0	0	4	0
CF Credit Services	94	96	0	0	2	5
GM Financiera de México	38	97	0	0	5	0
Otros	276	457	365	18	43	29
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	526	552	173	27	30	15
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	2	2	16	8	3	0
Total	27,488	27,105	2,009	294	1,202	821

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R..

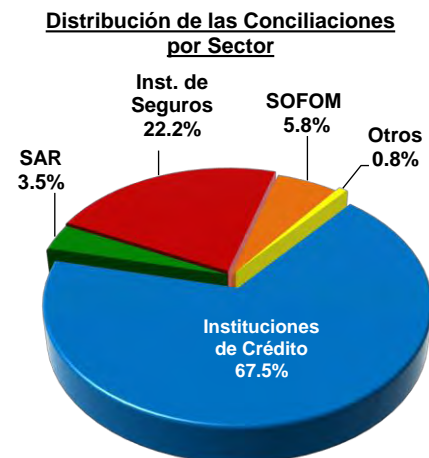
NOTA. A partir del 2015, la información de los asuntos concluidos para el proceso GESTIÓN REDECO / GESTIÓN COBRANZA se reportará como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución favorable o desfavorable.

Conciliaciones Iniciadas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

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

Conciliaciones Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	26,130	28,420	8.8
◆ Banca Múltiple ¹	25,146	27,425	9.1
◆ Sociedades de Información Crediticia	753	830	10.2
◆ Banca de Desarrollo	124	77	-37.9
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	107	88	-17.8
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,605	1,492	-7.0
◆ AFORE	1,498	1,386	-7.5
◆ Procesar	107	106	-0.9
● Instituciones de Seguros	8,544	9,342	9.3
◆ Aseguradoras	8,465	9,246	9.2
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	48	54	12.5
◆ Aseguradoras de Pensiones	31	42	35.5
● SOFOM	1,699	2,453	44.4
◆ SOFOM E.N.R.	1,074	1,318	22.7
◆ SOFOM E.R.	625	1,135	81.6
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	6	4	-33.3
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	171	200	17.0
● Fianzas	87	82	-5.7
● Bursátil	64	53	-17.2
Total	38,306	42,046	9.8



Conciliaciones Iniciadas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Conciliaciones Iniciadas	2015	% Particip. *	2016	% Particip. *	% de variación
● Instituciones de Crédito	26,130	68.2	28,420	67.6	8.8
◆ Banca Múltiple ¹	25,146	65.6	27,425	65.2	9.1
BBVA Bancomer	6,489	25.8	7,735	28.2	19.2
Banco Nacional de México	8,826	35.1	7,328	26.7	-17.0
Banco Mercantil del Norte	2,585	10.3	3,423	12.5	32.4
Otros	7,246	28.8	8,939	32.6	23.4
◆ Sociedades de Información Crediticia	753	2.0	830	2.0	10.2
Trans Union de México	541	71.8	513	61.8	-5.2
Círculo de Crédito	201	26.7	295	35.5	46.8
Dun & Bradstreet	11	1.5	22	2.7	100.0
◆ Banca de Desarrollo	124	0.3	77	0.2	-37.9
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	107	0.3	88	0.2	-17.8
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,605	4.2	1,492	3.5	-7.0
◆ AFORE	1,498	3.9	1,386	3.3	-7.5
Afore XXI Banorte	374	25.0	333	24.0	-11.0
Afore Banamex	199	13.3	186	13.4	-6.5
Principal Afore	158	10.5	161	11.6	1.9
Otras	767	51.2	706	50.9	-8.0
◆ Procesar	107	0.3	106	0.3	-0.9
● Instituciones de Seguros	8,544	22.3	9,342	22.2	9.3
◆ Aseguradoras	8,465	22.1	9,246	22.0	9.2
Grupo Nacional Provincial	979	11.6	1,436	15.5	46.7
Metlife México	1,186	14.0	1,240	13.4	4.6
AXA Seguros	635	7.5	794	8.6	25.0
Otras	5,665	66.9	5,776	62.5	2.0
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	48	0.1	54	0.1	12.5
◆ Aseguradoras de Pensiones	31	0.1	42	0.1	35.5
● SOFOM	1,699	4.4	2,453	5.8	44.4
◆ SOFOM E.N.R.	1,074	2.8	1,318	3.1	22.7
Directodo México	15	1.4	108	8.2	620.0
Financiera Independencia	108	10.1	88	6.7	-18.5
Publiseg	53	4.9	82	6.2	54.7
Otras	898	83.6	1,040	78.9	15.8
◆ SOFOM E.R.	625	1.6	1,135	2.7	81.6
NR Finance México	76	12.2	270	23.8	255.3
GM Financiera de México	28	4.5	137	12.1	389.3
Consumo	45	7.2	89	7.8	97.8
Otras	476	76.2	639	56.3	34.2
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	6	0.02	4	0.01	-33.3
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	171	0.4	200	0.5	17.0
● Fianzas	87	0.2	82	0.2	-5.7
● Bursátil	64	0.2	53	0.1	-17.2
Total	38,306	100.0	42,046	100.0	9.8

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Conciliaciones Concluidas a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Resultado de las Conciliaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Co**		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	26,706	28,114	7,888	8,177	36.5	34.4	5,086	4,338
◆ Banca Múltiple*	25,815	27,066	7,612	7,851	36.2	34.0	4,764	3,957
◆ Sociedades de Información Crediticia	664	856	208	271	52.1	50.7	265	322
◆ Banca de Desarrollo	120	94	24	27	25.3	42.2	25	30
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	99	88	38	23	55.1	35.9	30	24
◆ SOFOL	8	10	6	5	100.0	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,542	1,483	455	482	43.7	47.3	500	465
◆ AFORE	1,460	1,387	430	447	43.5	46.9	472	434
◆ Procesar	82	96	25	35	46.3	53.8	28	31
● Instituciones de Seguros	8,204	9,572	1,903	2,314	28.8	29.2	1,606	1,654
◆ Aseguradoras	8,120	9,479	1,885	2,295	28.9	29.3	1,592	1,637
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	55	48	11	12	23.4	30.0	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	29	45	7	7	30.4	19.4	6	9
● SOFOM	1,719	2,217	558	856	44.7	49.3	472	480
◆ SOFOM E.N.R.	1,164	1,214	373	450	45.3	49.1	341	298
◆ SOFOM E.R.	555	1,003	185	406	43.6	49.5	131	182
● Org. y Activ. Aux. del Crédito (OAAC)	6	4	0	1	0.0	33.3	1	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	216	198	52	60	34.7	41.1	66	52
● Fianzas	84	83	13	12	19.1	17.9	16	16
● Bursátil	61	52	4	2	7.7	4.9	9	11
Total	38,538	41,723	10,873	11,904	35.3	34.3	7,756	7,017

Conciliaciones Concluidas a nivel Nacional por Institución (Principales)

Resultado de las Conciliaciones (Concluidas)	Asuntos Concluidos		A favor del Usuario		% Co**		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	26,706	28,114	7,888	8,177	36.5	34.4	5,086	4,338
◆ Banca Múltiple*	25,815	27,066	7,612	7,851	36.2	34.0	4,764	3,957
Banco Nacional de México	10,106	7,806	4,219	3,010	54.4	45.8	2,353	1,234
BBVA Bancomer	6,310	7,465	1,321	1,296	24.2	19.7	841	888
Banco Mercantil del Norte	2,442	3,209	391	593	19.2	21.8	403	493
Otros	6,957	8,586	1,681	2,952	29.0	40.8	1,167	1,342
◆ Sociedades de Información Crediticia	664	856	208	271	52.1	50.7	265	322
Trans Union de México	475	574	143	181	52.0	52.3	200	228
Círculo de Crédito	179	261	59	80	51.3	46.8	64	90
Dun & Bradstreet	10	21	6	10	66.7	58.8	1	4
◆ Banca de Desarrollo	120	94	24	27	25.3	42.2	25	30
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	99	88	38	23	55.1	35.9	30	24
◆ SOFOL	8	10	6	5	100.0	100.0	2	5
● Sistema de Ahorro para el Retiro	1,542	1,483	455	482	43.7	47.3	500	465
◆ AFORE	1,460	1,387	430	447	43.5	46.9	472	434
Afore XXI Banorte	386	322	111	105	41.3	45.9	117	93
Afore Banamex	194	187	48	67	40.7	52.8	76	60
Principal Afore	138	158	58	55	59.8	50.0	41	48
Otras	742	720	213	220	42.3	45.2	238	233
◆ Procesar	82	96	25	35	46.3	53.8	28	31
● Instituciones de Seguros	8,204	9,572	1,903	2,314	28.8	29.2	1,606	1,654
◆ Aseguradoras	8,120	9,479	1,885	2,295	28.9	29.3	1,592	1,637
Grupo Nacional Provincial	884	1,472	242	458	32.2	37.0	133	233
Metlife México	1,057	1,353	446	597	51.6	51.7	192	198
Seguros BBVA Bancomer	748	781	173	214	28.2	33.4	134	140
Otras	5,431	5,873	1,024	1,026	23.8	21.3	1,133	1,066
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	55	48	11	12	23.4	30.0	8	8
◆ Aseguradoras de Pensiones	29	45	7	7	30.4	19.4	6	9
● SOFOM	1,719	2,217	558	856	44.7	49.3	472	480
◆ SOFOM E.N.R.	1,164	1,214	373	450	45.3	49.1	341	298
◆ SOFOM E.R.	555	1,003	185	406	43.6	49.5	131	182
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	6	4	0	1	0.0	33.3	1	1
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	216	198	52	60	34.7	41.1	66	52
● Fianzas	84	83	13	12	19.1	17.9	16	16
● Bursátil	61	52	4	2	7.7	4.9	9	11
Total	38,538	41,723	10,873	11,904	35.3	34.3	7,756	7,017

*Incluye información de cuatro SOFOM E.R..

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

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

No Conciliadas a nivel Nacional por Delegación

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

<i>No Conciliadas por Delegación</i>	2015	% Participación	2016	% Participación
Metropolitana Central	3,996	20.1	4,905	21.5
Jalisco	1,727	8.7	1,995	8.7
Metropolitana Norte	1,065	5.3	1,085	4.8
Puebla	701	3.5	975	4.3
Nuevo León	891	4.5	972	4.3
Veracruz	849	4.3	875	3.8
Chihuahua	937	4.7	866	3.8
Guanajuato	722	3.6	668	2.9
Metropolitana Oriente	474	2.4	582	2.6
Sinaloa	533	2.7	574	2.5
Yucatán	491	2.5	558	2.4
Chiapas	407	2.0	541	2.4
Querétaro	406	2.0	538	2.4
Baja California	303	1.5	468	2.1
Sonora	343	1.7	459	2.0
Estado de México	465	2.3	450	2.0
Morelos	445	2.2	446	2.0
Guerrero	470	2.4	440	1.9
Aguascalientes	422	2.1	437	1.9
Michoacán	339	1.7	435	1.9
Metropolitana Centro Histórico	0	0.0	407	1.8
San Luis Potosí	418	2.1	405	1.8
Tamaulipas	339	1.7	383	1.7
Nayarit	244	1.2	333	1.5
Hidalgo	184	0.9	321	1.4
Oaxaca	364	1.8	308	1.4
Colima	231	1.2	294	1.3
Quintana Roo	237	1.2	290	1.3
Durango	200	1.0	284	1.2
Coahuila	279	1.4	266	1.2
Metropolitana Sur	639	3.2	250	1.1
Tabasco	185	0.9	215	0.9
Campeche	160	0.8	188	0.8
Baja California Sur	162	0.8	185	0.8
Ciudad Juárez	99	0.5	167	0.7
Zacatecas	121	0.6	137	0.6
Tlaxcala	61	0.3	100	0.4
Total	19,909	100.0	22,802	100.0

Solicitudes de Dictámenes Iniciados por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

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

Dictámenes Iniciados	2015	2016	% de variación	Delegación Origen	Asuntos	Delegación Origen	Asuntos
● Instituciones de Crédito	6,958	8,612	23.8	Aguascalientes	42	Metropolitana Sur	255
♦ Banca Múltiple ¹	6,882	8,555	24.3	Baja California	350	Michoacán	270
♦ Sociedades de Información Crediticia	34	33	-2.9	Baja California Sur	91	Morelos	41
♦ Banca de Desarrollo	29	13	-55.2	Campeche	179	Nayarit	120
♦ Sofoles	1	0	-100.0	Ciudad Juárez	51	Nuevo León	134
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	12	11	-8.3	Coahuila	129	Oaxaca	76
● Sistema de Ahorro para el Retiro	96	130	35.4	Colima	180	Puebla	186
● Instituciones de Seguros	2,203	2,756	25.1	Chiapas	114	Querétaro	477
♦ Aseguradoras	2,178	2,725	25.1	Chihuahua	187	Quintana Roo	52
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	19	19	0.0	Durango	174	San Luis Potosí	180
♦ Aseguradoras de Pensiones	6	12	100.0	Estado de México	133	Sinaloa	58
● SOFOM	217	327	50.7	Guanajuato	149	Sonora	142
♦ SOFOM E.N.R.	149	175	17.4	Guerrero	257	Tabasco	34
♦ SOFOM E.R.	68	152	123.5	Hidalgo	157	Tamaulipas	124
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	2	1	-50.0	Jalisco	562	Tlaxcala	51
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	11	30	172.7	Metropolitana Central	4,659	Veracruz	444
● Fianzas	39	27	-30.8	Metropolitana Centro Histórico	382	Yucatán	209
● Bursátil	40	26	-35.0	Metropolitana Norte	676	Zacatecas	56
Total	9,566	11,909	24.5	Metropolitana Oriente	528		
				Total			11,909

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

Dictámenes Iniciados	2015	% Particip.*	2016	% Particip.*	% de variación
● Instituciones de Crédito	6,958	72.7	8,612	72.3	23.8
♦ Banca Múltiple ¹	6,882	71.9	8,555	71.8	24.3
BBVA Bancomer	2,352	34.2	3,007	35.1	27.8
Banco Nacional de México	1,522	22.1	2,016	23.6	32.5
Banco Mercantil del Norte	991	14.4	1,266	14.8	27.7
Otros	2,017	29.3	2,266	26.5	12.3
♦ Sociedades de Información Crediticia	34	0.4	33	0.3	-2.9
♦ Banca de Desarrollo	29	0.3	13	0.1	-55.2
♦ Sofoles	1	0.01	0	0.0	-100.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	12	0.1	11	0.1	-8.3
● Sistema de Ahorro para el Retiro	96	1.0	130	1.1	35.4
● Instituciones de Seguros	2,203	23.0	2,756	23.1	25.1
♦ Aseguradoras	2,178	22.8	2,725	22.9	25.1
Grupo Nacional Provincial	234	10.7	392	14.4	67.5
Metlife México	201	9.2	324	11.9	61.2
AXA Seguros	183	8.4	250	9.2	36.6
Otras	1,560	71.6	1,759	64.6	12.8
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	19	0.2	19	0.2	0.0
♦ Aseguradoras de Pensiones	6	0.1	12	0.1	100.0
● SOFOM	217	2.3	327	2.7	50.7
♦ SOFOM E.N.R.	149	1.6	175	1.5	17.4
♦ SOFOM E.R.	68	0.7	152	1.3	123.5
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	2	0.02	1	0.01	-50.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	11	0.1	30	0.3	172.7
● Fianzas	39	0.4	27	0.2	-30.8
● Bursátil	40	0.4	26	0.2	-35.0
Total	9,566	100.0	11,909	100.0	24.5

¹ Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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

Solicitudes de Dictámenes Concluidos por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

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

De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos concluidos		Dictámenes Emitidos				Oficios de Improcedencia		% Favorable	
			2015		2016		2015	2016	2015	2016
	2015	2016	Total de Dictámenes Emitidos	Opinión Técnica-Jurídica	Título Ejecutivo	Total de Dictámenes Emitidos				
● Instituciones de Crédito*	7,497	8,221	4,778	6,345	0	6,345	2,719	1,876	63.7	77.2
● Sistema de Ahorro para el Retiro	83	134	14	17	0	17	69	117	16.9	12.7
● Instituciones de Seguros	2,232	2,715	117	727	0	727	2,115	1,988	5.2	26.8
● SOFOM	232	306	60	143	0	143	172	163	25.9	46.7
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	1	2	0	1	0	1	1	1	0.0	50.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	15	29	3	15	0	15	12	14	20.0	51.7
● Fianzas	39	33	0	2	0	2	39	31	0.0	6.1
● Bursátil	48	25	13	4	0	4	35	21	27.1	16.0
Total	10,147	11,465	4,985	7,254	0	7,254	5,162	4,211	49.1	63.3

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

De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Asuntos concluidos		Dictámenes Emitidos				Oficios de Improcedencia		% Favorable	
			2015		2016		2015	2016	2015	2016
	2015	2016	Total de Dictámenes Emitidos	Opinión Técnica-Jurídica	Título Ejecutivo	Total de Dictámenes Emitidos				
● Instituciones de Crédito	7,497	8,221	4,778	6,345	0	6,345	2,719	1,876	63.7	77.2
♦ Banca Múltiple*	7,420	8,166	4,734	6,316	0	6,316	2,686	1,850	63.8	77.3
BBVA Bancomer	2,497	2,818	1,776	2,312	0	2,312	721	506	71.1	82.0
Banco Nacional de México	1,769	1,956	874	1,416	0	1,416	895	540	49.4	72.4
Banco Mercantil del Norte	1,017	1,206	743	1,005	0	1,005	274	201	73.1	83.3
Otros	2,137	2,186	1341	1,583	0	1,583	796	603	62.8	72.4
♦ Sociedades de Información Crediticia	32	36	14	15	0	15	18	21	43.8	41.7
♦ Banca de Desarrollo	30	10	23	6	0	6	7	4	76.7	60.0
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	14	9	7	8	0	8	7	1	50.0	88.9
♦ Sofoles	1	0	0	0	0	0	1	0	0.0	-
● Sistema de Ahorro para el Retiro	83	134	14	17	0	17	69	117	16.9	12.7
● Instituciones de Seguros	2,232	2,715	117	727	0	727	2,115	1,988	5.2	26.8
♦ Aseguradoras	2,204	2,686	115	720	0	720	2,089	1,966	5.2	26.8
Grupo Nacional Provincial	241	369	5	115	0	115	236	254	2.1	31.2
Metlife México	213	313	11	104	0	104	202	209	5.2	33.2
Axa Seguros	182	233	4	61	0	61	178	172	2.2	26.2
Otras	1,568	1,771	95	440	0	440	1,473	1,331	6.1	24.8
♦ Aseguradoras especializadas en Salud	20	18	1	6	0	6	19	12	5.0	33.3
♦ Aseguradoras de Pensiones	8	11	1	1	0	1	7	10	12.5	9.1
● SOFOM	232	306	60	143	0	143	172	163	25.9	46.7
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	1	2	0	1	0	1	1	1	0.0	50.0
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	15	29	3	15	0	15	12	14	20.0	51.7
● Fianzas	39	33	0	2	0	2	39	31	0.0	6.1
● Bursátil	48	25	13	4	0	4	35	21	27.1	16.0
Total	10,147	11,465	4,985	7,254	0	7,254	5,162	4,211	49.1	63.3

* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

Dictámenes concluidos por producto y causa

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

Producto / Causa	Enero - Diciembre 2016			
	Asuntos concluidos	Dictamen emitido	Oficios de Improcedencia	% Favorable
● Tarjeta de débito	2,150	1,970	180	91.6
Consumos no reconocidos	1,330	1,275	55	95.9
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	305	278	27	91.1
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	190	185	5	97.4
Transferencia electrónica no reconocida	153	121	32	79.1
Otras	172	111	61	64.5
● Tarjeta de crédito	1,931	1,479	452	76.6
Consumos no reconocidos	1,113	988	125	88.8
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	99	93	6	93.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	78	31	47	39.7
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	69	56	13	81.2
Otras	572	311	261	54.4
● Cuenta de cheques	1,845	1,484	361	80.4
Cheque pagado no reconocido por el titular	1,066	938	128	88.0
Transferencia electrónica no reconocida	419	315	104	75.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	184	145	39	78.8
Transferencia electrónica no aplicada	23	8	15	34.8
Otras	153	78	75	51.0
● Daños - Automóviles	1,110	283	827	25.5
Negativa en el pago de la indemnización	443	115	328	26.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	124	44	80	35.5
Inconformidad con la reparación del bien afectado	105	28	77	26.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	79	15	64	19.0
Otras	359	81	278	22.6
● Vida - Individual	679	182	497	26.8
Negativa en el pago de la indemnización	248	55	193	22.2
Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	68	18	50	26.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	46	11	35	23.9
Inconformidad con el monto de la indemnización	39	17	22	43.6
Otras	278	81	197	29.1
● Cuenta de ahorro	637	481	156	75.5
Cargos no reconocidos en la cuenta	252	231	21	91.7
Transferencia electrónica no reconocida	143	103	40	72.0
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	43	36	7	83.7
Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	26	11	15	42.3
Otras	173	100	73	57.8
● Cuenta de nómina	471	389	82	82.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	278	249	29	89.6
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	46	42	4	91.3
Transferencia electrónica no reconocida	41	30	11	73.2
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	27	27	0	100.0
Otras	79	41	38	51.9
● Crédito personal	395	206	189	52.2
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	131	109	22	83.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	46	5	41	10.9
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	33	28	5	84.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	23	13	10	56.5
Otras	162	51	111	31.5
● Otros Productos	2,247	780	1,467	34.7
Total	11,465	7,254	4,211	63.3

Oficios de Improcedencia Concluidos por la Vicepresidencia Jurídica por Sector Financiero

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

<i>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	2016	
	Oficios de Improcedencia	% Participación
● Instituciones de Crédito	1,876	44.5
♦ <i>Banca Múltiple*</i>	1,850	43.9
♦ <i>Sociedades de Información Crediticia</i>	21	0.5
♦ <i>Banca de Desarrollo</i>	4	0.1
♦ <i>Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo</i>	1	0.02
● Sistema de Ahorro para el Retiro	117	2.8
♦ <i>AFORE</i>	107	2.5
♦ <i>CONSAR</i>	0	0.0
♦ <i>PROCESAR</i>	10	0.2
● Instituciones de Seguros	1,988	47.2
● SOFOM	163	3.9
♦ <i>SOFOM E.N.R.</i>	75	1.8
♦ <i>SOFOM E.R.</i>	88	2.1
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	1	0.02
● Ent. de Ahorro y Créd. Popular	14	0.3
● Fianzas	31	0.7
● Bursátil	21	0.5
Total	4,211	100.0

Principales causas

Sector - Causa	2016	% Participación
● Banca Múltiple*	1,850	
<i>Transferencia electrónica no reconocida</i>	197	10.6
<i>Consumos no reconocidos</i>	180	9.7
<i>Cheque pagado no reconocido por el titular</i>	128	6.9
<i>Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones</i>	119	6.4
<i>Cargos no reconocidos en la cuenta</i>	92	5.0
<i>Incumplimiento con los términos del contrato</i>	86	4.6
<i>Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada</i>	74	4.0
<i>Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato</i>	59	3.2
<i>Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio</i>	59	3.2
<i>Depósito no aplicado total o parcialmente</i>	50	2.7
<i>Otras</i>	806	43.6
● Instituciones de Seguros	1,988	
<i>Negativa en el pago de la indemnización</i>	782	39.3
<i>Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza</i>	170	8.6
<i>Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización</i>	140	7.0
<i>Inconformidad con el monto de la indemnización</i>	134	6.7
<i>Inconformidad con la reparación del bien afectado</i>	78	3.9
<i>Rechazo por siniestro excluido o no cubierto</i>	69	3.5
<i>Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza</i>	65	3.3
<i>Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado</i>	60	3.0
<i>Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza</i>	49	2.5
<i>Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada</i>	41	2.1
<i>Otras</i>	400	20.1

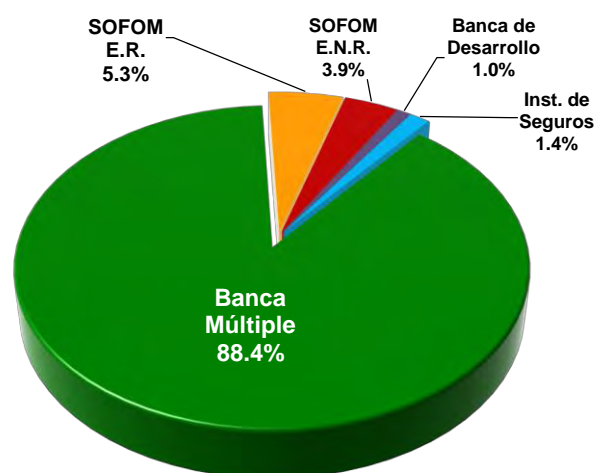
* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

Consultas Contables Financieras

Las consultas contables financieras son una interpretación especializada de las áreas contable y financiera sobre las características propias de un producto o servicio objeto de controversia. Este análisis se deriva de consultas técnicas, que implican una asesoría, y de cualquier acción de atención a Usuarios que requieran de una opinión y/o cuantificación contable-financiera, sustentada en el planteamiento de algoritmos, métodos numéricos, estimación de montos, tasas, estimación de saldos, etc. El propósito es aportar elementos en una asesoría o para resolver controversias dentro del proceso de atención a Usuarios que lleva a cabo la Comisión Nacional.

Consultas contables financieras	2016
● Asesorías	16
♦ Instituciones de Banca Múltiple*	16
● Reclamaciones	207
● Instituciones de Crédito	185
♦ Instituciones de Banca Múltiple*	183
♦ Instituciones de Banca de Desarrollo	2
● Instituciones de Seguros	3
● SOFOM	19
♦ SOFOM E.N.R.	8
♦ SOFOM E.R.	11
Total	223

Distribución de las Reclamaciones contables financieras por Sector



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

Reclamaciones por producto y resolución

Reclamaciones contables financieras	Total	Favorables	Desfavorables	En proceso	COM
● Instituciones de Banca Múltiple*	183	60	57	34	32
Tarjeta de Crédito	121	47	37	19	18
Crédito Hipotecario	19	1	8	3	7
Crédito de Nómina	11	2	3	3	3
Crédito Personal	11	2	4	3	2
Crédito Automotriz	8	3	3	1	1
Crédito Simple	3	1	2	0	0
Valores e Instrumentos de Inversión	3	1	0	2	0
Cuenta de nómina	2	0	0	2	0
Tarjeta de Débito	1	1	0	0	0
Terminal Punto de Venta	1	1	0	0	0
Inversiones	1	1	0	0	0
Cuenta de Ahorro	1	0	0	1	0
Cuenta de Cheques	1	0	0	0	1
● Instituciones de Banca de Desarrollo	2	1	1	0	0
Inversiones	1	1	0	0	0
Crédito Hipotecario	1	0	1	0	0
● Instituciones de Seguros	3	2	0	1	0
Incidente Liq. VIDA	1	1	0	0	0
Seguro de Vida	1	0	0	1	0
Incidente Liq. Auto	1	1	0	0	0
● SOFOM ENR	8	3	3	2	0
Crédito Personal	2	1	1	0	0
Crédito Hipotecario	2	1	1	0	0
Crédito de Nómina	2	0	1	1	0
Crédito Automotriz	1	1	0	0	0
Crédito Simple	1	0	0	1	0
● SOFOM ER	11	4	4	3	0
Crédito Hipotecario	4	1	3	0	0
Crédito Automotriz	3	1	0	2	0
Tarjeta de Crédito	1	1	0	0	0
Crédito Personal	1	0	1	0	0
Seguro de auto	1	0	0	1	0
Arrendamiento Puro	1	1	0	0	0
Total	207	70	65	40	32

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

Arbitrajes Iniciados y Concluidos a nivel Nacional por Sector Financiero

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

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

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

Arbitrajes Iniciados	2015	2016	% de variación
● Banca Múltiple	1	0	-100.0
● Aseguradoras	0	1	-
Total	1	1	0.0

Resultado de los Arbitrajes (Concluidos) De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:	Favorable		No Favorables	
	2015	2016	2015	2016
● Banca Múltiple	0	0	1*	0
● Aseguradoras	0	0	0	1*
● Fianzas	0	0	1	0
Total	0	0	2	1

* En el SIO estos asuntos se consideran como Concluidos por Otro Motivo (COM).

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

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

Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita Iniciadas	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	1,997	1,908	-4.5
◆ Banca Múltiple*	1,986	1,904	-4.1
◆ Banca de Desarrollo	11	1	-90.9
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	3	-
● Sistema de Ahorro para el Retiro	6	20	233.3
◆ AFORE	6	18	200.0
◆ PROCESAR	0	2	-
● Instituciones de Seguros	112	277	147.3
◆ Aseguradoras	111	274	146.8
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	0	1	-
◆ Aseguradoras en pensiones	1	2	100.0
● SOFOM	22	38	72.7
◆ SOFOM E.N.R.	19	24	26.3
◆ SOFOM E.R.	3	14	366.7
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	0	0	-
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1	9	800.0
● Bursátil	3	10	233.3
Total	2,141	2,262	5.7

Delegación Origen	Asuntos
Guanajuato	1
Guerrero	1
Hidalgo	2
Jalisco	4
Metropolitana Central	1,538
Metropolitana Centro Histórico	41
Metropolitana Norte	288
Metropolitana Oriente	170
Metropolitana Sur	163
Michoacán	31
Morelos	2
Oaxaca	1
Querétaro	1
Vicepresidencia Jurídica	18
Zacatecas	1
Total	2,262

Resultado de las Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita (Concluidas) <i>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	Defensa Legal Gratuita		Orientación Jurídica		% Favorable	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	1,636	1,769	357	146	82.1	92.4
◆ Banca Múltiple*	1,625	1,765	357	146	82.0	92.4
◆ Banca de Desarrollo	11	1	0	0	100.0	100.0
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	3	0	0	-	100.0
◆ SOFOLES	0	0	0	0	-	-
● Sistema de Ahorro para el Retiro	2	9	5	12	28.6	42.9
◆ AFORE	2	8	5	11	28.6	42.1
◆ PROCESAR	0	1	0	1	-	50.0
● Instituciones de Seguros	32	177	76	95	29.6	65.1
◆ Aseguradoras	32	176	74	93	30.2	65.4
◆ Aseguradoras especializadas en Salud	0	0	1	1	0.0	0.0
◆ Aseguradoras de Pensiones	0	1	1	1	0.0	50.0
● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	11	26	8	13	57.9	66.7
◆ SOFOM E.N.R.	10	16	7	9	58.8	64.0
◆ SOFOM E.R.	1	10	1	4	50.0	71.4
● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	0	0	0	0	-	-
● Entidades de Ahorro y Crédito Popular	0	7	1	2	0.0	77.8
● Bursátil	0	2	4	8	0.0	20.0
Total	1,681	1,990	451	276	78.8	87.8

*Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita Concluidas por producto y causa

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

Producto / Causa	Enero - Diciembre 2016			
	Asuntos concluidos	Defensa Legal Gratuita	Orientación Jurídica	% Favorable
● Tarjeta de débito	759	741	18	97.6
Consumos no reconocidos	535	526	9	98.3
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	128	127	1	99.2
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	29	29	0	100.0
Transferencia electrónica no reconocida	27	23	4	85.2
Otras	40	36	4	90.0
● Tarjeta de crédito	507	461	46	90.9
Consumos no reconocidos	388	369	19	95.1
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	22	22	0	100.0
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	20	17	3	85.0
Consumos vía internet no reconocidos	8	8	0	100.0
Otras	69	45	24	65.2
● Cuenta de cheques	287	275	12	95.8
Cheque pagado no reconocido por el titular	242	237	5	97.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	23	19	4	82.6
Transferencia electrónica no reconocida	14	14	0	100.0
Cheque devuelto sin causa justificada	2	1	1	50.0
Otras	6	4	2	66.7
● Cuenta de ahorro	120	105	15	87.5
Cargos no reconocidos en la cuenta	67	64	3	95.5
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	18	18	0	100.0
Transferencia electrónica no reconocida	13	10	3	76.9
Depósito no aplicado total o parcialmente	4	1	3	25.0
Otras	18	12	6	66.7
● Daños - Automoviles	97	65	32	67.0
Negativa en el pago de la indemnización	35	23	12	65.7
Inconformidad con el monto de la indemnización	16	12	4	75.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	9	6	3	66.7
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	7	4	3	57.1
Otras	30	20	10	66.7
● Vida - Individual	79	46	33	58.2
Negativa en el pago de la indemnización	13	5	8	38.5
Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	12	9	3	75.0
Cancelación de póliza no contratada	6	5	1	83.3
Indebida recisión del contrato y/o póliza por supuestas omisiones o inexactas declaraciones	5	3	2	60.0
Otras	43	24	19	55.8
● Cuenta de Nómina	78	69	9	88.5
Cargos no reconocidos en la cuenta	42	38	4	90.5
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	13	13	0	100.0
Transferencia electrónica no reconocida	10	9	1	90.0
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3	2	1	66.7
Otras	10	7	3	70.0
● Crédito Personal	59	43	16	72.9
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	27	23	4	85.2
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	8	8	0	100.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6	2	4	33.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	3	3	0	100.0
Otras	15	7	8	46.7
● Otros Productos	280	185	95	66.1
Total	2,266	1,990	276	87.8

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

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

<i>Defensas Legales Gratuitas Iniciadas</i>	2015	2016	% de variación
● Instituciones de Crédito	1,637	1,793	9.5
◆ Banca Múltiple*	1,625	1,790	10.2
◆ Banca de Desarrollo	11	1	-90.9
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	1	2	100.0
● Sistema de Ahorro para el Retiro	3	8	166.7
◆ AFORE	3	7	133.3
◆ PROCESAR	0	1	-
● Instituciones de Seguros	33	147	345.5
◆ Aseguradoras	33	146	342.4
◆ Aseguradoras en Pensiones	0	1	-
● SOFOM	11	20	81.8
◆ SOFOM E.N.R.	10	14	40.0
◆ SOFOM E.R.	1	6	500.0
● Org. y Activ. Aux. del Crédito	0	0	-
● Bursatil	0	1	-
● Ent. de Ahorro y Crédito Popular	1	5	400.0
Total	1,685	1,974	17.2

<i>Delegación Origen</i>	Asuntos
Guerrero	1
Jalisco	7
Metropolitana Central	1,328
Metropolitana Centro Histórico	24
Metropolitana Norte	270
Metropolitana Oriente	164
Metropolitana Sur	160
Michoacán	9
Querétaro	1
Morelos	1
Vicepresidencia Jurídica	8
Zacatecas	1
Total	1,974

Nota: de los asuntos iniciados, corresponden a adultos mayores 941 (48.03%) y otros a 1,018 (51.97%)

● Asesorías Jurídicas penales	144	197	36.8
--------------------------------------	-----	-----	------

<i>Resultado de las Defensas Legales Gratuitas (Concluidas)</i> <i>De acuerdo al sector se concluyeron los siguientes:</i>	Favorables		No Favorable		% Favorable ¹		COM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
● Instituciones de Crédito	1,111	1,249	4	12	99.6	99.0	135	188
◆ Banca Múltiple*	1,106	1,241	3	12	99.7	99.0	133	187
◆ Sociedades de Información Crediticia	0	0	0	0	-	-	0	0
◆ Banca de Desarrollo	2	7	0	0	100.0	100.0	2	1
◆ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	1	1	1	0	50.0	100.0	0	0
◆ SOFOL	2	0	0	0	100.0	-	0	0
● Sistema de Ahorro para el Retiro	0	0	0	0	-	-	0	4
◆ AFORE	0	0	0	0	-	-	0	4
● Instituciones de Seguros	51	47	6	3	89.5	94.0	7	22
◆ Aseguradoras	51	47	6	3	89.5	94.0	7	22
● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	5	6	1	0	83.3	100.0	1	6
◆ SOFOM E.N.R.	4	5	1	0	80.0	100.0	1	6
◆ SOFOM E.R.	1	1	0	0	100.0	100.0	0	0
● Entidades de Ahorro y Crédito Popular	1	2	0	0	100.0	100.0	0	2
● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	0	0	0	0	-	-	1	0
● Bursátil	0	0	0	0	-	-	0	0
Total	1,168	1,304	11	15	99.1	98.9	144	222

Nota: de los asuntos concluidos, corresponden a adultos mayores 771 (50.92%) y otros a 743 (49.08%)

* Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

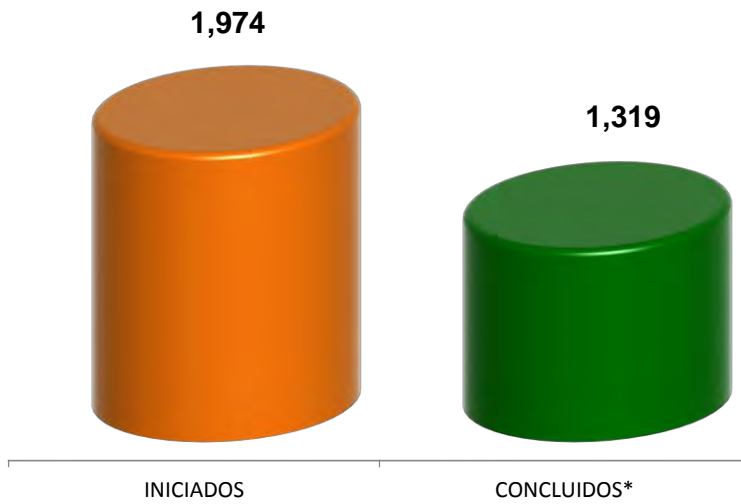
¹Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otro Motivo (COM), calculándose de la siguiente manera:

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

Defensas Legales Gratuitas iniciadas y concluidas

Defensas iniciadas y concluidas

De Enero a Diciembre del 2016 se iniciaron 1,974 defensas legales gratuitas y se concluyeron 1,541 (1,319 con resolución y 222 concluidos por otros motivos).



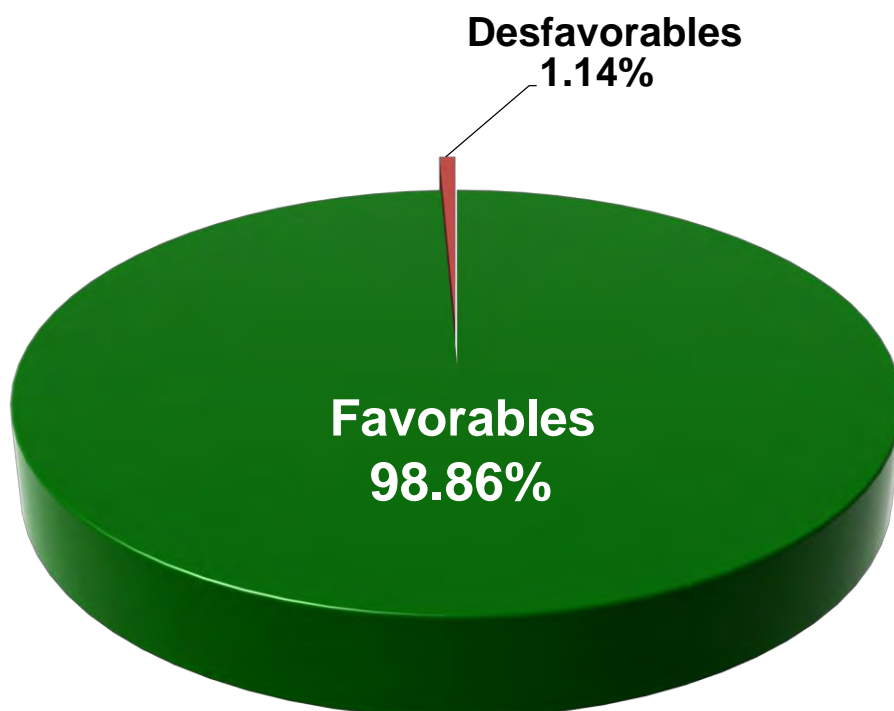
*Adicionalmente se concluyeron 222 asuntos por otros motivos (COM).

Juicios ganados vs Juicios perdidos

De los 1,319 juicios concluidos, 1,304 se ganaron y sólo 15 se perdieron.

Los juicios ganados se traducen en un monto recuperado a favor del Usuario de:

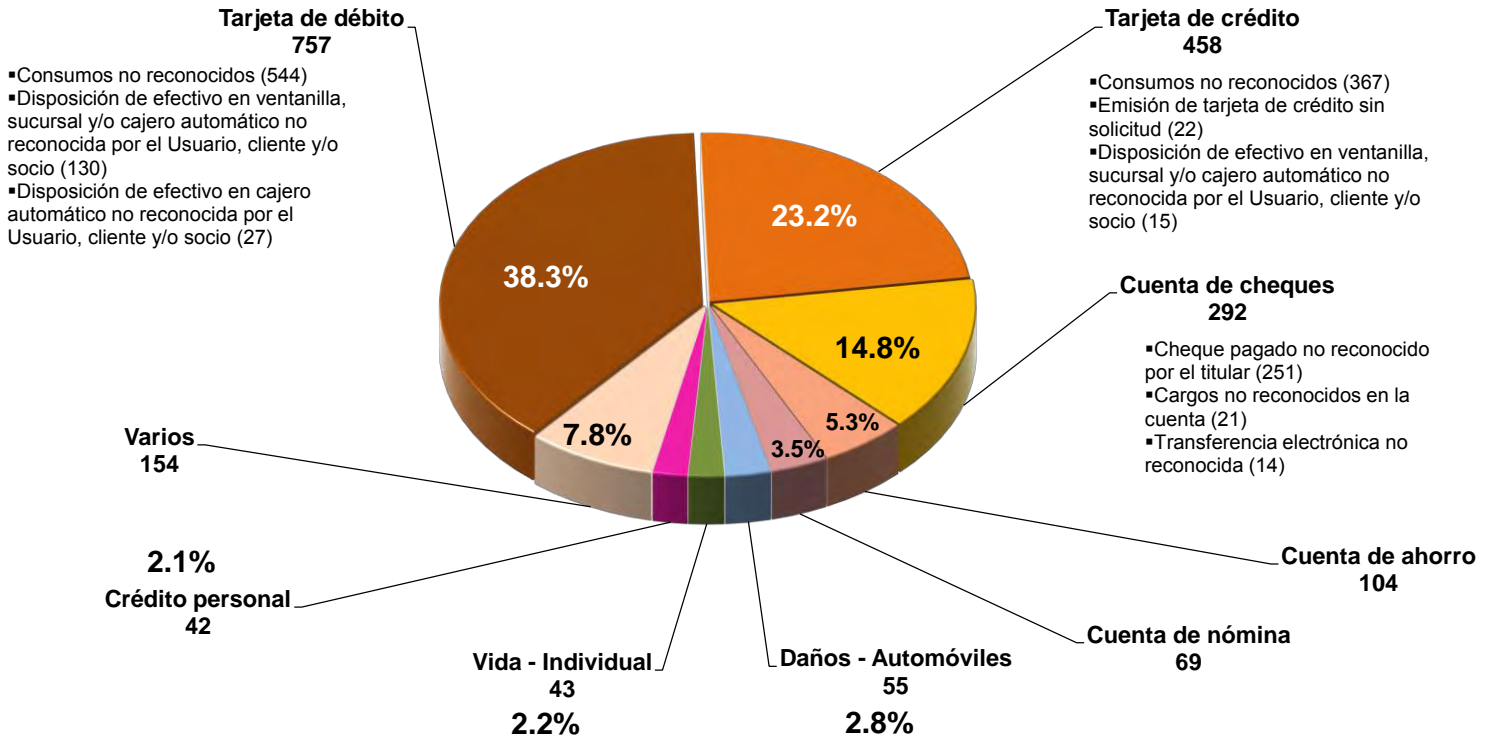
60,437,699.89



Defensas Legales Gratuitas iniciadas y concluidas

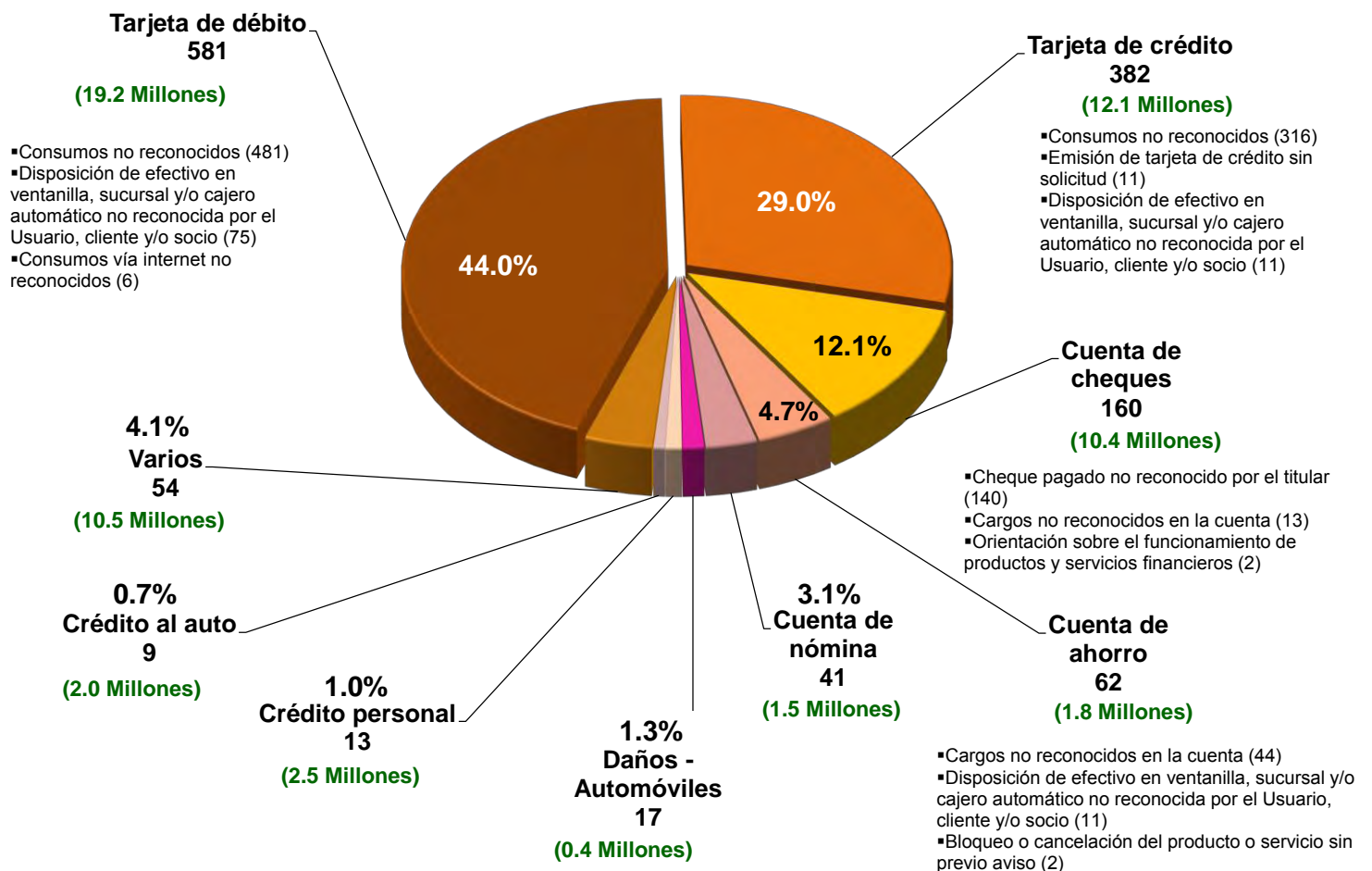
Principales productos y causas de Defensas iniciadas

Las 1,974 Acciones de Defensa iniciadas se distribuyen por producto y causa de la siguiente manera:



Principales productos, causas y montos de Defensas concluidas

Las 1,319 Acciones de Defensa concluidas se distribuyen por producto y causa de la siguiente manera:



Monto recuperado \$60.4 millones de pesos

Defensas Legales Gratuitas concluidas por producto y causa

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

Producto / Causa	Enero - Diciembre 2016				
	Asuntos concluidos	Favorable	No Favorable	Concluido por otro motivo	% Favorable*
● Tarjeta de débito	638	579	2	57	99.7
Consumos no reconocidos	527	480	1	46	99.8
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	82	74	1	7	98.7
Consumos vía internet no reconocidos	6	6	0	0	100.0
Transferencia electrónica no reconocida	4	3	0	1	100.0
Otras	19	16	0	3	100.0
● Tarjeta de crédito	449	379	3	67	99.2
Consumos no reconocidos	364	314	2	48	99.4
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	14	11	0	3	100.0
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	12	11	0	1	100.0
Consumos vía internet no reconocidos	11	10	0	1	100.0
Otras	48	33	1	14	97.1
● Cuenta de cheques	180	155	5	20	96.9
Cheque pagado no reconocido por el titular	155	137	3	15	97.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	15	12	1	2	92.3
Transferencia electrónica no reconocida	3	1	0	2	100.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2	1	1	0	50.0
Otras	5	4	0	1	100.0
● Cuenta de ahorro	76	62	0	14	100.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	56	44	0	12	100.0
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	12	11	0	1	100.0
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	2	2	0	0	100.0
Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	1	0	0	1	-
Otras	5	5	0	0	100.0
● Cuenta de nómina	50	40	1	9	97.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	38	33	0	5	100.0
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4	4	0	0	100.0
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	3	1	1	1	50.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2	1	0	1	100.0
Otras	3	1	0	2	100.0
● Crédito personal	27	12	1	14	92.3
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	7	3	0	4	100.0
Incumplimiento con los términos del contrato	3	1	0	2	100.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3	1	0	2	100.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3	0	0	3	-
Otras	11	7	1	3	87.5
● Daños - Automóviles	25	15	2	8	88.2
Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	7	5	1	1	83.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	5	4	0	1	100.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	5	3	1	1	75.0
Negativa en el pago de la indemnización	2	0	0	2	-
Otras	6	3	0	3	100.0
● Vida - Individual	13	8	0	5	100.0
Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	3	3	0	0	100.0
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2	1	0	1	100.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	1	1	0	0	100.0
Negativa en el pago de la indemnización	1	0	0	1	-
Otras	6	3	0	3	100.0
Otros productos	83	54	1	28	98.2
Total	1,541	1,304	15	222	98.9

*Para el cálculo del porcentaje de Resolución Favorable no se consideran los asuntos Concluidos por Otro Motivo (COM), calculándose de la siguiente manera:
%Favorable = Asuntos Favorables / (Asuntos favorables + No favorables)

Concursos Mercantiles y Liquidación Judicial

Concursos Mercantiles a nivel Nacional por Sector Financiero

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

Estatus que guardan los Concursos Mercantiles	Iniciados	En trámite*	Concluidos
2016	0	12	0

Liquidación Judicial

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

Estatus que guardan las Liquidaciones Judiciales	Iniciados	En trámite*	Concluidos
2016	0	1	0

*Los asuntos en trámite consideran tanto los asuntos iniciados en 2016 como los de otros años.

POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (PORI)

El robo de identidad o usurpación de identidad, es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de ésta última, usualmente para cometer un fraude o delito. La identidad la constituyen los 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. En muchos casos el ladrón de identidad utiliza la información ilegalmente adquirida para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima.

ESTADÍSTICA A DICIEMBRE 2016

(Del 19 de febrero al 31 de Diciembre)

FOLIOS PORI REGISTRADOS: 3,096	ACCIONES DE DEFENSA PORI							
	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE*	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105

ACCIONES DE DEFENSA POR CAUSA:

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105
1 Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado	974	0	0	1,274	140	3	3	2,394
2 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	635	0	0	834	59	2	2	1,532
3 crediticio	559	0	0	805	64	1	0	1,429
4 El Usuario no reconoce haber celebrado	548	0	0	751	72	5	4	1,380
5 autorizada por el Usuario	132	0	0	246	25	2	2	407
6 contratados	139	0	0	213	22	0	0	374
7 sucursal no reconocida por el Usuario	109	0	0	121	26	0	0	256
Bloqueo de consulta de Historial Crediticio (RCE)	0	0	2,146	0	0	0	0	2,146
	0	1,187	0	0	0	0	0	1,187

ACCIONES DE DEFENSA POR PRODUCTO FINANCIERO:

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105
Tarjeta de crédito	1,648	0	0	2,190	159	3	2	4,002
Crédito personal	626	0	0	895	97	5	5	1,628
Crédito al auto	330	0	0	487	37	0	0	854
Crédito de nómina	178	0	0	204	48	3	2	435
Cuenta de ahorro	88	0	0	162	19	0	0	269
Tarjeta de débito	57	0	0	79	13	2	2	153
Crédito simple	62	0	0	73	11	0	0	146
Cuenta de nómina	41	0	0	50	11	0	0	102
Cuenta de cheques	35	0	0	57	4	0	0	96
Crédito hipotecario	13	0	0	18	4	0	0	35
Crédito al consumo	3	0	0	5	2	0	0	10
Valores e instrumentos de inversión	4	0	0	6	0	0	0	10
Servicios en sucursal y/o UNE	3	0	0	4	1	0	0	8
Crédito en cuenta corriente	3	0	0	4	0	0	0	7
Créditos y préstamos	2	0	0	3	1	0	0	6
Contrato de arrendamiento	2	0	0	3	0	0	0	5
Créditos y préstamos refaccionarios	1	0	0	2	1	0	0	4
Reporte de crédito especial	0	1,187	2,146	2	0	0	0	3,335

ACCIONES DE DEFENSA POR SECTOR E INSTITUCIÓN:

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105
BANCOS	2,537	0	0	3,389	317	10	8	6,261
SOFOM ENR	321	0	0	455	58	2	2	838
SOFOM ER	216	0	0	362	28	0	0	606
SOFIPOS	18	0	0	30	4	1	1	54
SOCAP'S	4	0	0	6	1	0	0	11
SOC. DE INFORMACIÓN CREDITICIA	0	1,187	2,146	2	0	0	0	3,335

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	2,537	0	0	3,389	317	10	8	6,261
Banco Inbursa	481	0	0	612	34	0	0	1,127
Banamex	448	0	0	578	45	4	4	1,079
Banorte IXE	397	0	0	494	96	2	0	989
BBVA Bancomer	393	0	0	475	67	2	2	939
Banco Santander	218	0	0	329	17	2	2	568
HSBC México	143	0	0	206	14	0	0	363
Scotiabank	111	0	0	171	3	0	0	285
Banco Azteca	88	0	0	133	12	0	0	233
Consubanco	49	0	0	79	5	0	0	133
Banco Ahorro Famsa	30	0	0	55	7	0	0	92
Banca Afirme	31	0	0	44	1	0	0	76
Banco Invex	33	0	0	40	2	0	0	75
American Express	31	0	0	37	0	0	0	68
BanCoppel	26	0	0	33	7	0	0	66
Otros Bancos	58	0	0	103	7	0	0	168

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
	321	0	0	455	58	2	2	838
4Finance	56	0	0	67	0	0	0	123
Directo México	48	0	0	56	15	0	0	119
Kredito24 México	47	0	0	54	0	0	0	101
Prestaciones Finmart	19	0	0	24	12	1	1	57
HXTI	20	0	0	20	2	0	0	42
Financiera Maestra	11	0	0	16	2	0	0	29
Apoyo Económico Familiar	8	0	0	15	5	0	0	28
Publiseg	9	0	0	14	2	0	0	25
Financiera Independencia	10	0	0	14	1	0	0	25
Dimex Capital	8	0	0	12	1	0	0	21
Wac de México	7	0	0	10	3	0	0	20
Fimubac	2	0	0	6	3	1	1	13
AlphaCredit Capital	2	0	0	9	1	0	0	12
Confianza Digital	4	0	0	8	0	0	0	12
Otras SOFOMES	70	0	0	130	11	0	0	211

Fuente: DDEPO

* Las Acciones de Defensa para bloqueo de RCE se contabilizan a partir de que el Asesor turna la solicitud de bloqueo a la SIC (Gestión Electrónica)

POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (PORI)

	Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL	
		216	0	0	362	28	0	0	606
SOFOMER	NR Finance México	32	0	0	59	2	0	0	93
	GM Financial de México	22	0	0	46	5	0	0	73
	CF Credit Services	26	0	0	44	3	0	0	73
	Crédito Real	28	0	0	44	0	0	0	72
	Ford Credit de México	25	0	0	36	5	0	0	66
	Consupago	20	0	0	26	4	0	0	50
	Opciores	16	0	0	30	2	0	0	48
	Crédito Familiar	17	0	0	20	5	0	0	42
	BNP Paribas Personal Finance	8	0	0	15	0	0	0	23
	FC Financial	6	0	0	15	1	0	0	22
	BNP Paribas	6	0	0	11	0	0	0	17
	Servicios Financieros Soriana	4	0	0	5	0	0	0	9
	Financiera Ayudamos	3	0	0	5	0	0	0	8
	Santander Hipotecario	1	0	0	1	0	0	0	2
	Mifel	1	0	0	1	0	0	0	2
	Finanmadrid México	0	0	0	2	0	0	0	2
	Otras SOFOMES	1	0	0	2	1	0	0	4

ACCIONES DE DEFENSA POR REGIÓN Y DELEGACIÓN:

REGIÓN		Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
		3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105
1	Región Metropolitana	962	641	774	1,456	408	13	11	4,265
2	Región Occidente	716	61	595	945	0	0	0	2,317
3	Región Oriente	376	182	239	561	0	0	0	1,358
4	Región Norte	377	120	191	476	0	0	0	1,164
5	Región Sureste	357	140	182	431	0	0	0	1,110
6	Región Centro	308	43	165	375	0	0	0	891

		Asesorías ATJ	Emisión de RCE	Bloqueo de RCE	Conciliación	Solicitud Dictamen	Solicitud para la Defensa Legal	Defensa Legal	TOTAL
		3,096	1,187	2,146	4,244	408	13	11	11,105
SUBDELEGACIONES	Metropolitana Central	702	528	628	1,102	0	0	0	2,960
	Jalisco	369	27	503	469	0	0	0	1,368
	Chiapas	130	96	142	187	0	0	0	555
	Vicepresidencia Jurídica	0	0	0	0	408	13	11	432
	Metropolitana Norte	146	18	34	195	0	0	0	393
	Estado de México	94	30	115	135	0	0	0	374
	Veracruz	71	92	81	114	0	0	0	358
	Metropolitana oriente	73	68	88	99	0	0	0	328
	Guerrero	114	4	35	161	0	0	0	314
	Nuevo León	108	0	9	159	0	0	0	276
	Aguascalientes	79	26	54	103	0	0	0	262
	Querétaro	62	50	61	89	0	0	0	262
	Coahuila	106	3	31	111	0	0	0	251
	Sinaloa	56	58	42	82	0	0	0	238
	Baja California	52	37	70	75	0	0	0	234
	Guanajuato	80	7	29	113	0	0	0	229
	Oaxaca	64	42	38	67	0	0	0	211
	Nayarit	79	0	0	125	0	0	0	204
	San Luis Potosí	43	32	48	69	0	0	0	192
	Puebla	93	1	0	93	0	0	0	187
	Morelos	53	5	38	75	0	0	0	171
	Metropolitana Centro Histórico	41	27	24	60	0	0	0	152
	Chihuahua	49	4	20	63	0	0	0	136
	Yucatán	58	0	0	61	0	0	0	119
	Colima	45	1	1	53	0	0	0	100
	Hidalgo	46	2	4	46	0	0	0	98
	Quintana Roo	43	2	2	49	0	0	0	96
	Durango	33	12	7	44	0	0	0	96
	Baja California Sur	37	2	1	45	0	0	0	85
	Sonora	23	3	18	32	0	0	0	76
Campeche	33	0	0	38	0	0	0	71	
Tlaxcala	22	5	8	26	0	0	0	61	
Tabasco	29	0	0	29	0	0	0	58	
Ciudad Juárez	21	1	2	24	0	0	0	48	
Michoacán	22	0	2	23	0	0	0	47	
Tamaulipas	12	1	11	17	0	0	0	41	
Zacatecas	8	3	0	11	0	0	0	22	

ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS A DICIEMBRE DE 2016*: 5,497

GESTIÓN ELECTRÓNICA (Bloqueo de RCE)			CONCILIACIÓN			
Total Concluidos	Favorables	No favorables	Total Concluidos	Favorables	No favorables	Concluidos por otros motivos
2,040	1,981	59	3,127	1,975	832	320
%Fav: 97.1			%Fav: 70.4			
SOLICITUD DE DICTAMEN			SOLICITUD PARA LA DEFENSA LEGAL			
Total Concluidos	Favorables	No favorables	Total Concluidos	Favorables	No favorables	
317	304	13	12	12	0	
%Fav: 95.9			%Fav: 100.0			
DEFENSA LEGAL						
Total Concluidos	Favorables	No favorables	Concluidos por otros motivos			
1	0	0	1			
%Fav: -						

* Por cada folio PORI, se genera un folio SIO por cada servicio otorgado y se reportan sólo los servicios concluidos.

Multas Impuestas* a Diciembre 2015 y 2016 por Sector Financiero

Sector Financiero	Total de multas				% de variación	
	Número		Monto (\$)		Número	Monto
	2015	2016	2015	2016		
● Instituciones de Crédito	1,976	1,572	54,706,200.40	52,539,912.43	-20.4	-4.0
♦ Banca Múltiple**	1,943	1,545	53,843,779.20	51,776,743.43	-20.5	-3.8
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	1	326,862.20	31,165.00	-92.3	-90.5
♦ SICs	19	24	530,559.00	672,184.00	26.3	26.7
♦ Banca de Desarrollo	1	2	5,000.00	59,820.00	100.0	1,096.4
● Sociedades Controladoras	3	1	40,374.00	14,020.00	-66.7	-65.3
● Sistema de Ahorro para el Retiro	79	92	2,085,513.26	2,543,986.44	16.5	22.0
♦ AFORE	71	90	1,985,241.26	2,516,508.44	26.8	26.8
♦ PROCESAR	4	1	46,440.00	14,020.00	-75.0	-69.8
♦ SIEFORE	4	1	53,832.00	13,458.00	-75.0	-75.0
● Instituciones de Seguros	370	155	9,870,595.72	4,001,950.49	-58.1	-59.5
♦ Aseguradoras	363	154	9,694,129.72	3,987,930.49	-57.6	-58.9
♦ Pensiones	1	1	13,458.00	14,020.00	0.0	4.2
♦ Salud	6	0	163,008.00	0.00	-100.0	-100.0
● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	2,471	3,241	70,472,359.49	79,384,283.98	31.2	12.6
♦ SOFOM E.N.R.	2,299	3,137	64,931,746.61	77,214,544.37	36.5	18.9
♦ SOFOM E.R.	172	104	5,540,612.88	2,169,739.61	-39.5	-60.8
● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	29	58	566,069.00	950,081.00	100.0	67.8
♦ Almacenes generales de depósito	5	8	122,936.00	133,190.00	60.0	8.3
♦ Casas de cambio	2	5	26,916.00	89,163.00	150.0	231.3
♦ Sociedades de ahorro y préstamo	0	1	0.00	12,952.00	-	-
♦ Uniones de Crédito	22	44	416,217.00	714,776.00	100.0	71.7
● Entidades de Ahorro y Crédito Popular	85	408	2,323,448.16	29,557,671.00	380.0	1,172.1
♦ Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	46	240	1,407,883.16	18,990,387.00	421.7	1,248.9
♦ Sociedades Financieras Comunitarias	1	0	33,645.00	0.00	-100.0	-100.0
♦ Sociedades Financieras Populares	38	168	881,920.00	10,567,284.00	342.1	1,098.2
● Instituciones de Fianzas	12	1	376,714.13	14,020.00	-91.7	-96.3
● Bursátil	65	90	1,010,105.00	1,626,917.00	38.5	61.1
♦ Casas de bolsa	6	26	95,467.00	669,919.00	333.3	601.7
♦ Sociedades de Inversión	50	58	672,394.00	813,160.00	16.0	20.9
♦ Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	9	6	242,244.00	143,838.00	-33.3	-40.6
Total	5,090	5,618	141,451,379.16	170,632,842.34	10.4	20.6

Multas Impuestas* a Diciembre 2016 por Sector Financiero y Ley

Sector Financiero	LPDUSF		LTOSF		LIC		Total de multas	
	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)
● Instituciones de Crédito	1,058	32,963,613.35	511	19,539,403.08	3	36,896.00	1,572	52,539,912.43
♦ Banca Múltiple**	1,031	32,200,444.35	511	19,539,403.08	3	36,896.00	1,545	51,776,743.43
♦ Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	1	31,165.00	0	0.00	0	0.00	1	31,165.00
♦ SICs	24	672,184.00	0	0.00	0	0.00	24	672,184.00
♦ Banca de Desarrollo	2	59,820.00	0	0.00	0	0.00	2	59,820.00
● Sociedades Controladoras	1	14,020.00	0	0.00	0	0.00	1	14,020.00
● Sistema de Ahorro para el Retiro	92	2,543,986.44	0	0.00	0	0.00	92	2,543,986.44
♦ AFORE	90	2,516,508.44	0	0.00	0	0.00	90	2,516,508.44
♦ PROCESAR	1	14,020.00	0	0.00	0	0.00	1	14,020.00
♦ SIEFORE	1	13,458.00	0	0.00	0	0.00	1	13,458.00
● Instituciones de Seguros	155	4,001,950.49	0	0.00	0	0.00	155	4,001,950.49
♦ Aseguradoras	154	3,987,930.49	0	0.00	0	0.00	154	3,987,930.49
♦ Pensiones	1	14,020.00	0	0.00	0	0.00	1	14,020.00
● Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	2,583	50,230,825.98	658	29,153,458.00	0	0.00	3,241	79,384,283.98
♦ SOFOM E.N.R.	2,536	48,858,698.37	601	28,355,846.00	0	0.00	3,137	77,214,544.37
♦ SOFOM E.R.	47	1,372,127.61	57	797,612.00	0	0.00	104	2,169,739.61
● Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	38	672,383.00	20	277,698.00	0	0.00	58	950,081.00
♦ Almacenes generales de depósito	8	133,190.00	0	0.00	0	0.00	8	133,190.00
♦ Casas de cambio	5	89,163.00	0	0.00	0	0.00	5	89,163.00
♦ Sociedades de ahorro y préstamo	0	0.00	1	12,952.00	0	0.00	1	12,952.00
♦ Uniones de Crédito	25	450,030.00	19	264,746.00	0	0.00	44	714,776.00
● Entidades de Ahorro y Crédito Popular	88	2,126,241.00	320	27,431,430.00	0	0.00	408	29,557,671.00
♦ Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	67	1,662,401.00	173	17,327,986.00	0	0.00	240	18,990,387.00
♦ Sociedades Financieras Populares	21	463,840.00	147	10,103,444.00	0	0.00	168	10,567,284.00
● Instituciones de Fianzas	1	14,020.00	0	0.00	0	0.00	1	14,020.00
● Bursátil	90	1,626,917.00	0	0.00	0	0.00	90	1,626,917.00
♦ Casas de bolsa	26	669,919.00	0	0.00	0	0.00	26	669,919.00
♦ Sociedades de Inversión	58	813,160.00	0	0.00	0	0.00	58	813,160.00
♦ Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	6	143,838.00	0	0.00	0	0.00	6	143,838.00
Total	4,106	94,193,957.26	1,509	76,401,989.08	3	36,896.00	5,618	170,632,842.34

* Son multas derivadas al incumplimiento de: 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).

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Principales motivos de Sanción por Ley y Sector Financiero a Diciembre

Sector - Ley - Causa	Total de multas				% de variación	
	Número		Monto (\$)		Número	Monto
	2015	2016	2015	2016		
● Banca Múltiple	1,943	1,545	53,843,779.20	51,776,743.43	-20.5	-3.8
♦ LPDUSF	1,038	1,031	30,936,384.78	32,200,444.35	-0.7	4.1
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67)	446	445	14,367,140.00	14,523,115.00	-0.2	1.1
Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI)	213	206	6,857,470.00	6,731,780.00	-3.3	-1.8
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V)	172	146	5,457,850.00	4,753,639.39	-15.1	-12.9
Art. 94 f. IV y IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	102	103	1,863,776.78	2,064,122.46	1.0	10.7
Art. 94 f. V. La IF no acredita cumplimiento de convenio (Art. 68 f. IX)	41	48	1,324,655.00	1,561,585.00	17.1	17.9
Otras	64	83	1,065,493.00	2,566,202.50	29.7	140.8
♦ LTOSF	905	511	22,907,394.42	19,539,403.08	-43.5	-14.7
Art. 41.- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario	797	318	9,989,036.00	4,181,100.00	-60.1	-58.1
Art. 41 La IF incumple disposiciones relativas al REDECO	0	76	0.00	1,067,872.00	-	-
Art. 42, f. III.- Emplear modelos de Contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DU (Art. 11)	39	34	5,026,820.00	4,375,560.00	-12.8	-13.0
Art. 40. No proporcionó o proporcionó de manera extemporánea la información y documentación requerida.	8	18	102,644.00	229,250.00	125.0	123.3
Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o de la DU (Art. 13)	36	15	4,643,260.00	1,958,740.00	-58.3	-57.8
Otras	25	50	3,145,634.42	7,726,881.08	100.0	145.6
♦ LIC	0	3	0.00	36,896.00	-	-
Art. 108 bis 2, f. I, b).- Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas (Art. 94 bis)	0	3	0.00	36,896.00	-	-
● Aseguradoras y Pensiones	364	155	9,707,587.72	4,001,950.49	-57.4	-58.8
♦ LPDUSF	364	155	9,707,587.72	4,001,950.49	-57.4	-58.8
Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1)	20	37	243,912.00	502,276.00	85.0	105.9
Art. 94 f. IV y IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	72	31	1,947,294.22	928,666.99	-56.9	-52.3
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	72	28	2,270,965.00	883,655.00	-61.1	-61.1
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	94	27	2,972,975.00	857,530.00	-71.3	-71.2
Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	30	14	947,105.00	444,895.00	-53.3	-53.0
Otras	76	18	1,325,336.50	384,927.50	-76.3	-71.0
● SOFOM ENR	2,299	3,137	64,931,746.61	77,214,544.37	36.5	18.9
♦ LPDUSF	1,683	2,536	43,584,304.61	48,858,698.37	50.7	12.1
Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1)	23	662	293,060.00	9,282,018.00	2,778.3	3,067.3
Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1)	237	800	3,136,922.00	10,986,910.00	237.6	250.2
Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).	801	622	26,743,570.00	20,756,095.00	-22.3	-22.4
Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47)	246	323	3,284,472.00	4,407,542.00	31.3	34.2
Art. 94 f. II y VIII La IF no proporciona la información relacionada con la Unidad Especializada	21	64	616,683.00	1,629,105.00	204.8	164.2
Otras	355	65	9,509,597.61	1,797,028.37	-81.7	-81.1
♦ LTOSF	616	601	21,347,442.00	28,355,846.00	-2.4	32.8
Art. 41 La IF incumple disposiciones relativas al REDECO	0	309	0.00	4,343,940.00	-	-
Art. 40. No proporcionó o proporcionó de manera extemporánea la información y documentación requerida	310	101	4,100,628.00	1,320,106.00	-67.4	-67.8
Art. 42, f. III.- Emplear modelos de Contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DU (Art. 11)	1	37	119,640.00	4,654,560.00	3,600.0	3,790.5
Art. 42, f. VI.- No enviar los modelos de contratos a Condusef para su inscripción en el RECA (Requerimiento) (Art. 11)	105	31	12,804,366.00	3,787,380.00	-70.5	-70.4
Art. 41.- No registrar comisiones ante Condusef (RECO) (Art. 6)	164	31	2,150,648.00	411,414.00	-81.1	-80.9
Otras	36	92	2,172,160.00	13,838,446.00	155.6	537.1
● Otros Sectores	484	781	12,968,265.63	37,639,604.05	61.4	190.2
Total	5,090	5,618	141,451,379.16	170,632,842.34	10.4	20.6

* Son impuestas derivadas del incumplimiento de: 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).

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Número de registros en la CONDUSEF

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

Registros REUS recibidos a través de:	2016
● CAT	15,241
● Web	34,154
● Personal	74
Total	49,469

SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros)	
Instituciones SIPRES	2016
● Instituciones en operación*	2,983
● Altas en el mes	27

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

Nota: Las 27 Instituciones dadas de alta corresponden: 15 al Sector Fondos de Inversión y 12 SOFOM E.N.R.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

Estatus de Renovación de SOFOMES		
SOFOM	ENR	ER
Renovadas	1,363	42
En Trámite de Renovación	11	0
En Trámite de Cancelación	133	0
Posterior al cierre del periodo de renovación		
Disuelta	4	0
Liquidada	16	0
Transformada (No Financiera)	120	0

Información al 31 de Diciembre de 2016.

Contratos de Adhesión Registrados (RECA)

Clase de Institución	Instituciones financieras con al menos 1 contrato registrado		Contratos registrados	
	En Diciembre 2016	Acumulado al 31 de Diciembre	En Diciembre 2016	Acumulado al 31 de Diciembre
SOFOM, E.N.R.	0	2,101	43	5,008
Banca Múltiple	0	42	2	1,613
SOFOL	0	9	0	181
SCAP	0	148	17	2,093
SOFIPO	0	42	9	366
SOFOM, E.R.	0	40	2	225
Banca de Desarrollo	0	4	0	105
Uniones de Crédito	0	78	0	526
Total	0	2,464	73	10,117

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

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

Sector	Crédito simple	Crédito personal	Crédito hipotecario	Depósito	Crédito en cuenta corriente	Créditos de habilitación o avío	Créditos refaccionarios	Otros	Total
SOFOM E.N.R.	2,250	765	168	0	489	434	307	595	5,008
SCAP	533	551	85	557	35	72	51	209	2,093
BANCA MÚLTIPLE	91	67	571	295	52	0	1	536	1,613
UNIONES DE CRÉDITO	138	0	0	0	93	120	97	78	526
SOFIPO	111	39	1	112	12	12	8	71	366
SOFOM E.R.	30	22	10	0	4	4	8	147	225
SOFOL	0	0	175	0	0	1	3	2	181
BANCA DE DESARROLLO	9	0	12	10	1	17	19	37	105
Total	3,162	1,444	1,022	974	686	660	494	1,675	10,117

Fuente: Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

Accesos Vía Internet (Diciembre)

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

Simulador/Sesiones	2015	2016	% de Variación
Ahorro e Inversión	75,730	148,035	95.5
Automotriz	100,463	134,574	34.0
Seguro de Automóviles	35,383	37,106	4.9
Crédito Personal y de Nómina	117,916	96,482	-18.2
Fondos de Inversión	17,961	66,682	271.3
Hipotecario	157,611	288,077	82.8
Hipotecario Infonavit	75,976	111,966	47.4
Pagos Mínimos	40,090	55,988	39.7
Planificador Familiar	16,397	15,302	-6.7
Tarjeta de crédito	122,383	96,299	-21.3
Movilidad Hipotecaria*	-	23,237	-
Comercio Electrónico**	-	3,694	-
Gastos Médicos Mayores***	-	5,553	-
TOTAL	759,910	1,082,995	42.5

* Movilidad Hipotecaria: Simulador que empezó a registrar visitas al sitio a partir del 1ro. de Febrero de 2016.

** Comercio Electrónico: Sitio que empezó a registrar visitas al sitio a partir del 1ro. de Julio de 2016

*** Gastos Médicos Mayores: Simulador que empezó a registrar visitas al sitio a partir del 30 de Noviembre de 2016

Registro/Sesiones	2015	2016	% de Variación
Registro de Comisiones (RECO)	29,940	29,321	-2.1
Registro de Contratos de Adhesión (RECA)	87,025	77,262	-11.2
Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	9,574	19,205	100.6
TOTAL	126,539	125,788	-0.6

Registro/Sesiones	2015	2016	% de Variación
Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	341,508	343,931	0.7

Descargas de las Aplicaciones Móviles, 2016

Buro de Entidades Financieras	Semana Educación Financiera	Buzón Mexicanos en el Exterior	Calculadora Presupuesto Financiero	Cláusulas Abusivas	Simulador Crédito Nomina y Personal	Simulador Crédito Automotriz
24,120	2,528	220	9,997	764	1,874	1,041

Buró de Entidades Financieras (www.buro.gob.mx)	2016
Sesiones del mes de Diciembre	36,437
*Acumulado del 9 de Julio de 2014 al 31 de Diciembre 2016	1,155,494

Facebook	2016
Nuevos "me gusta" CondusefOficial	1,738
Acumulado del mes de septiembre 2013 al mes de Diciembre 2016	54,942
Nuevos "me gusta" BuroEntidadesMX*	102
Al mes de Diciembre 2016	3,768

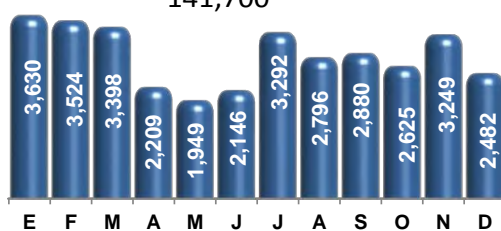
*Cifras presentadas a partir del 1ro de Julio del 2016

Otros	2015	2016
% de llamadas Abandonadas (CAT)	1.1%	4.4%

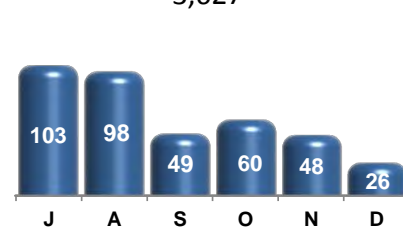
**Página Condusef
Diciembre 2016**



**Número de nuevos Seguidores en
Twitter @CondusefMX
Total de Seguidores a Diciembre:
141,700**



**Número de Seguidores en Twitter
@BuroEntidadesMX
Al mes de Diciembre:
3,627**



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

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

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA

Fecha de publicación:	7 de octubre de 2014
Entrada en vigor:	8 de octubre de 2014
Inicio de recepción de quejas:	6 de enero de 2015

Información al 31 de Diciembre

Concepto	Totales
No. de quejas	28,220
Quejas pendientes por atender	821

No. de Instituciones que han recibido quejas: 318

Principales Instituciones:

Banco Santander, S.A.
BBVA Bancomer, S.A.
Banco Nacional de México, S.A.
Banco Mercantil del Norte, S.A.
Banco Azteca, S.A.

No. de Instituciones que registraron despachos: 414

No. de Despachos registrados que han recibido quejas: 308

Principales Despachos:

MUÑOZ C. Y ASOCIADOS S.A DE C.V.
SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA S.A DE C.V.
CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA ESPECIALIZADA, S.A DE C.V.

Principales causas:

Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor
No se dirigió de manera educada y respetuosa
Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Registro De Ofertas Públicas Del Sistema Arbitral

Registro de Ofertas Públicas

Al mes de Diciembre 2016 se han atendido **95 escritos** relacionados con el Registro de Ofertas Públicas (ROPSA) de conformidad con lo siguiente:

Sector Financiero	Escritos recibidos	Oficios aclaratorios	Oficios de prevención	Constancias
SOFOMES E.N.R.	77	24	22	31
Soc. Cooperativas	5	0	1	4
Uniones de Crédito	6	1	2	3
Casas de Cambio	1	0	0	1
Sofipos	1	0	0	1
Banca de Desarrollo	2	2	0	0
Seguros	1	1	0	0
Sociedades de Inversión	1	1	0	0
Soc. Operadoras de Soc. de Inversión	1	1	0	0
Total	95	30	25	40

Constancias Emitidas a Productos y Servicios

Tipo de Producto	Registrados	% Participación
Crédito Simple	40	27.40
Crédito Personal	28	19.18
Crédito de Habilitación o Avío	25	17.12
Crédito Refaccionario	18	12.33
Créditos y Préstamos	11	7.53
Crédito Cuenta Corriente	7	4.79
Contrato de Arrendamiento	3	2.05
Venta de Divisas	3	2.05
Cuenta de Ahorro	3	2.05
Crédito de Nómina	3	2.05
Domiciliación	1	0.68
Factoraje Financiero	1	0.68
Servicio en Sucursal y/o UNE	1	0.68
Crédito al Auto	1	0.68
Crédito Hipotecario	1	0.68
Total	146	

Micrositio de Cláusulas Abusivas

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

Diciembre 2016

Sector Financiero	Contratos revisados	Número de cláusulas abusivas	Número de cláusulas eliminadas
♦ Banca Múltiple	10	9	6
♦ SOFOM E.R.	0	0	0
♦ SOCAPS	98	25	11
♦ SOFIPOS	21	0	1
♦ SOFOM E.N.R.	27	3	4
♦ Uniones de Crédito	0	0	1
♦ Seguros	0	0	0
Total	156	37	23

ACUMULADO A 2016

Sector Financiero	Contratos revisados*	Número de cláusulas abusivas	Número de cláusulas eliminadas	Número de cláusulas abusivas (en proceso de eliminación)
♦ Banca Múltiple	943	370	359	11
♦ SOFOM E.R.	146	13	13	0
♦ SOCAPS	816	361	281	80
♦ SOFIPOS	416	182	171	11
♦ SOFOM E.N.R.	550	167	67	100
♦ Uniones de Crédito	103	19	5	14
♦ Seguros	82	3	1	2
Total	3,056	1,115	897	218

* Acumulado de Marzo 2015 a Diciembre 2016.

Educación Financiera

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

Programa impartido	Enero - Diciembre		% de Variación	dic-16
	2015	2016		
● Revista Proteja su dinero				
◆ Ejemplares impresos	760,000	515,000	-32.24%	45,000
◆ Consultas vía Web	1,453,827	3,283,711	125.87%	272,047
● Guías de Educación Financiera				
◆ Ejemplares impresos	20,000	15,200	-24.00%	0
◆ Consultas vía Web	24,690	13,406	-45.70%	265
● Cuadernos educativos				
◆ Ejemplares impresos	465,000	87,150	-81.26%	0
◆ Consultas vía Web	24,252	21,813	-10.06%	1,399
● Boletín electrónico Consejos para tu bolsillo				
◆ Materiales elaborados	52	52	0.00%	5
◆ Correos registrados*	192,530	206,571	7.29%	213,980
◆ Correos a los que se envió	9,623,469	10,741,693	11.62%	1,069,902
● Educación Financiera en tu Institución				
◆ Empresas participantes	84	143	70.24%	143
● Conferencias y pláticas de Educación Financiera				
◆ Pláticas en tu empresa	6	129	2050.00%	3
◆ Ferias y Eventos	9	36	300.00%	2
◆ Conferencias a Nivel Básico	99	120	21.21%	0
◆ Conferencias en Secundarias	0	0	-	0
◆ Conferencias en Preparatorias	1	18	1700.00%	3
◆ Conferencias en Universidades	3	14	366.67%	0
◆ Talleres**	6	26	333.33%	0
◆ Personas impactadas	4,208	25,819	513.57%	845
◆ Delegaciones CDMX visitadas***	8	16	100.00%	5

* La base de correos para el envío de este material es depurada cada semana previo al envío, a fin de considerar las peticiones de bajas y altas que solicitan los usuarios, por lo que para el comparativo 2015 y 2016 se considera un promedio de correos registrados a los que se les envió el material, y en el caso del mes que se reporta se considera el registro de correos a la última semana a los que se les envió el material.

** Se refiere al Taller de Formador de Formadores en Educación Financiera, el cual busca construir una red de replicadores de temas de Educación Financiera.

***2015 (Álvaro Obregón{3}; Benito Juárez{26}; Coyoacán{1}, Cuajimalpa {2}, Cuauhtémoc{5}; Miguel Hidalgo{2}; Tlalpan {1}; Venustiano Carranza {2} adicional se visitaron los estados de Chiapas, Veracruz; Tlaxcala; Estado de México; Nuevo León y Morelos al menos una vez cada uno).

En 2016 (Álvaro Obregón{23}; Azcapotzalco {4}; Benito Juárez{52}; Coyoacán{8}; Cuajimalpa{8}; Cuauhtémoc{42}; Gustavo A. Madero {2}; Iztacalco {1}; Iztapalapa {1}; Magdalena Contreras {4}; Miguel Hidalgo{24}; Milpa Alta {1}; Tlalpan {7}; Venustiano Carranza {3}; Xochimilco {1} adicional se visitaron los estados de Tamaulipas, Guanajuato, Estado de México, Nuevo León, Veracruz, Yucatán, Puebla, Hidalgo, Sonora y Guerrero, Jalisco, y Baja California al menos una vez cada uno).