

ANUARIO

estadístico • 2014



Anuario Estadístico 2014

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

Estructura y Equipo de Trabajo

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

Presidente

Mario A. Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico

Edna Barba y Lara

Vicepresidente de Delegaciones

Rodrigo Reina Liceaga

Vicepresidente de Planeación y Administración

Daniel Quintero Peña

Junta de Gobierno

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Directora General de Desarrollo Financiero,
Estadístico y Operativo:

Sara Gutiérrez López Portillo

Director General de Educación Financiera:

Leonardo Jorge Torres Góngora

Directora de Información y Desarrollo Estadístico:

Ma. Fernanda Jiménez Ezeta

Agradecimientos especiales:

Gerardo Francisco Calvillo Anaya

Elisa Herrejón Villarreal

Gerardo García Escobedo

Héctor Carreón Aldana

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

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

Diseño y Formación: Fernando Jurado Lara.

México, D. F., mayo 2015.

Mensaje del Presidente

“Mejorar para servir”

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

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

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

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

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

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

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






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

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

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

Mario A. Di Costanzo

Índice Temático General

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

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

Código QR

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



Acciones de Defensa en Condusef

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

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

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



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

Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

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

A

Asesorías

Orientación sobre productos y servicios financieros

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

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

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

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

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

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

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

Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE)

Controversias

CV

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

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

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

CO

Conciliación

Conciliación (CO)

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

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

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

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

Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

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

Dictamen

Dictamen



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

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



Arbitraje

Procedimiento Arbitral

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

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

Defensa Legal Gratuita

Defensa Legal Gratuita



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

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



Concurso Mercantil

Concurso Mercantil

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

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

Defensa Legal Gratuita

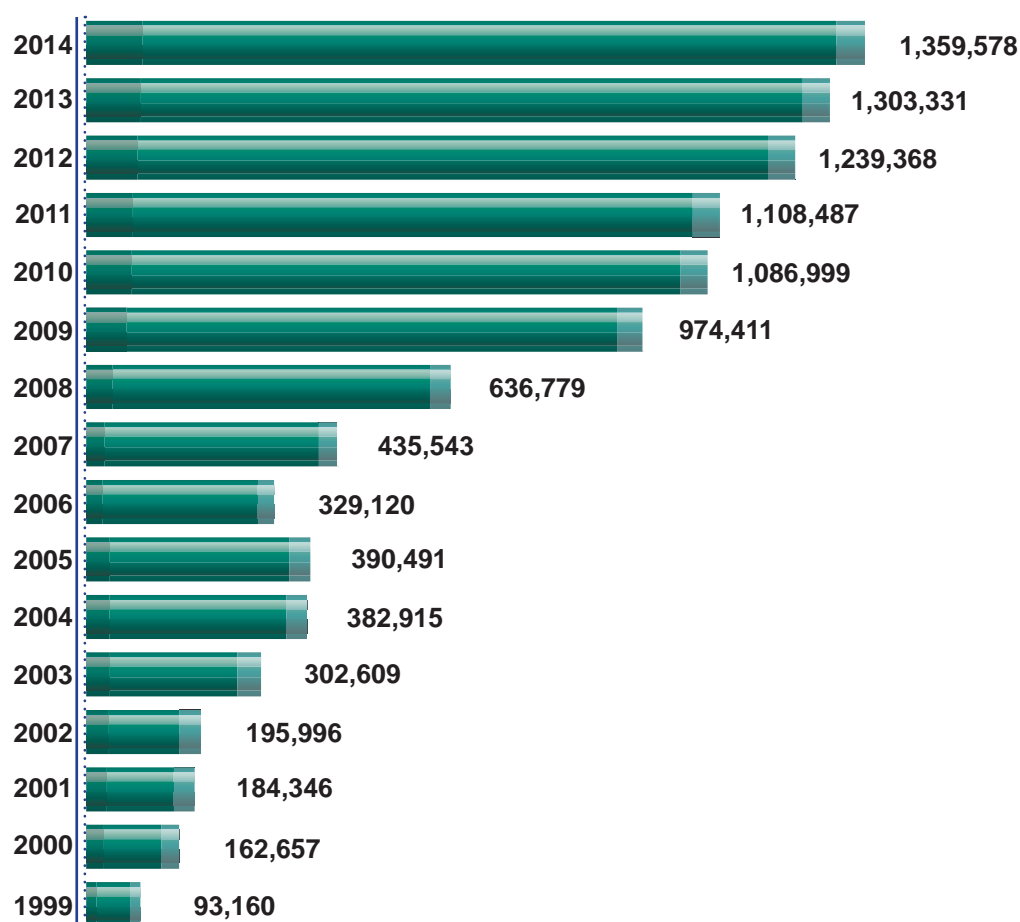
Acciones Colectivas



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

10,185,790 Acciones de Defensa¹ a Usuarios en Condusef

Historia Estadística de Condusef 1999-2014



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

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

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

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

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

Acciones de Defensa recibidas

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

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

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

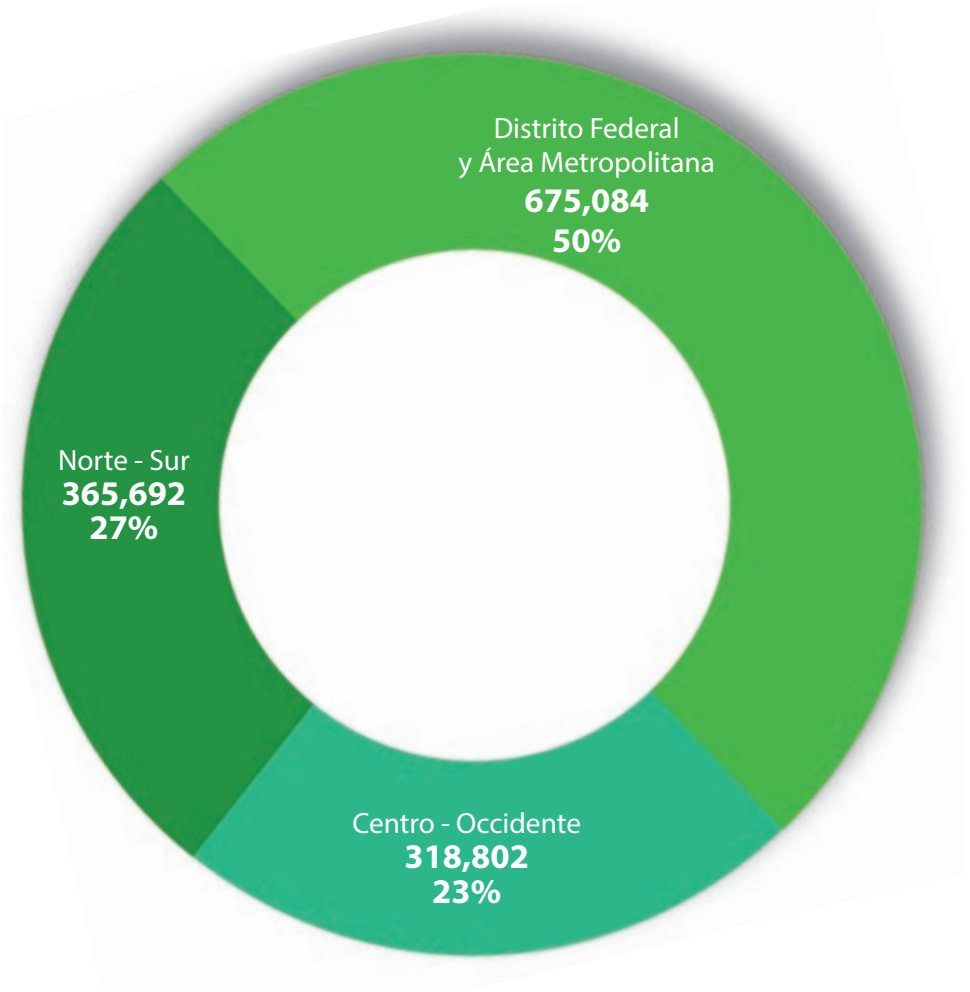
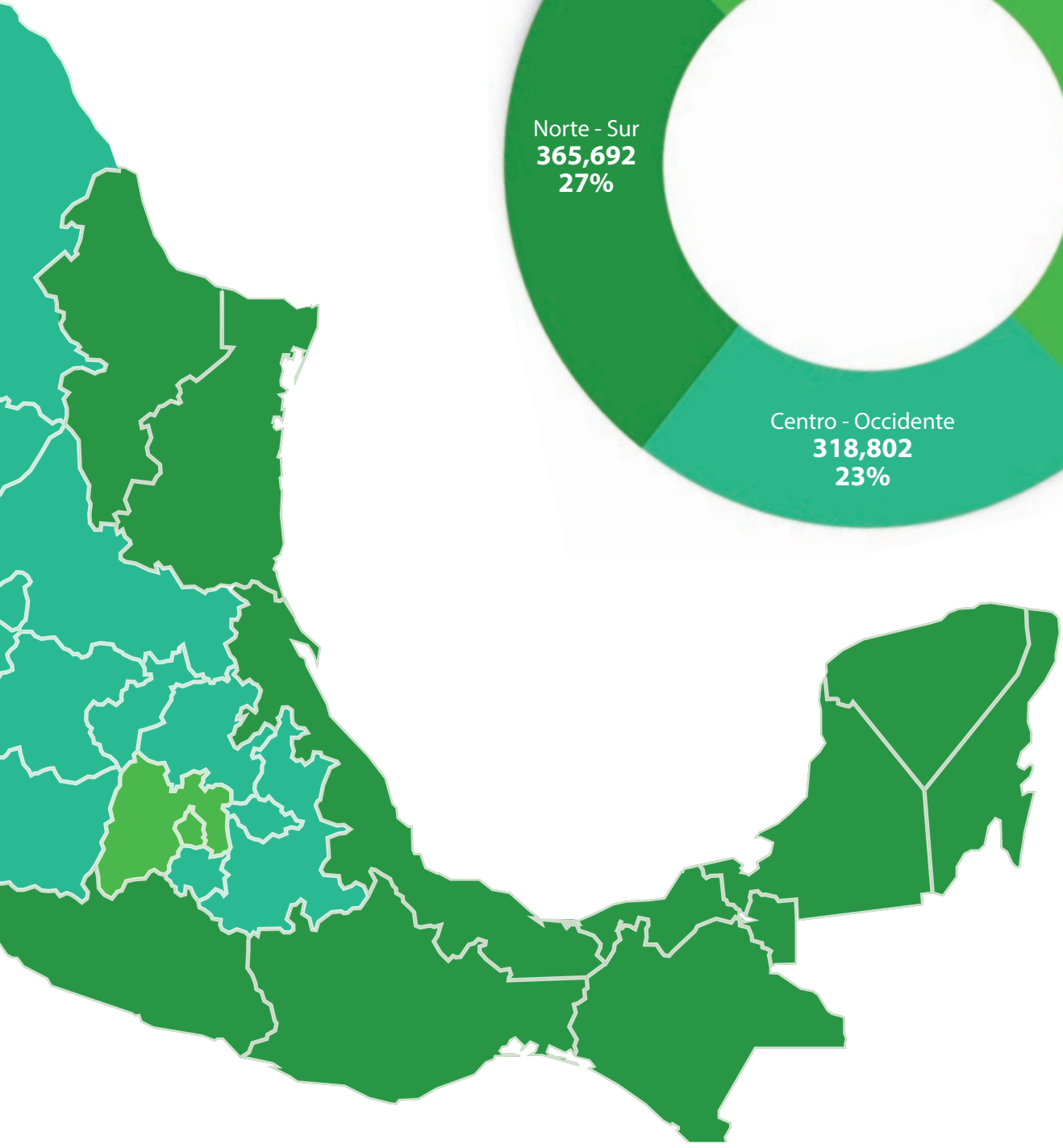
- Distribución de las Acciones de Defensa por Región

**Regiones:**

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

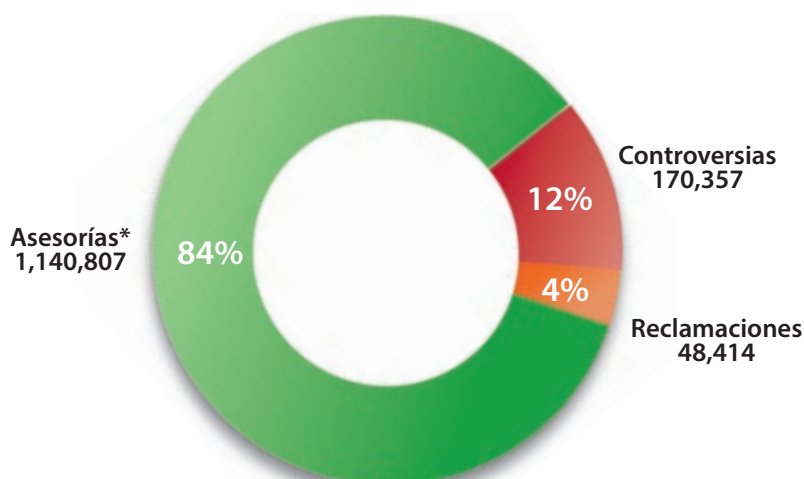
Centro-Occidente: Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

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



Comportamiento de las Acciones de Defensa 2014

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



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

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

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

**No incluye IVR (Interactive Voice Response).

Sistema Financiero Mexicano

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

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



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

Banca Múltiple

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

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

Página

17

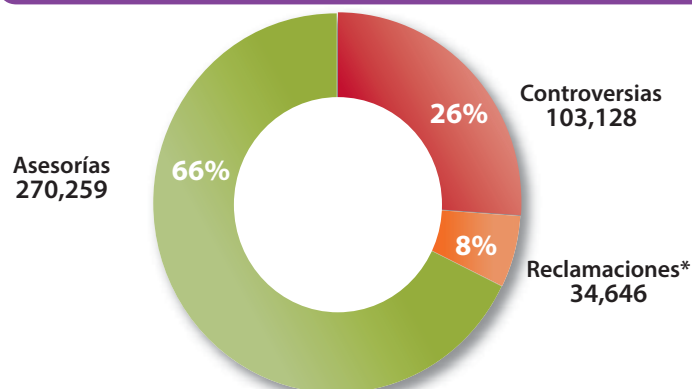
18

Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple

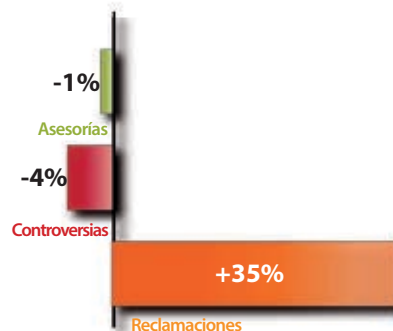
Principales Productos/Causas de Reclamación

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución

48%

Tiempo de respuesta 21 días hábiles

Sanción*

1.2%

1,623 multas impuestas en el Sector

Reclamación**

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

3.1

Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

18.4

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

80.3

Cuenta de nómina
(Por cada 100,000 contratos)

24.2

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

35.8

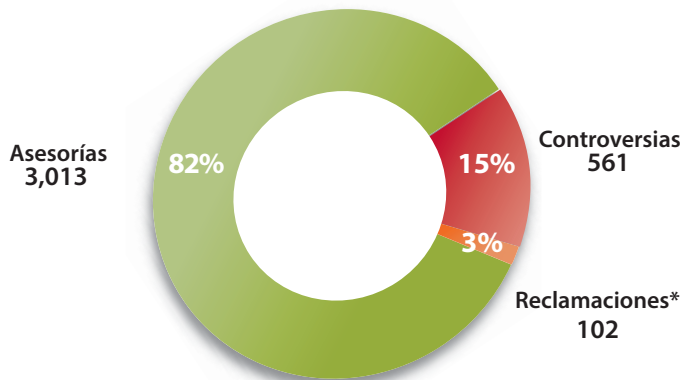
Terminal punto de venta
(Por cada 10,000 terminales)

5.5

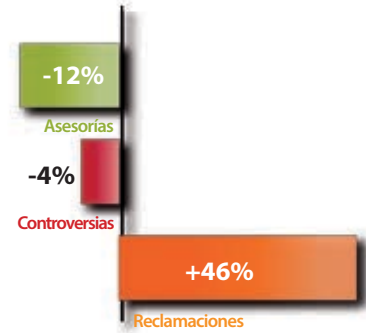
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



*92 asuntos de Conciliación y 10 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

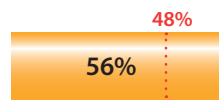
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,604 | 53 |
| Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito) | 182 | 6 |
| Negociación de créditos (Orientación) | 171 | 6 |

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución



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

Sanción*



4 multas impuestas

Reclamación**



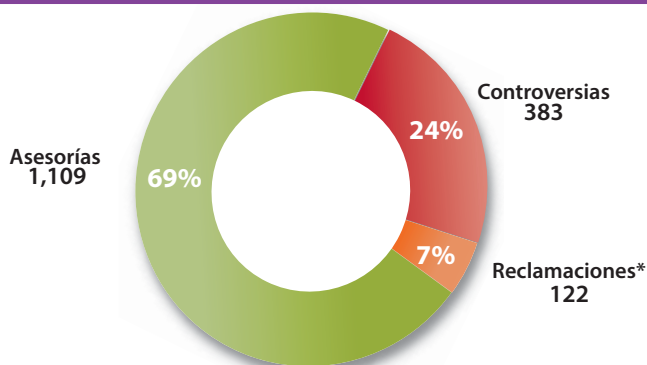
..... Índice del Sector 2014

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

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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

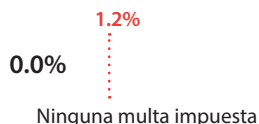
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Actualización de historial crediticio no realizada | 108 | 21 |
| Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 53 | 10 |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 36 | 7 |
| Gestión de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

Índices

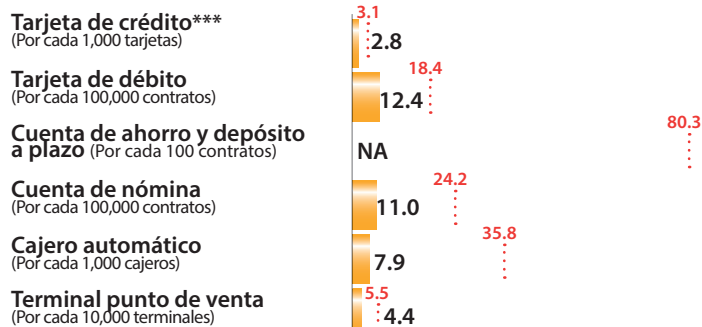
Resolución



Sanción*



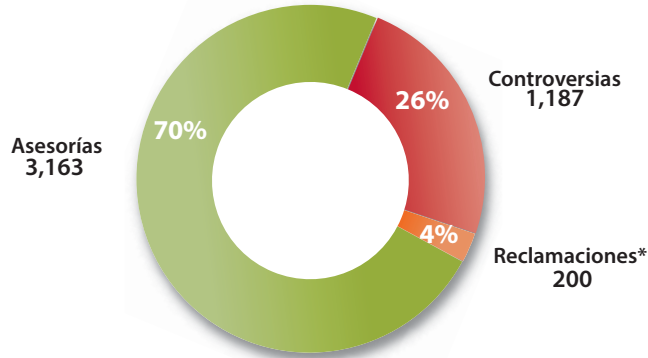
Reclamación**



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

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

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



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

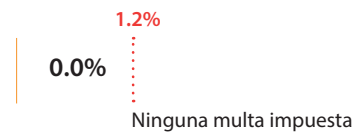
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Actualización de historial crediticio no realizada | 239 | 17 |
| Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor | 212 | 15 |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 164 | 12 |
| Consumos no reconocidos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

Índices

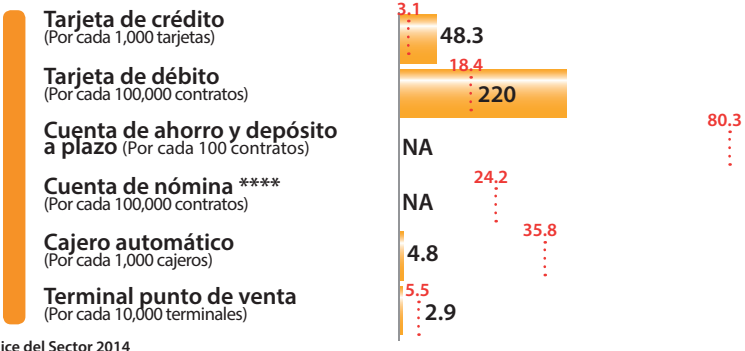
Resolución



Sanción*



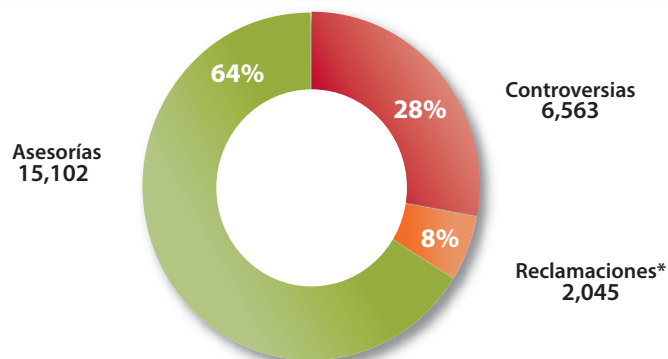
Reclamación**



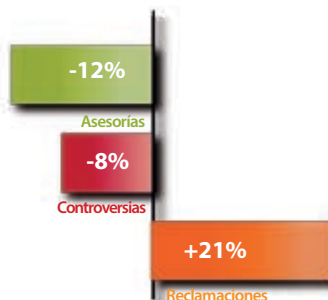
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

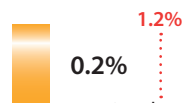
Índices

Resolución



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

Sanción*



16 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 100 tarjetas)

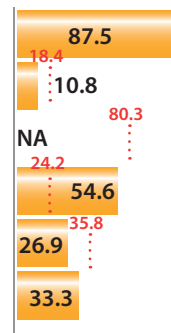
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

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

Cuenta de nómina
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta
(Por cada 1,000 terminales)



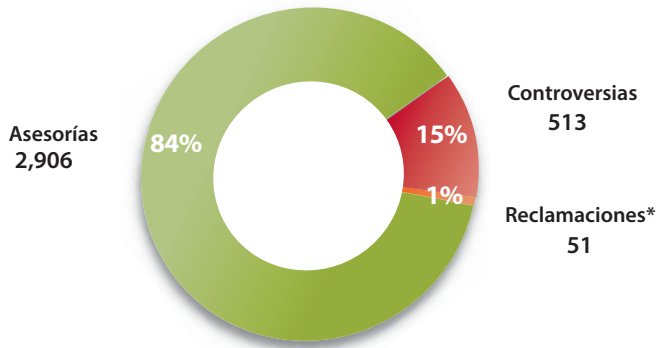
..... Índice del Sector 2014

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

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

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

Banco Compartamos, S.A. **3,470 Acciones de Defensa**



*50 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,613 | 56 |
| Crédito personal | 822 | 28 |
| Crédito simple | 215 | 7 |
| Tarjeta de crédito | 130 | 4 |
| Cuenta de ahorro | 32 | 1 |

| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,773 | 61 |
| Negociación de créditos (Orientación) | 413 | 14 |
| Actualización de historial crediticio no realizada | 74 | 3 |
| Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 71 | 2 |
| Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato | 65 | 2 |

Controversias y Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Crédito personal | 429 | 76 |
| Crédito simple | 61 | 11 |
| Cheques | 16 | 3 |
| Tarjeta de crédito | 13 | 2 |
| Cuenta de ahorro | 10 | 2 |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 35% | 43 |
| 42% | 37 |
| 78% | 44 |
| 225% | 67 |
| 0% | 30 |

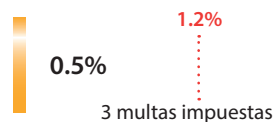
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 122 | 22 |
| Actualización de historial crediticio no realizada | 121 | 21 |
| Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 46 | 8 |
| Gestión de cobranza con maltrato y ofensas | 46 | 8 |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio | 30 | 5 |

Índices

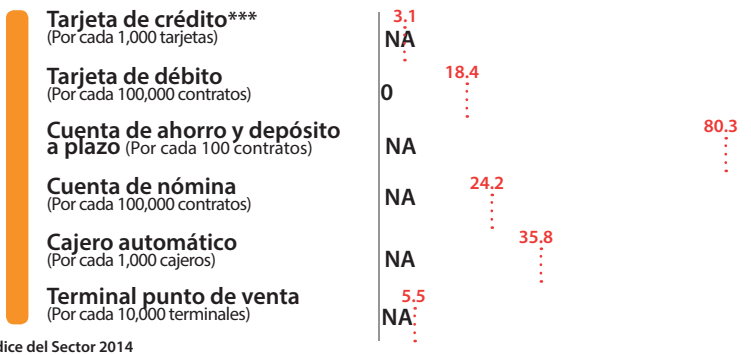
Resolución



Sanción*



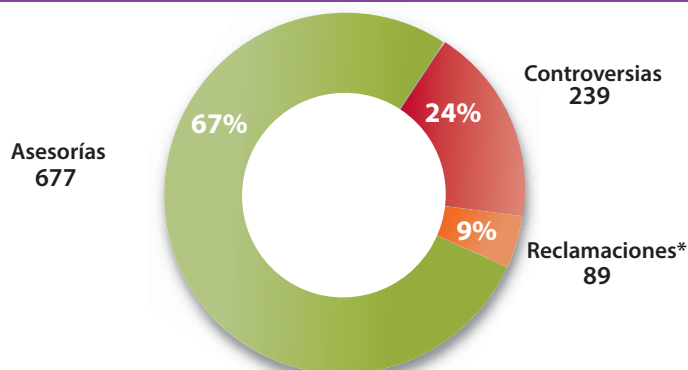
Reclamación**



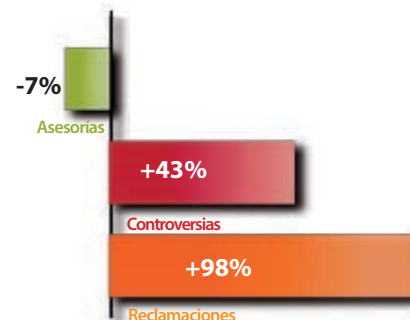
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

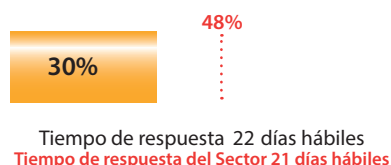
| Principales productos | | | Principales causas | | |
|---|---------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Información sobre productos y servicios financieros | 334 | 49 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 392 | 58 |
| Tarjeta de crédito | 69 | 10 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 63 | 9 |
| Crédito hipotecario | 52 | 8 | Negociación de créditos (Orientación) | 19 | 3 |
| Tarjeta de débito | 48 | 7 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 18 | 3 |
| Cuenta de Ahorro | 39 | 6 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 13 | 2 |

Controversias y Reclamaciones

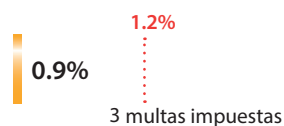
| Principales productos | | | Variación 2013-2014 | | Principales causas | | |
|-----------------------|---------|----|---------------------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | % Favorable | | Asuntos | Part. % | |
| Tarjeta de débito | 83 | 25 | 98% | 30 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 81 | 25 |
| Cheques | 55 | 17 | 41% | 24 | Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso | 36 | 11 |
| Cuenta de ahorro | 44 | 13 | 159% | 20 | Cheque pagado no reconocido por el titular | 20 | 6 |
| Tarjeta de crédito | 43 | 13 | 23% | 53 | Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente | 19 | 6 |
| Crédito hipotecario | 37 | 11 | 16% | 41 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 17 | 5 |

Índices

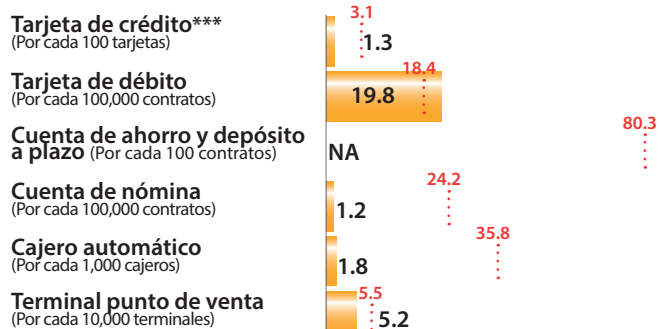
Resolución



Sanción*



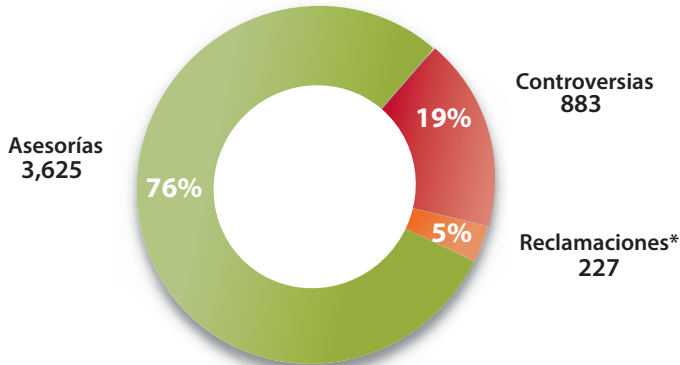
Reclamación**



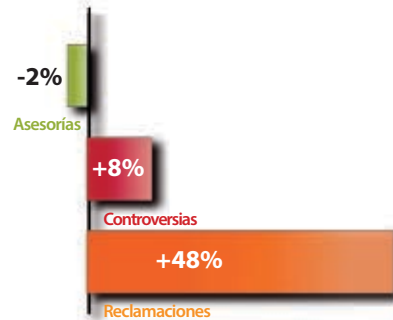
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,119 | 58 |
| Tarjeta de crédito | 452 | 12 |
| Crédito personal | 370 | 10 |
| Tarjeta de débito | 148 | 4 |
| Cuenta de ahorro | 102 | 3 |

| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 2,333 | 64 |
| Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 199 | 5 |
| Negociación de créditos (Orientación) | 133 | 4 |
| Actualización de historial crediticio no realizada | 81 | 2 |
| Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor | 77 | 2 |

Controversias y Reclamaciones

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito | 510 | 46 |
| Crédito personal | 197 | 18 |
| Tarjeta de débito | 78 | 7 |
| Cheques | 56 | 5 |
| Cuenta de Ahorro | 55 | 5 |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 1% | 41 |
| 50% | 43 |
| 50% | 43 |
| 17% | 38 |
| 150% | 30 |

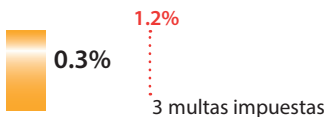
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 269 | 24 |
| Actualización de historial crediticio no realizada | 172 | 15 |
| Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor | 100 | 9 |
| Gestión de cobranza con maltrato y ofensas | 64 | 6 |
| Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 42 | 4 |

Índices

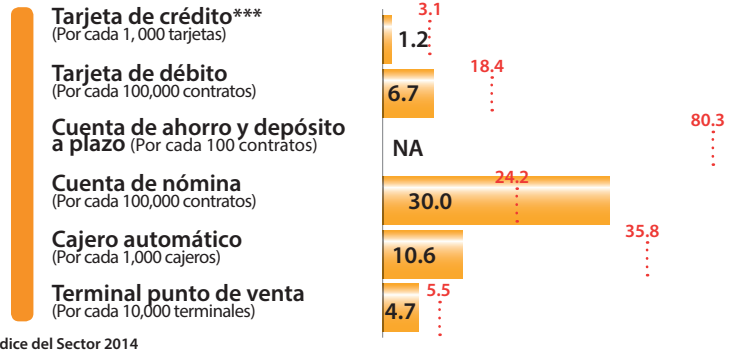
Resolución



Sanción*



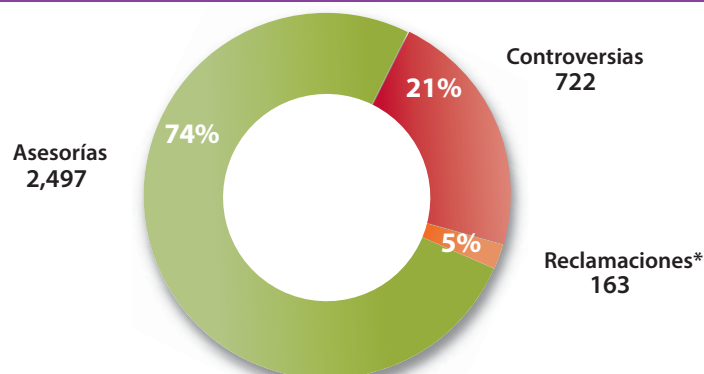
Reclamación**



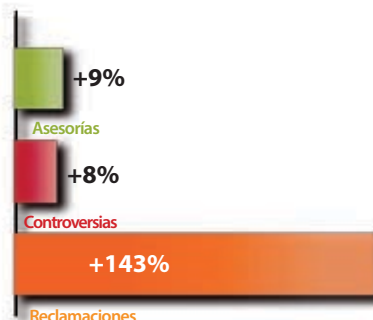
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

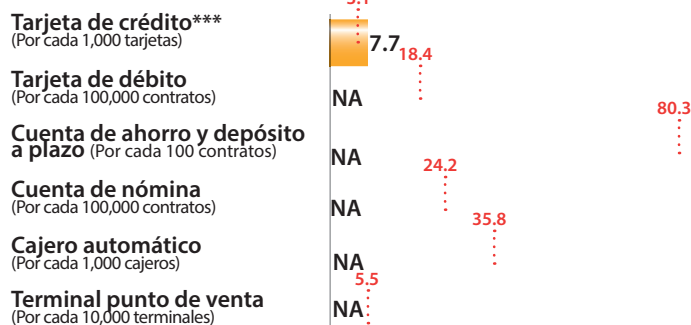
Resolución



Sanción*



Reclamación**

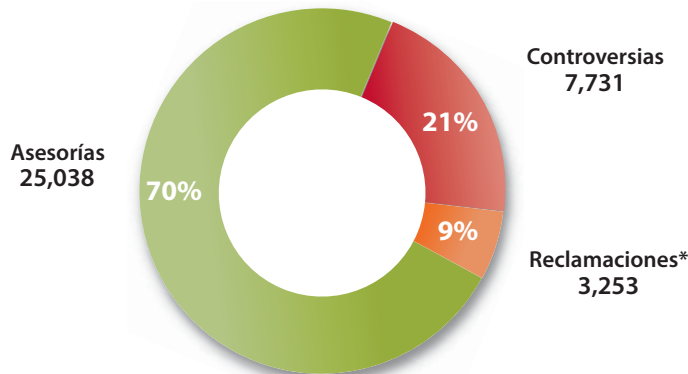


(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

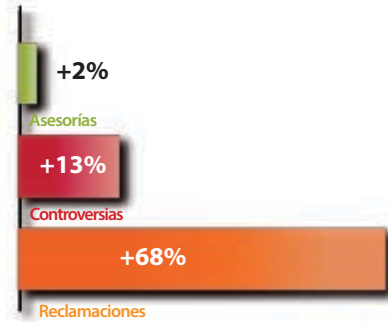
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

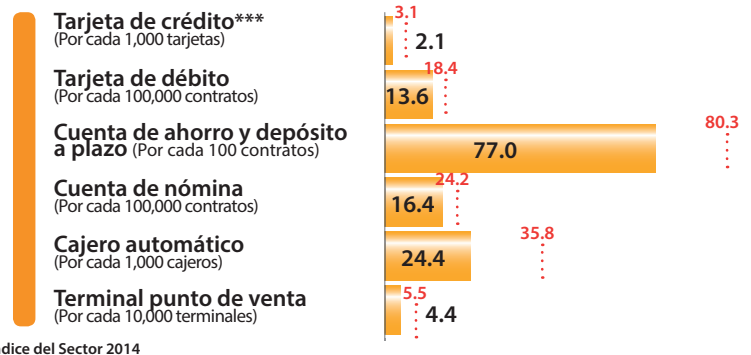
Resolución



Sanción*



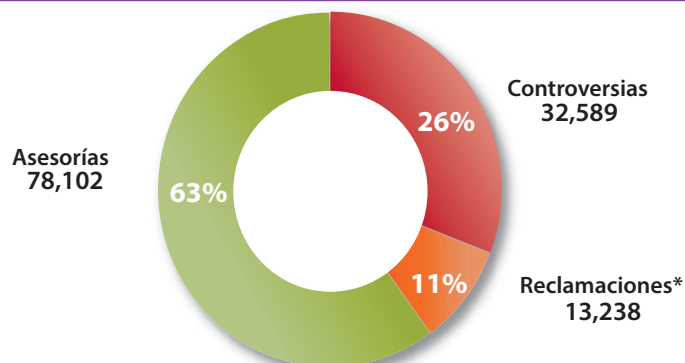
Reclamación**



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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

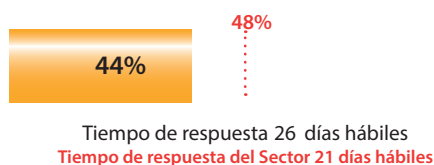
| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito | 28,921 | 32 |
| Tarjeta de débito | 5,164 | 11 |
| Cuenta de ahorro | 2,462 | 5 |
| Cheques | 2,401 | 5 |
| Crédito personal | 1,959 | 4 |

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

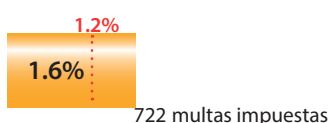
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 14,197 | 31 |
| Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 3,455 | 8 |
| Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor | 2,417 | 5 |
| Cargos no reconocidos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

Índices

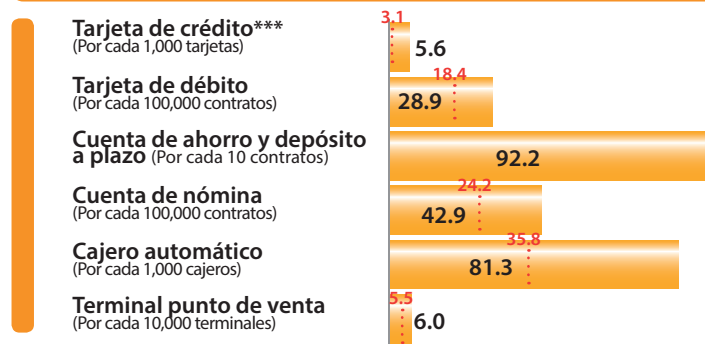
Resolución



Sanción*



Reclamación**



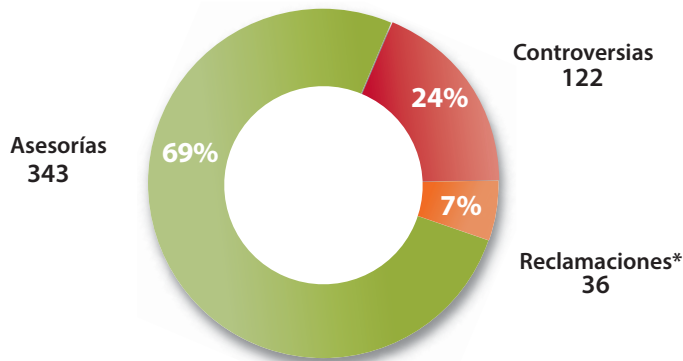
..... Índice del Sector 2014

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

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

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

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



*32 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

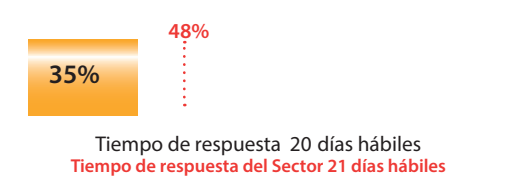
| Principales productos | | | Principales causas | | |
|---|---------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Información sobre productos y servicios financieros | 185 | 54 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 203 | 59 |
| Crédito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

Controversias y Reclamaciones

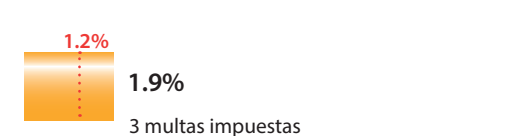
| Principales productos | | Variación 2013-2014 | | Principales causas | | | |
|-----------------------|---------|---------------------|------|--------------------|---|----|----|
| Asuntos | Part. % | % Favorable | | Asuntos | Part. % | | |
| Crédito al auto | 31 | 20 | -55% | 39 | Consumos no reconocidos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

Índices

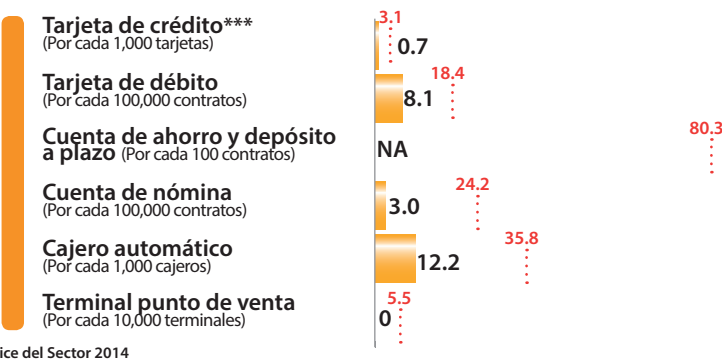
Resolución



Sanción*

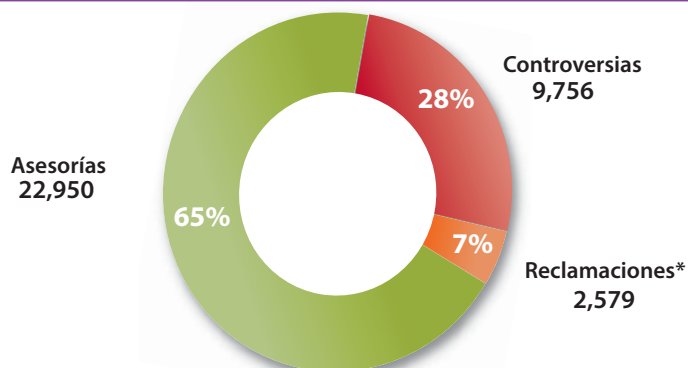


Reclamación**

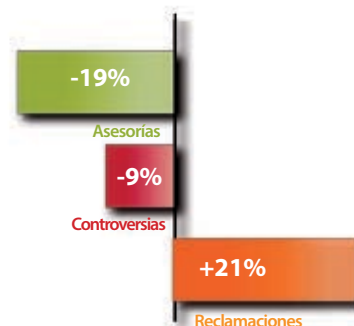


(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

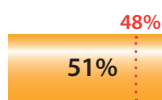
| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito | 6,185 | 50 |
| Tarjeta de débito | 1,420 | 12 |
| Crédito personal | 1,130 | 9 |
| Cuenta de nómina | 954 | 8 |
| Cheques | 764 | 6 |

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

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

Índices

Resolución



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

Sanción*



85 multas impuestas

Reclamación**

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

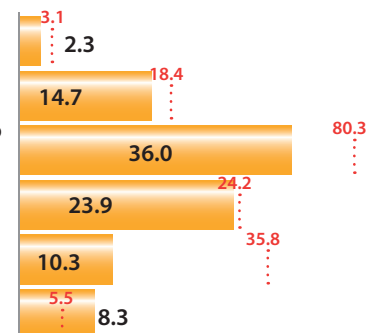
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

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

Cuenta de nómina
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

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

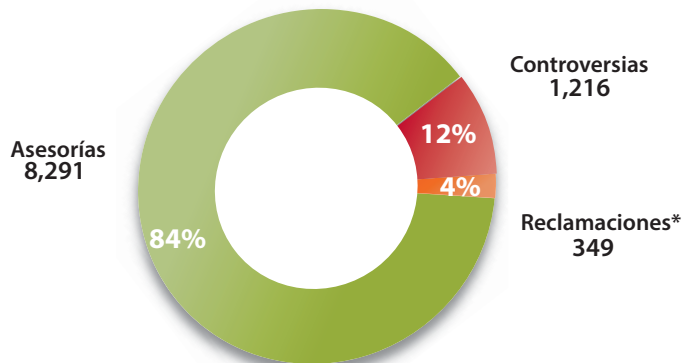


..... Índice del Sector 2014

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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales productos | | | Principales causas | | |
|---|---------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Información sobre productos y servicios financieros | 4,224 | 51 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 4,798 | 58 |
| Tarjeta de crédito | 3,410 | 41 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 712 | 9 |
| Crédito personal | 268 | 3 | Negociación de créditos (Orientación) | 328 | 4 |
| Tarjeta de débito | 121 | 1 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 295 | 4 |
| Cuenta de ahorro | 78 | 1 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) | 285 | 3 |

Controversias y Reclamaciones

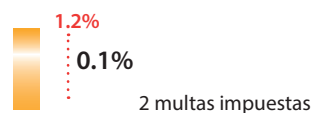
| Principales productos | | | Variación 2013-2014 | | Principales causas | | |
|-----------------------|---------|----|---------------------|-------------|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Variación | % Favorable | Asuntos | Part. % | |
| Tarjeta de crédito | 1,428 | 91 | 16% | 47 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 688 | 44 |
| Tarjeta de débito | 43 | 3 | -16% | 38 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 132 | 8 |
| Crédito personal | 33 | 2 | 6% | 43 | Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor | 99 | 6 |
| Cuenta de ahorro | 18 | 1 | 0% | 37 | Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente | 58 | 4 |
| Cuenta de nómina | 9 | 1 | 80% | 70 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) | 56 | 4 |

Índices

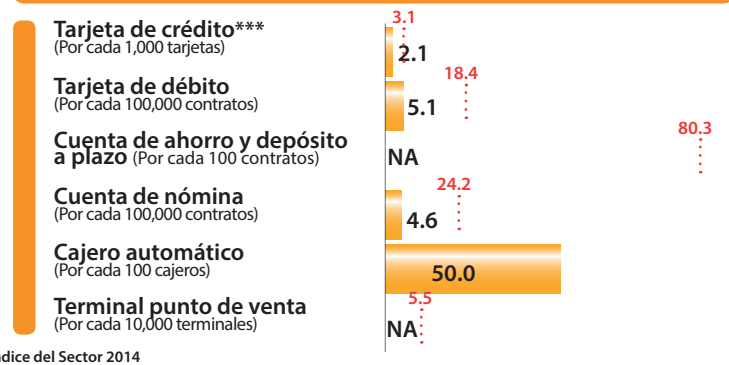
Resolución



Sanción*



Reclamación**

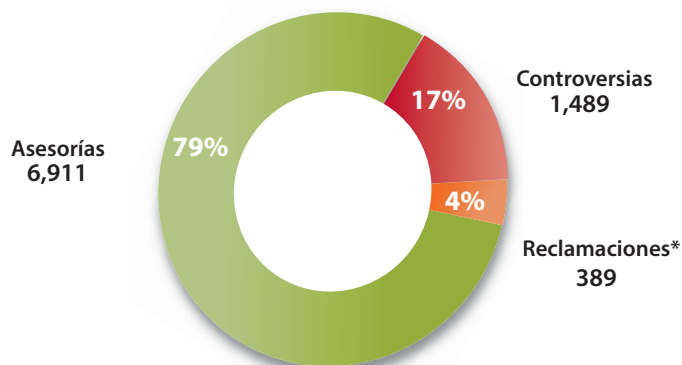


(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

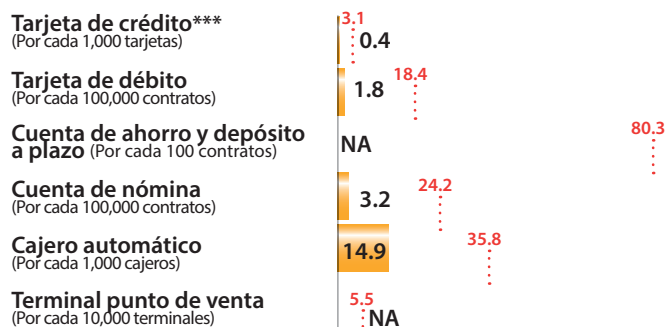
Resolución



Sanción*



Reclamación**

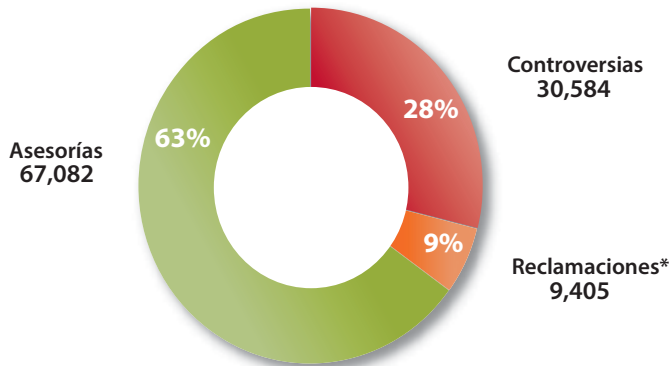


..... Índice del Sector 2014

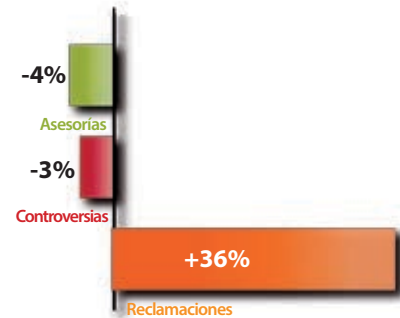
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales productos | | | Principales causas | | |
|---|---------|---------|--|---------|---------|
| Productos | Asuntos | Part. % | Causas | Asuntos | Part. % |
| Información sobre productos y servicios financieros | 24,577 | 37 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 29,832 | 44 |
| Tarjeta de crédito | 22,837 | 34 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 7,966 | 12 |
| Tarjeta de débito | 5,847 | 9 | Negociación de créditos (Orientación) | 3,958 | 6 |
| Crédito personal | 3,012 | 4 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) | 2,233 | 3 |
| Cuenta de ahorro | 2,382 | 4 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 1,335 | 2 |

Controversias y Reclamaciones

| Principales productos | | | Variación 2013-2014 | | Principales causas | | |
|-----------------------|---------|---------|---------------------|-------------|--|---------|---------|
| Productos | Asuntos | Part. % | Variación | % Favorable | Causas | Asuntos | Part. % |
| Tarjeta de crédito | 20,374 | 51 | -7.7% | 65 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 11,726 | 29 |
| Tarjeta de débito | 7,600 | 19 | 51.2% | 41 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 2,888 | 7 |
| Cuenta de ahorro | 2,703 | 7 | -5.5% | 51 | Actualización de historial crediticio no realizada | 2,315 | 6 |
| Cuenta de nómina | 2,065 | 5 | 35.7% | 51 | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente | 1,959 | 5 |
| Cheques | 1,992 | 5 | -0.4% | 35 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 1,865 | 5 |

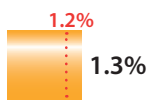
Índices

Resolución



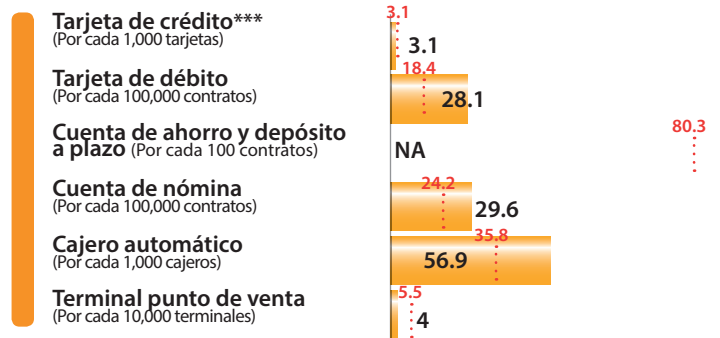
Tiempo de respuesta 20 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 21 días hábiles

Sanción*



510 multas impuestas

Reclamación**

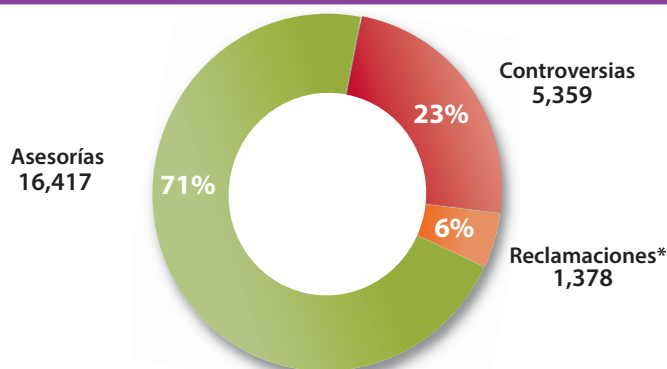


..... Índice del Sector 2014

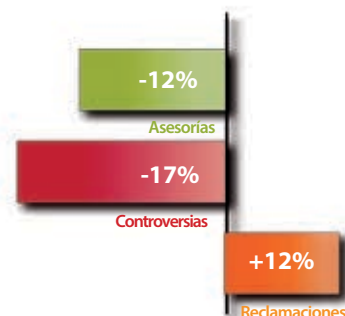
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

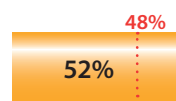
| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito | 2,781 | 41 |
| Cheques | 735 | 11 |
| Cuenta de ahorro | 632 | 9 |
| Tarjeta de débito | 615 | 9 |
| Crédito personal | 608 | 9 |

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

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

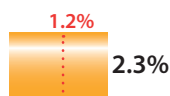
Índices

Resolución



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

Sanción*



155 multas impuestas

Reclamación**

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

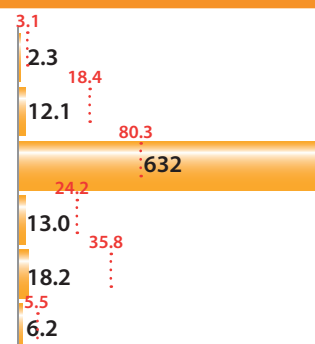
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

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

Cuenta de nómina
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

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

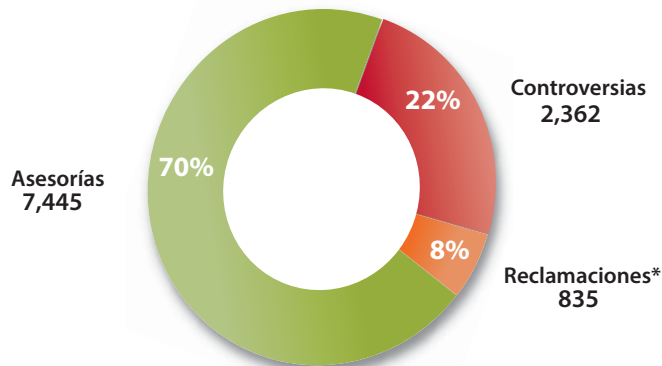


..... Índice del Sector 2014

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

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

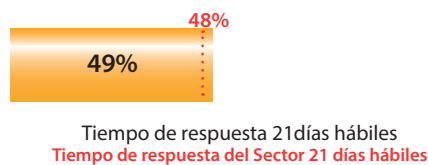
| Principales productos | | | Principales causas | | |
|---|---------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Información sobre productos y servicios financieros | 3,646 | 49 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 4,204 | 56 |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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

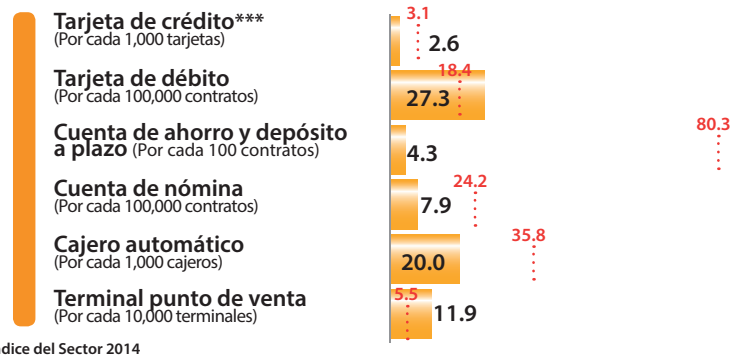
Resolución



Sanción*



Reclamación**



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

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

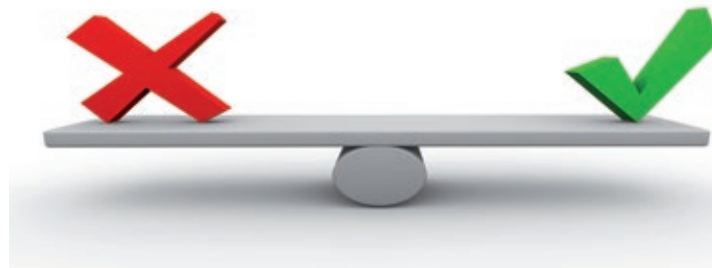
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2014.

Sociedades de Información Crediticia

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

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

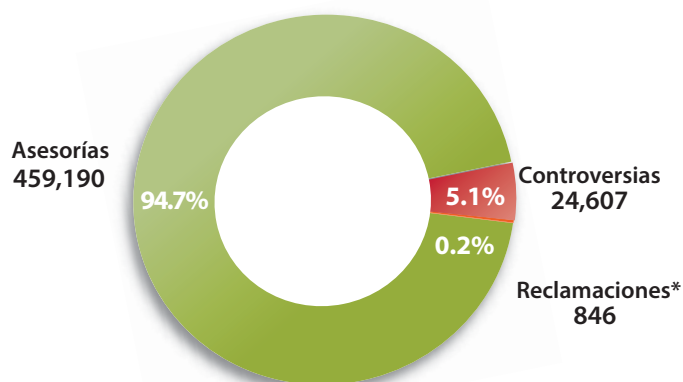
Página

37

38

Principales Causas de Reclamación

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



Variación 2013-2014



* 819 asuntos de Conciliación y 27 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

77%

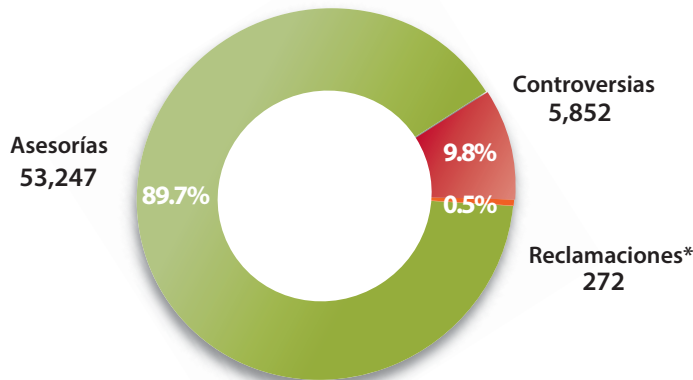
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Sanción*

0.03%

8 multas impuestas

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



Variación 2013-2014



*263 asuntos de Conciliación y 9 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

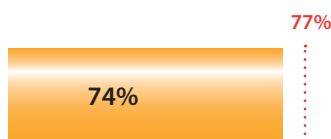
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 51,402 | 97 |
| Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 1,330 | 2 |
| Crédito no reconocido en el historial crediticio | 283 | 1 |

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

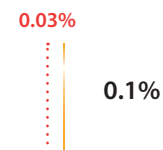


Tiempo de respuesta: 13 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

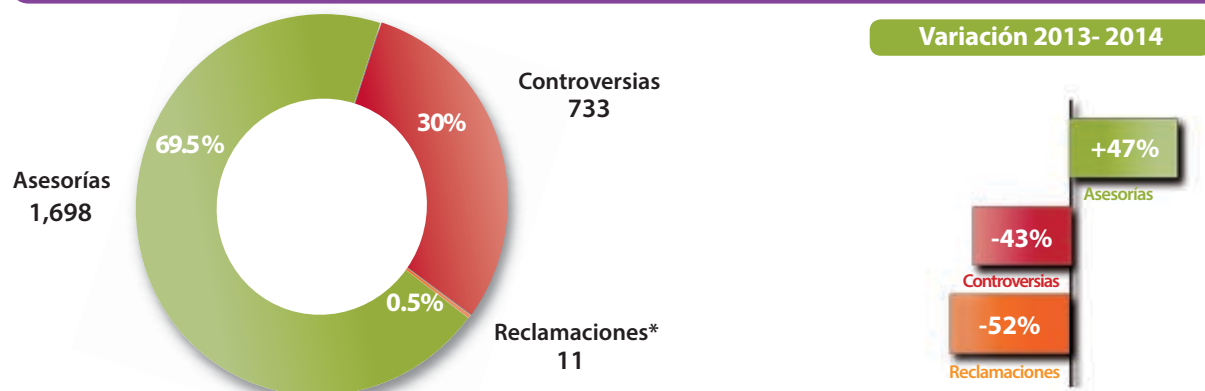
..... Índice del Sector 2014

Sanción*



4 multas impuestas en el Sector

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



*9 asuntos de Conciliación y 2 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

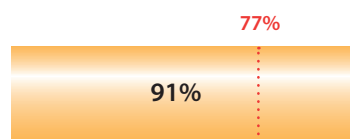
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 1,331 | 78 |
| Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 290 | 17 |
| Inconformidad por homonimia | 35 | 2 |

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

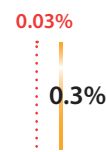


Tiempo de respuesta: 9 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

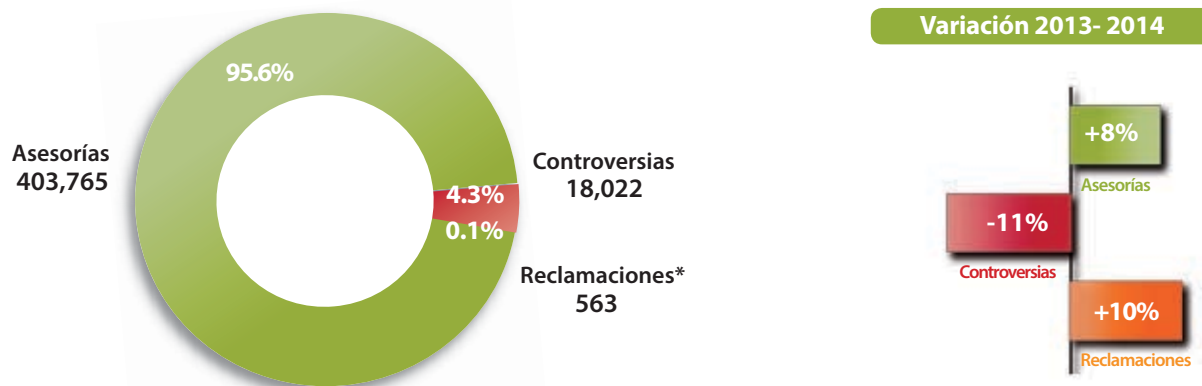
..... Índice del Sector 2014

Sanción*



2 multas impuestas

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



* 547 asuntos de Conciliación y 16 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

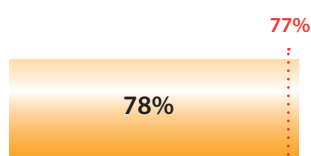
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 383,930 | 95 |
| Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 12,259 | 3 |
| Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocida por el cliente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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

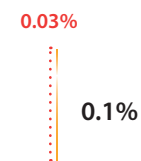


Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

Sanción*



2 multas impuestas

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

Aseguradoras

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

Página

43

44

Controversias y Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

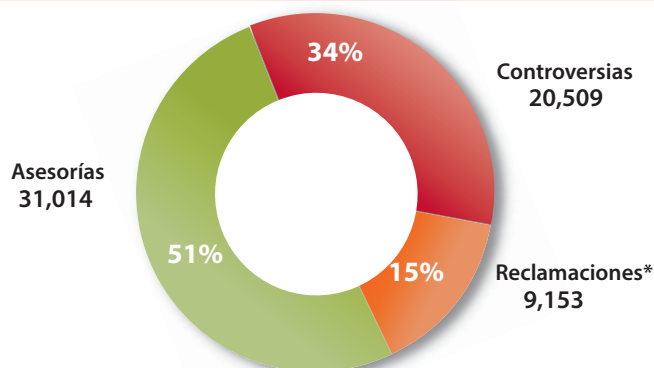
Principales Productos/Causas de Reclamación

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

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

Aseguradoras

60,676 Acciones de Defensa



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución

38%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles

Sanción*

2.0%

607 multas impuestas

Reclamación**

Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

48

Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

100

Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

28

Daños automóbiles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

38

Daños sin automóbiles

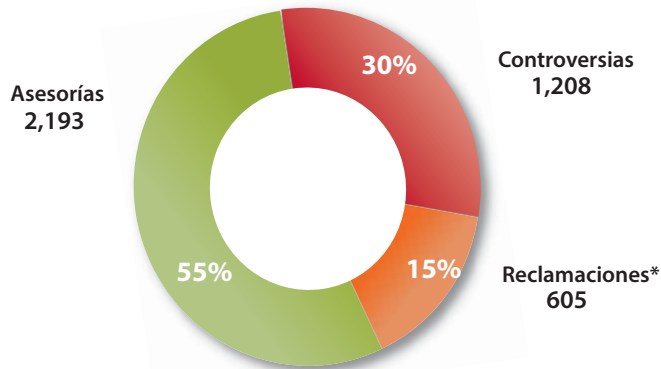
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

48

..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Daños automóbiles | 1,127 | 51 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 579 | 26 |
| Vida individual | 173 | 8 |
| Gastos médicos mayores | 135 | 6 |
| Accidentes personales | 86 | 4 |

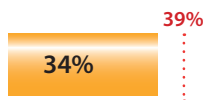
| Principales causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 579 | 26 |
| Incumplimiento del contrato | 355 | 16 |
| Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización | 232 | 11 |
| Inconformidad con el monto de la indemnización | 176 | 8 |
| Inconformidad con la reparación del bien afectado | 161 | 7 |

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución



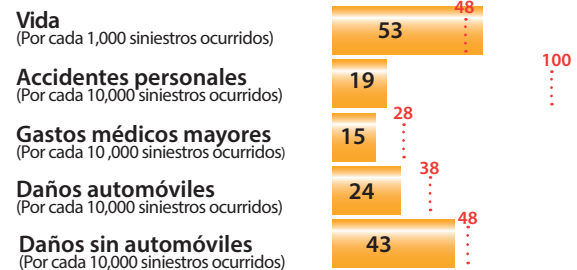
Tiempo de respuesta 17 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



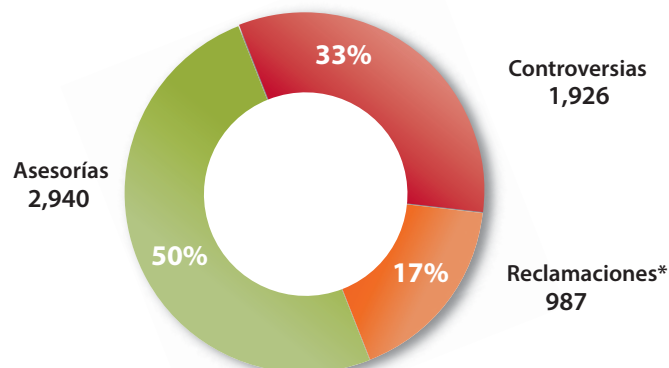
19 multas impuestas

Reclamación**



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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

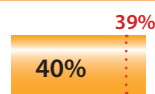
| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Daños automóbiles | 1,620 | 56 |
| Vida individual | 657 | 23 |
| Gastos médicos mayores | 218 | 7 |
| Vida colectivo | 199 | 7 |
| Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 46 | 2 |

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

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

Índices

Resolución



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

Sanción*



54 multas impuestas

Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



Accidentes personales
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



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



Daños automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



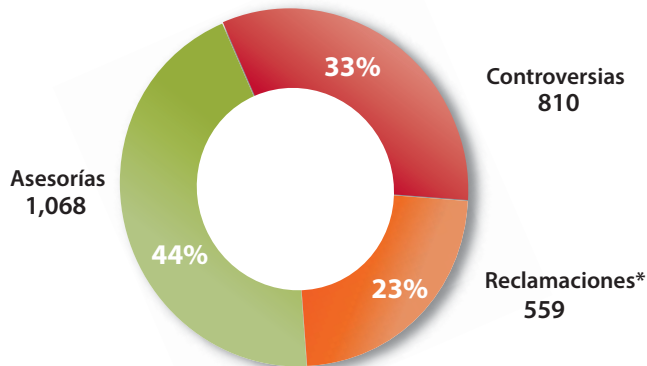
Daños sin automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 -2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

16%

39%

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

Sanción*

2.0%

7.0%

96 multas impuestas

Reclamación**

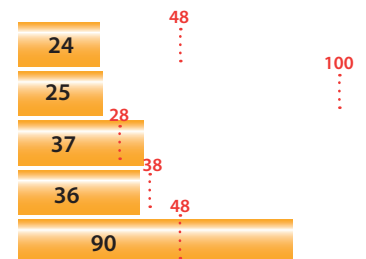
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

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

Daños automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

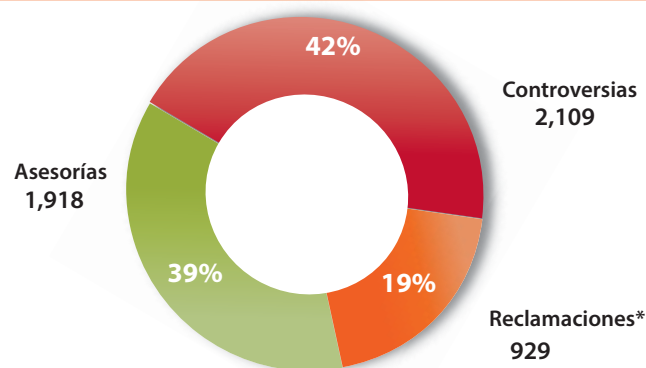
Daños sin automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



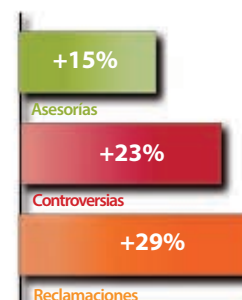
..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

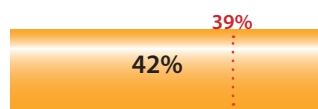
| Principales productos | | Asuntos | Part. % | Principales causas | | Asuntos | Part. % |
|---|--|---------|---------|--|--|---------|---------|
| Vida individual | | 784 | 41 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | | 623 | 32 |
| Información sobre productos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

Controversias y Reclamaciones

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

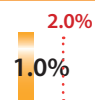
Índices

Resolución



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

Sanción*



30 multas impuestas

Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



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



Daños automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



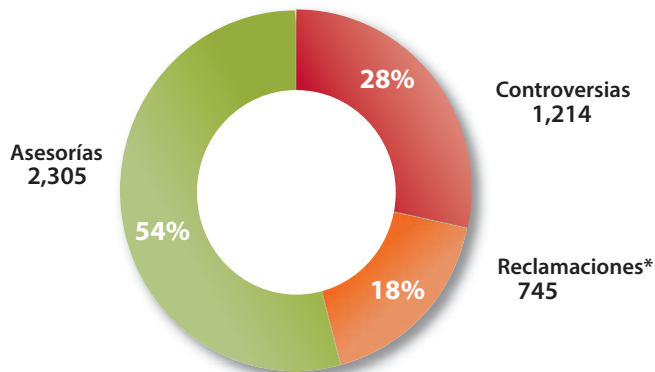
Daños sin automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



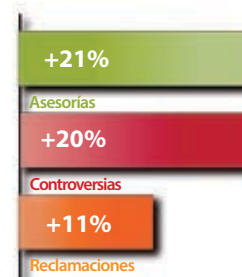
..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

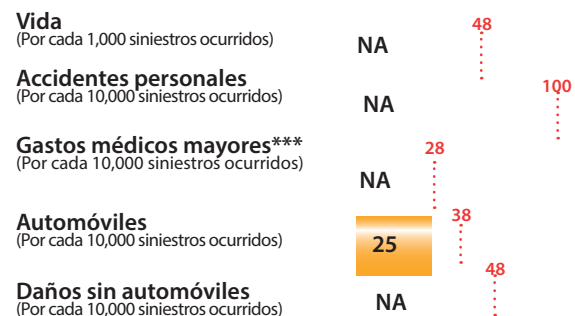
Resolución



Sanción*



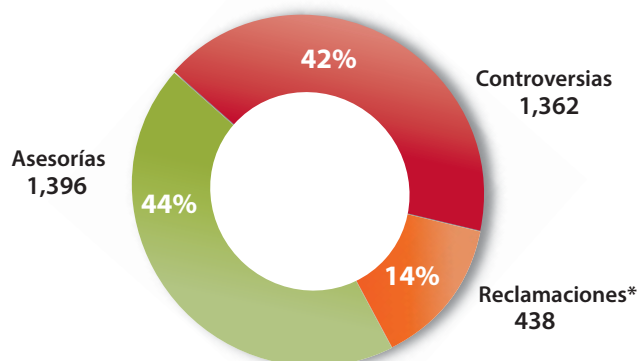
Reclamación**



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

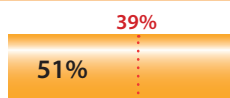
| Principales productos | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Daños automóviles | 515 | 29 |
| Vida individual | 496 | 28 |
| Accidentes personales | 339 | 19 |
| Diversos misceláneos | 47 | 3 |
| Terremotos y otros riesgos catastróficos | 41 | 2 |

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

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

Índices

Resolución



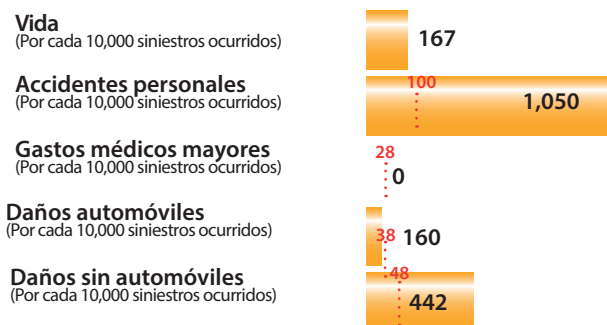
Tiempo de respuesta 25 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



3 multas impuestas

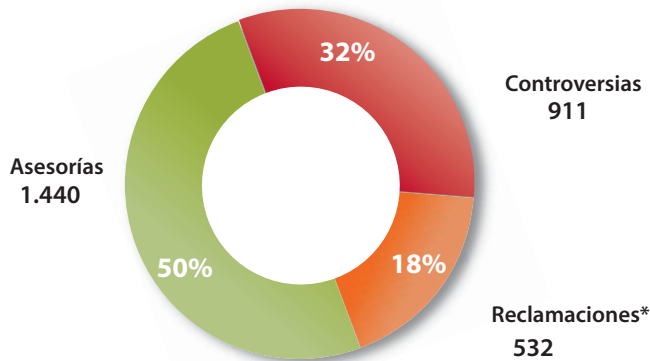
Reclamación**



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución



Sanción*



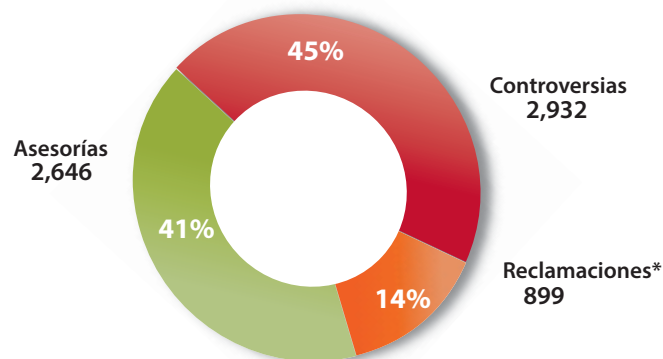
Reclamación**



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

39%
55%

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

Sanción*

2.0%
0.3%

13 multas impuestas

Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

48
102

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

309

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

28
NA

Automóviles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

38
103

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

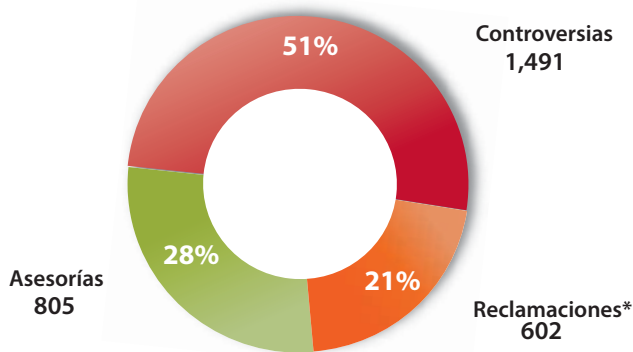
48
20

..... Índice del Sector 2014

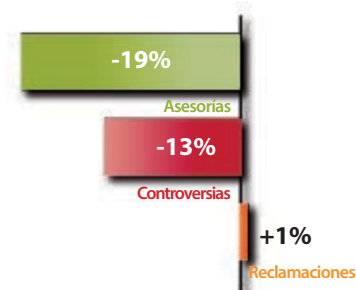
(*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

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

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

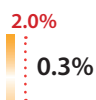
| Principales productos | | Variación 2013-2014 | | Principales causas | |
|-----------------------|---------|---------------------|------|--------------------|---------|
| Asuntos | Part. % | % Favorable | | Asuntos | Part. % |
| Vida individual | 592 | 28 | 3% | 40 | 35 |
| Daños automóbiles | 505 | 24 | -6% | 27 | 20 |
| Accidentes personales | 189 | 9 | -17% | 33 | 7 |
| Diversos misceláneos | 158 | 8 | 84% | 36 | 6 |
| Seguro de desempleo | 142 | 7 | -29% | 24 | 5 |

Índices

Resolución

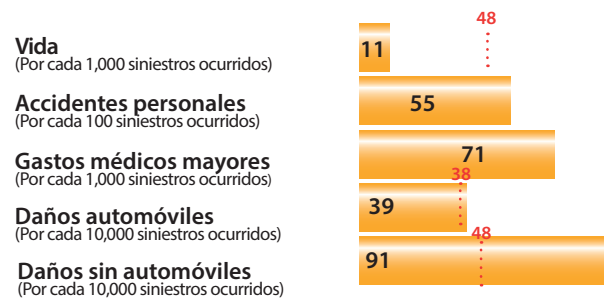


Sanción*



6 multas impuestas

Reclamación**



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

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

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

Página

55

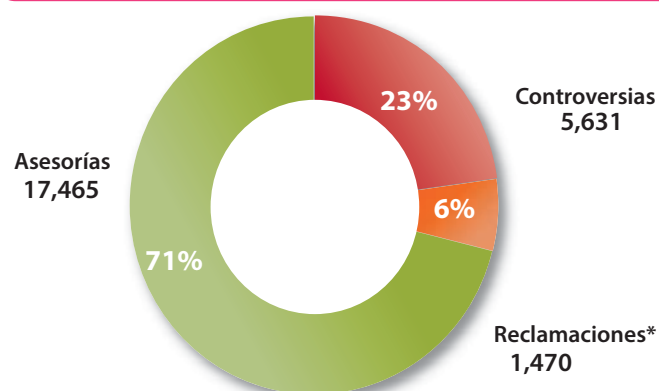
56

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

Principales Productos/Causas de Reclamación

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

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



Variación 2012 - 2013



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

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

| Principales Productos | Asuntos | Part. % | Variación | |
|-----------------------|---------|---------|-----------|-------------|
| | | | 2013-2014 | % Favorable |
| Crédito personal | 3,858 | 54 | 4% | 42 |
| Crédito hipotecario | 1,505 | 21 | 8% | 23 |
| Crédito al auto | 1,032 | 15 | -5% | 36 |
| Tarjeta de crédito | 208 | 3 | -31% | 52 |
| Crédito de nómina | 183 | 3 | - | 59 |

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

Índices

Resolución

37%

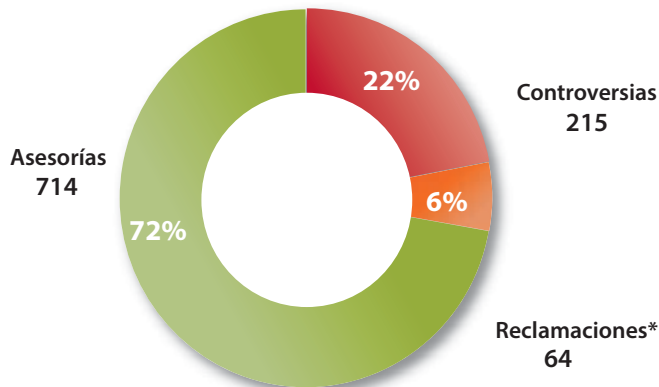
Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Sanción*

17.3%

1,228 multas impuestas en el Sector

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

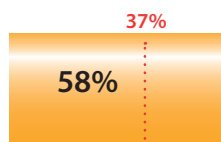
| Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---|---------|------|---|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Información sobre productos y servicios financieros | 367 | 51.4 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 414 | 58 |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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

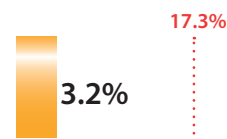
Resolución



Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

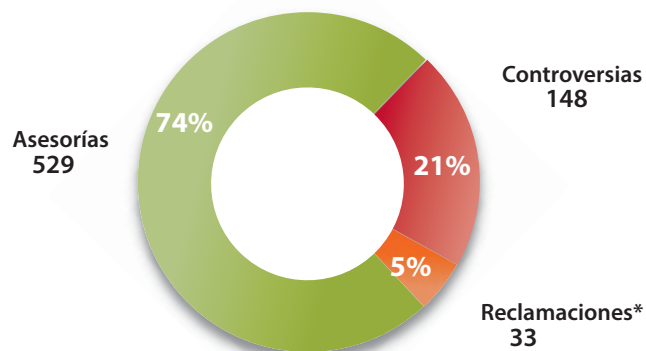
Sanción*



9 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



*29 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

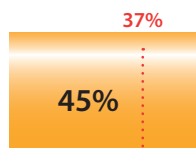
| Principal Producto | Asuntos | Part. % |
|--------------------|---------|---------|
| Crédito personal | 166 | 92 |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 6% | 44 |

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

Índices

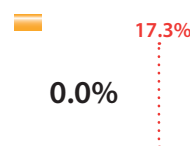
Resolución



Tiempo de respuesta 14 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

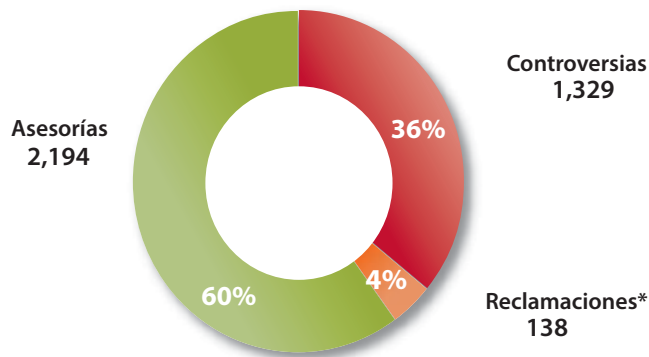
Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



*133 asuntos de Conciliación y 5 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

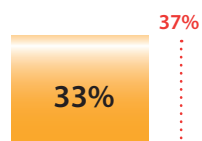
| Principales Productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Crédito personal | 1,421 | 96.9 |
| Crédito simple | 1 | 0.1 |
| Crédito hipotecario | 1 | 0.1 |

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

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

Índices

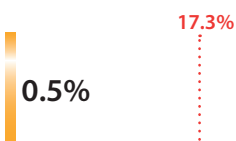
Resolución



Tiempo de respuesta : 7 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

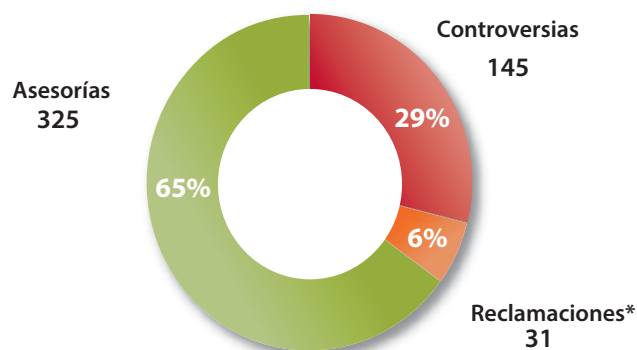
Sanción*



8 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



* 28 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

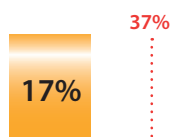
| Principal Producto | Asuntos | Part. % |
|---------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario | 164 | 93 |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| -33% | 17 |

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

Índices

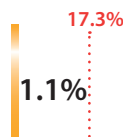
Resolución



Tiempo de respuesta: 25 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

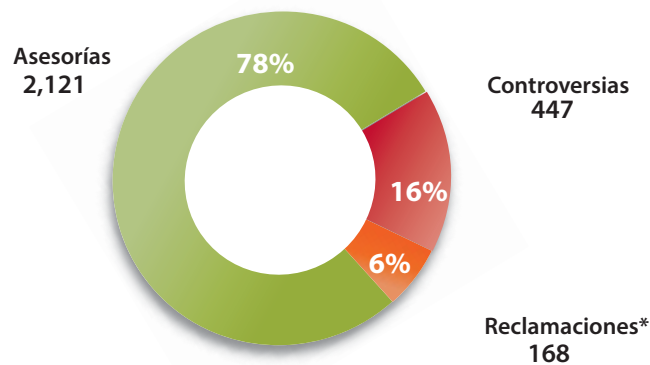
Sanción*



2 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

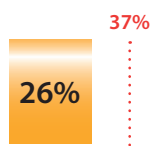
Controversias y Reclamaciones

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

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

Índices

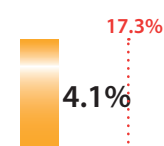
Resolución



Tiempo de respuesta: 17 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

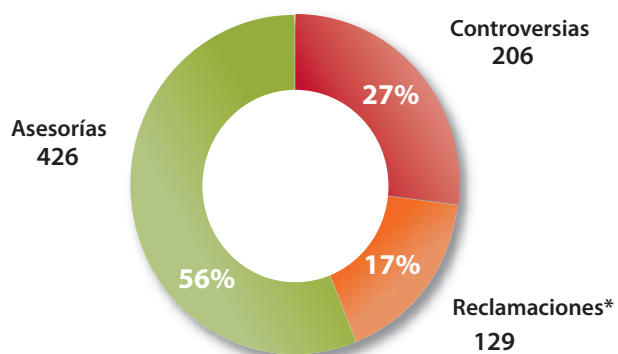
Sanción*



25 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



*118 asuntos de Conciliación y 11 asuntos de Dictámen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

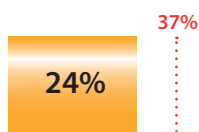
| Principal Producto | Asuntos | Part. % |
|---------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario | 322 | 96 |

| Variación 2013-2014 | % Favorable |
|---------------------|-------------|
| 52% | 23 |

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

Índices

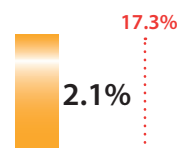
Resolución



Tiempo de respuesta: 33 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

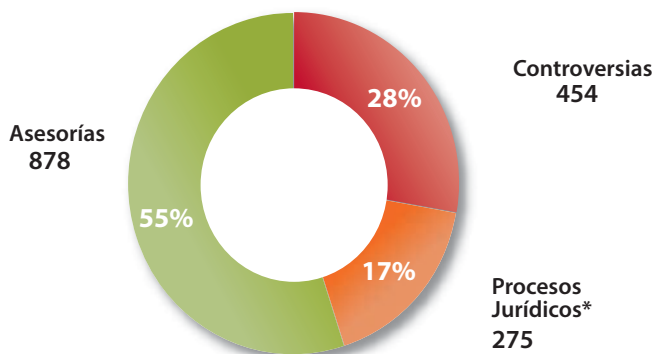
Sanción*



7 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013-2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

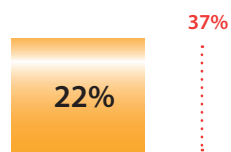
Controversias recibidas

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

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

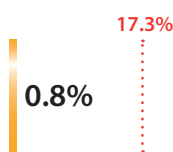
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta: 30 días hábiles

Sanción*



6 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

Página

65

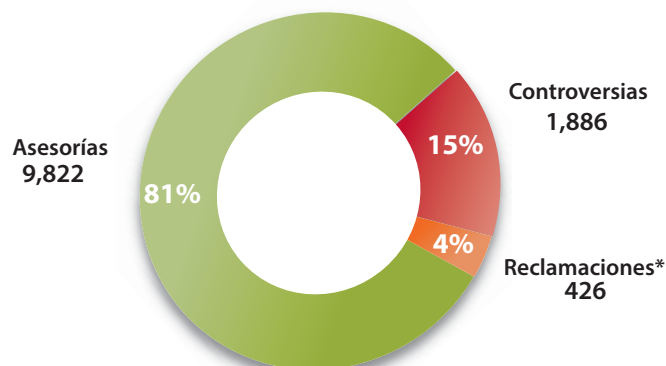
66

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

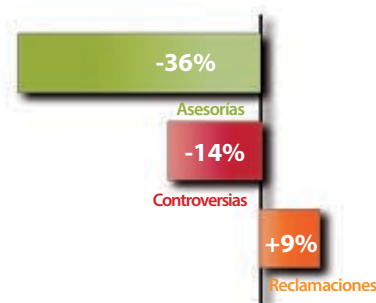
Principales Productos/Causas de Reclamación

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución

54%

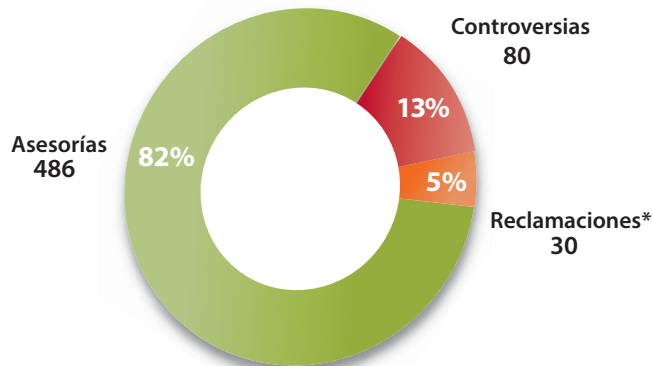
Tiempo de respuesta: 16 días hábiles

Sanción*

5.2%

121 multas impuestas

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



Variación 2013 - 2014



*27 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

Índices

Resolución

34%

54%

Tiempo de respuesta: 14 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

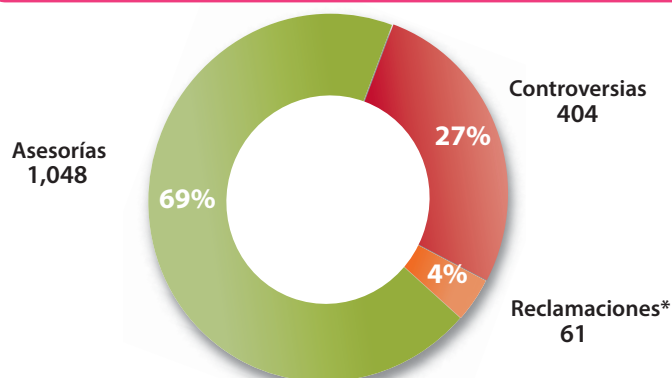
Sanción*

0.0%

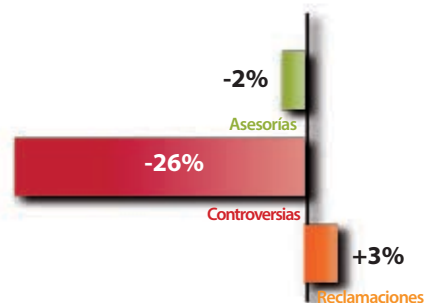
5.2%

Ninguna multa impuesta

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

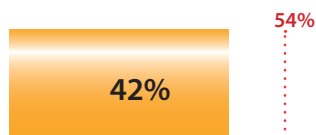
| Principales Productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Crédito personal | 416 | 89.3 |
| Tarjeta de crédito | 26 | 5.7 |
| Crédito hipotecario | 2 | 0.4 |
| Crédito simple | 1 | 0.2 |

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

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

Índices

Resolución



54%

Tiempo de respuesta 13 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

..... Índice del Sector 2014

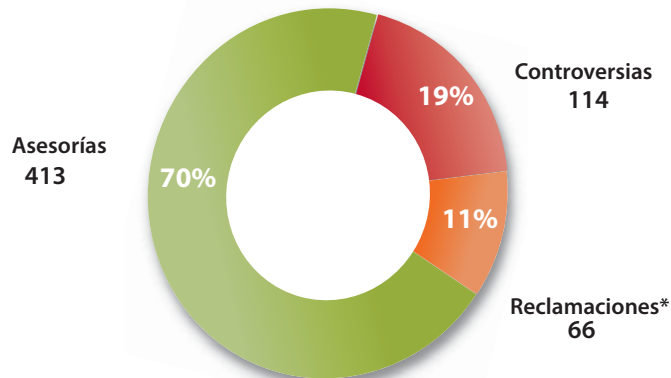
Sanción*



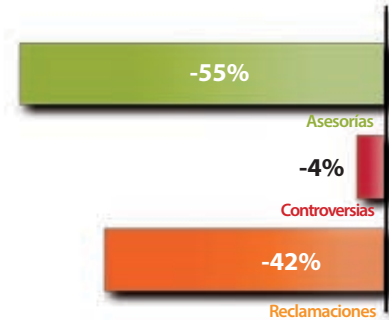
5.2%

Ninguna multa impuesta

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



Variación 2013 - 2014



*55 asuntos de Conciliación y 11 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

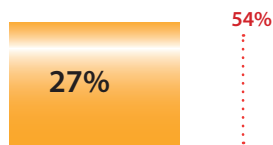
| Principal Producto | Asuntos | Part. % |
|---------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario | 152 | 84 |
| Crédito personal | 1 | 1 |

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

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

Índices

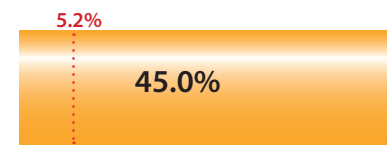
Resolución



Tiempo de respuesta: 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

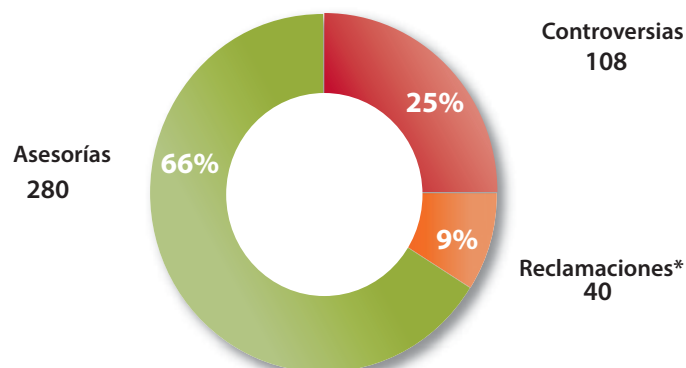
Sanción*



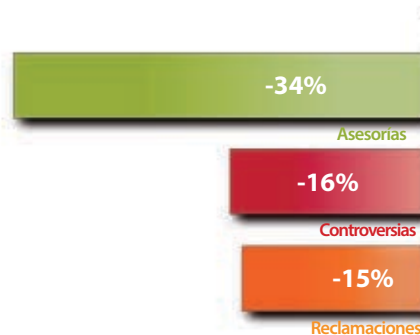
81 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



Variación 2013 - 2014



*37 asuntos de Conciliación y 3 asuntos de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

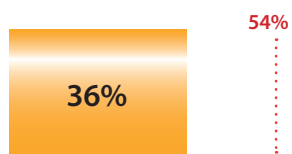
| Principal Producto | Asuntos | Part. % |
|---------------------|---------|---------|
| Crédito hipotecario | 122 | 82 |
| Tarjeta de crédito | 16 | 11 |
| Crédito al auto | 2 | 1 |

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

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

Índices

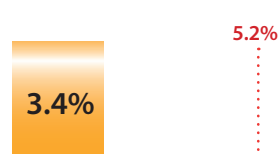
Resolución



Tiempo de respuesta: 26 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

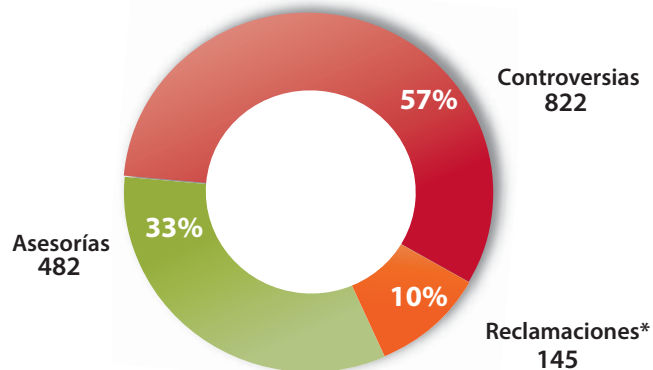
Sanción*



5 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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



*140 asuntos de Conciliación y 5 asuntos de Dictamen.

Variación 2013 - 2014



Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

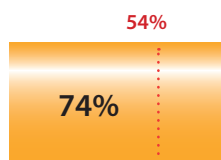
| Principales Productos | Asuntos | Part. % |
|-----------------------|---------|---------|
| Tarjeta de crédito | 963 | 99.6 |
| Crédito personal | 2 | 0.2 |

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

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

Índices

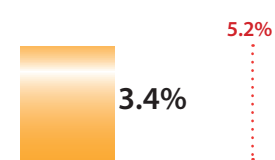
Resolución



Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 16 días hábiles

Sanción*



33 multas impuestas

..... Índice del Sector 2014

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

Administradoras de Fondos para el Retiro

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

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



Principales Productos/ Causas de Reclamación
Instituciones

Página

73

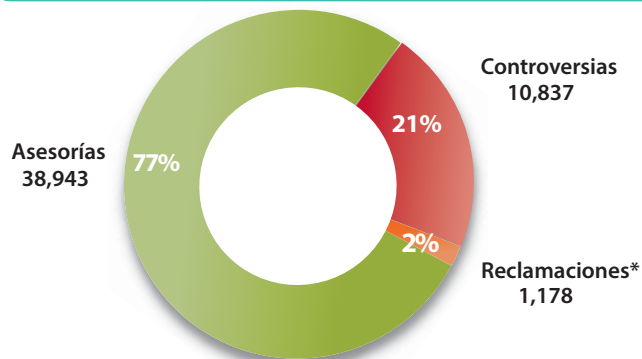
74

Controversias recibidas en el Sector AFORE

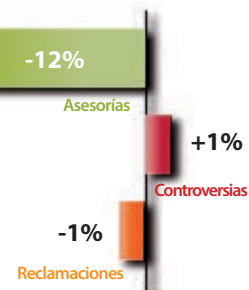
Principales Servicios/Causas de Reclamación

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución

71%

Tiempo de respuesta 12 días hábiles

Sanción*

0.7%

82 multas impuestas

Reclamación**

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

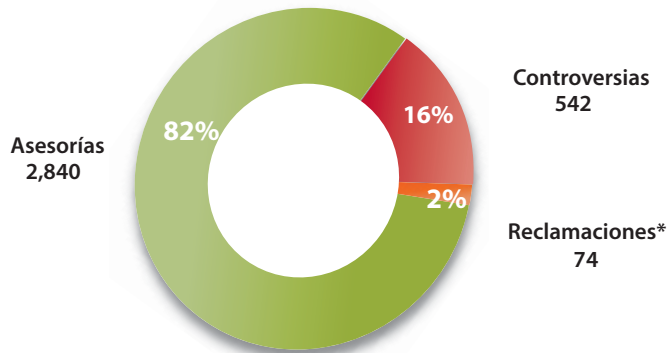
6

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

15

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

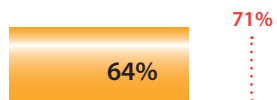
| Principales Servicios | | | Principales Causas | | |
|---|---------|----|--|---------|----|
| Asuntos | Part. % | | Asuntos | Part. % | |
| Traspaso AFORE-AFORE | 1,022 | 36 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 930 | 38 |
| Información sobre productos y servicios financieros | 930 | 33 | Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE | 675 | 24 |
| Retiros parciales (Desempleo) | 439 | 15 | Información para realizar el trámite no otorgada | 589 | 21 |
| Disposición del saldo de la cuenta individual | 114 | 4 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 424 | 15 |
| Retiro SAR 92-97 | 57 | 2 | Inconformidad con el pago del retiro por desempleo | 33 | 1 |

Controversias y Reclamaciones

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

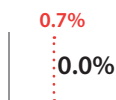
Índices

Resolución



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

Sanción*



Ninguna multa impuesta

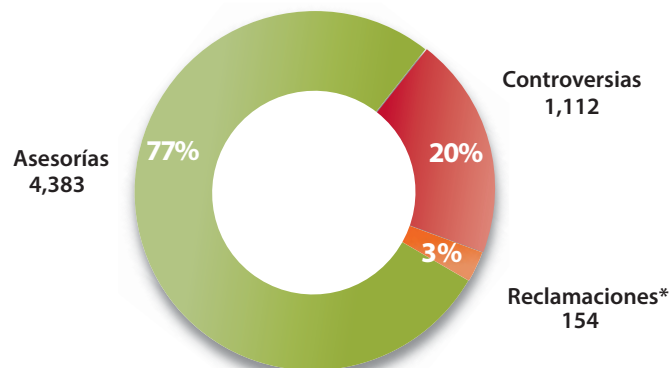
Reclamación**



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

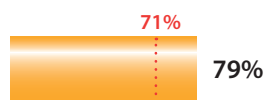
| Principales Servicios | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Disposición del saldo de la cuenta individual | 343 | 27 |
| Emisión de estado de cuenta | 225 | 18 |
| Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) | 113 | 9 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre,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

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

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

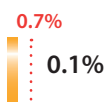
Índices

Resolución



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

Sanción*

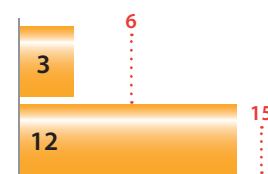


1 multa impuesta

Reclamación**

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

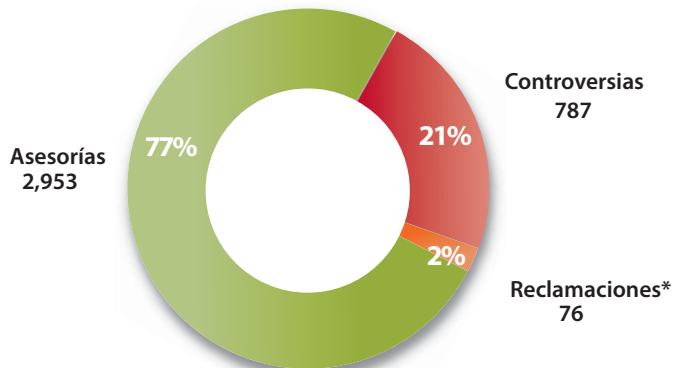
Corrección y/o actualización de
 datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



*76 asuntos de Conciliación.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

| Principales Servicios | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,344 | 46 |
| Retiros parciales (Desempleo) | 431 | 15 |
| Traspaso AFORE-AFORE | 382 | 13 |
| Disposición del saldo de la cuenta individual | 223 | 8 |
| Emisión de estado de cuenta | 149 | 5 |

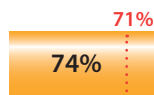
| Principales Causas | Asuntos | Part. % |
|--|---------|---------|
| Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,344 | 46 |
| Información para realizar el trámite no otorgada | 587 | 20 |
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 491 | 17 |
| Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE | 222 | 8 |
| Inconformidad con el resultado o monto del retiro | 42 | 1 |

Controversias y Reclamaciones

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

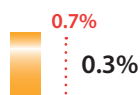
Índices

Resolución



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

Sanción*

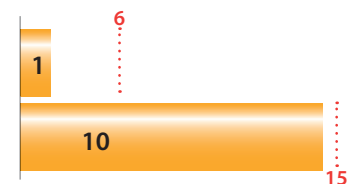


3 multas impuestas

Reclamación**

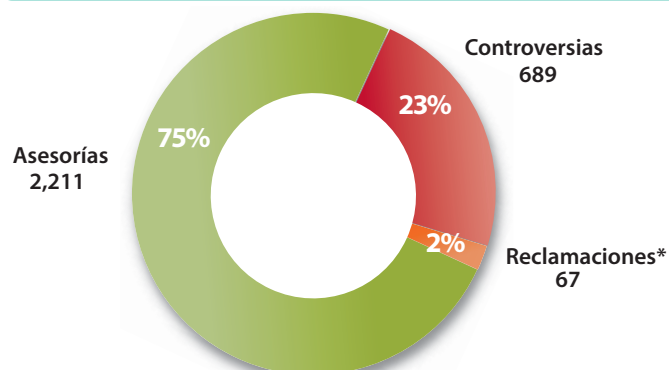
Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 10,000 traspasos)

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



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

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



Variación 2013 - 2014



*66 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

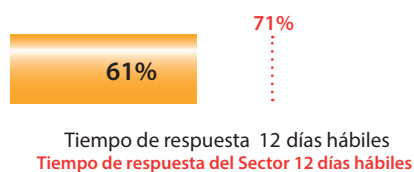
| Principales Servicios | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Traspaso AFORE-AFORE | 366 | 48 |
| Disposición del saldo de la cuenta individual | 132 | 17 |
| Devolución de fondo de la vivienda 72-92 | 47 | 6 |
| Retiro SAR 92-97 | 40 | 5 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre,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

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

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

Índices

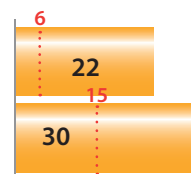
Resolución



Sanción*



Reclamación**

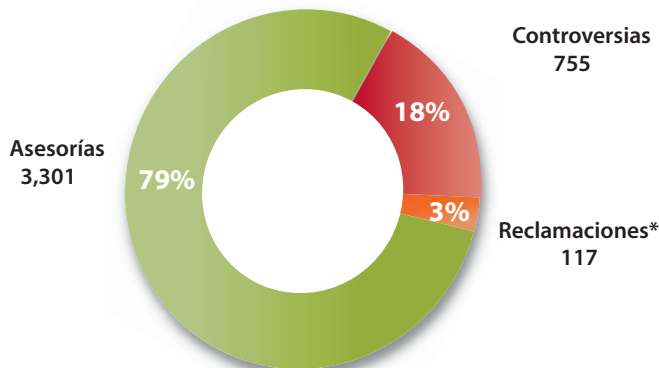
Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 10,000 traspasos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

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

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

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

4,173 Acciones de Defensa



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

Controversias y Reclamaciones

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

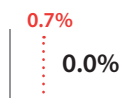
Índices

Resolución



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

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**



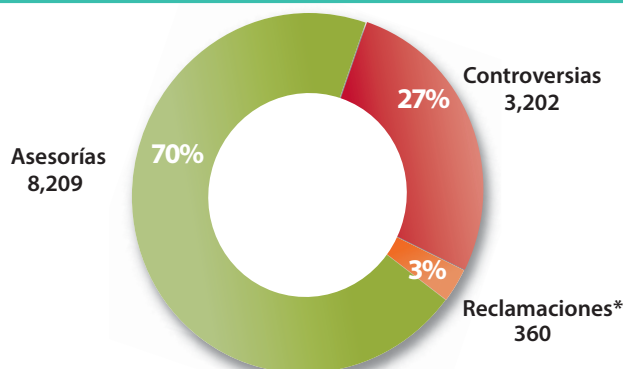
Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 10,000 traspasos)

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

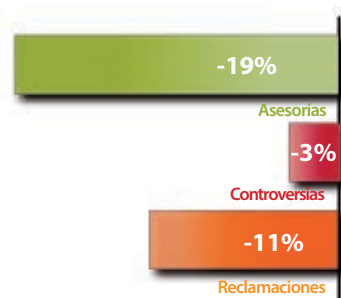
..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución

69%

71%

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

Sanción*

0.7%

1.3%

47 multas impuestas

Reclamación**

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

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

6

6

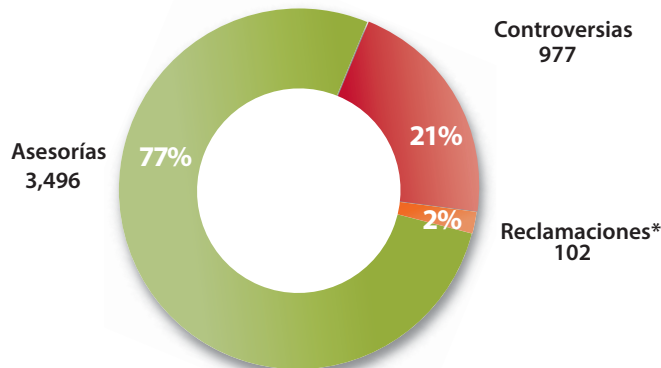
11

15

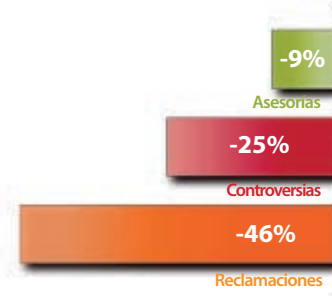
..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



*101 asuntos de Conciliación y 1 asunto de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

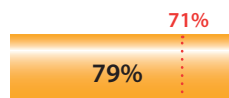
| Principales Servicios | | | Principales Causas | | |
|---|---------|---------|--|---------|---------|
| Servicio | Asuntos | Part. % | Causa | Asuntos | Part. % |
| Información sobre productos y servicios financieros | 1,833 | 52 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros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

Controversias y Reclamaciones

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

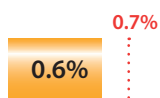
Índices

Resolución



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

Sanción*

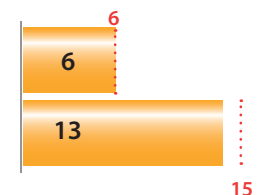


7 multas impuestas

Reclamación**

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

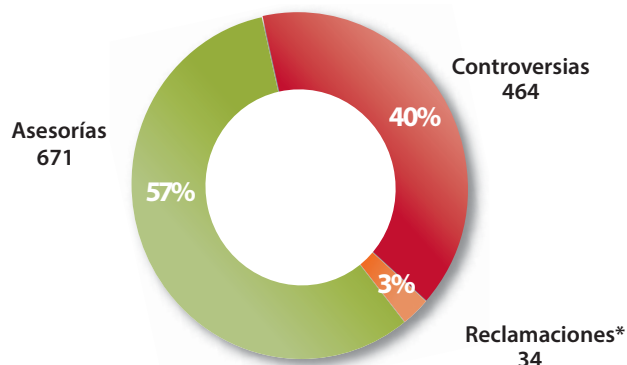
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



*32 asuntos de Conciliación y 2 asuntos de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

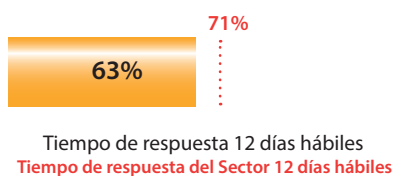
| Principales Servicios | Asuntos | Part. % |
|--------------------------|---------|---------|
| Registro de trabajadores | 467 | 94 |
| Unificación de cuentas | 7 | 1 |
| Traspaso AFORE-AFORE | 4 | 1 |

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

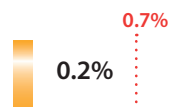
| Principales Causas | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 243 | 49 |
| Inconformidad por trámite no concluido para modificar datos | 47 | 9 |
| Solicitud de disposición no atendida o no concluida | 47 | 9 |
| Inconformidad con los saldos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

Índices

Resolución



Sanción*



1 multa impuesta

Reclamación**

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

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

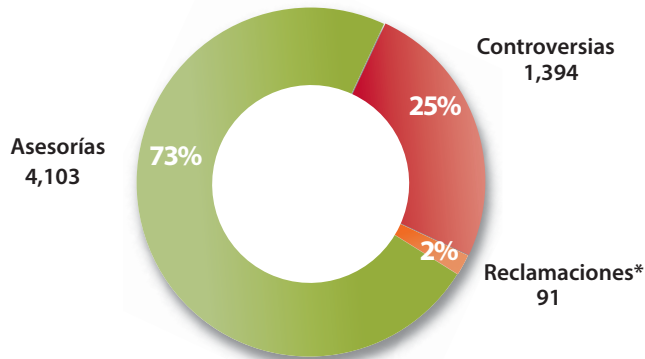


..... Índice del Sector 2014

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

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

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



Variación 2013 - 2014



*84 asuntos de Conciliación y 7 asuntos de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

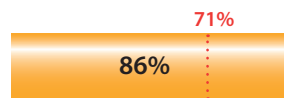
| Principales Servicios | Asuntos | Part. % | Principales Causas | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|--|---------|---------|
| Información sobre productos y servicios financieros | 2,300 | 56 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 2,300 | 56 |
| Traspaso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

Controversias y Reclamaciones

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

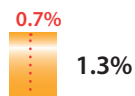
Índices

Resolución



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

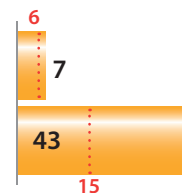
Sanción*



19 multas impuestas

Reclamación**

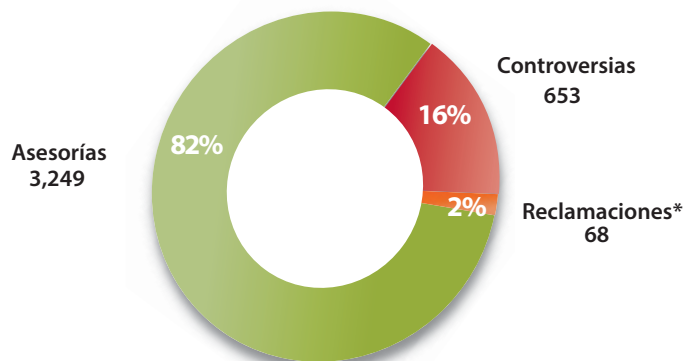
Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 10,000 traspasos)
 Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



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

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Índices

Resolución



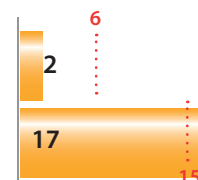
Sanción*



Reclamación**

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

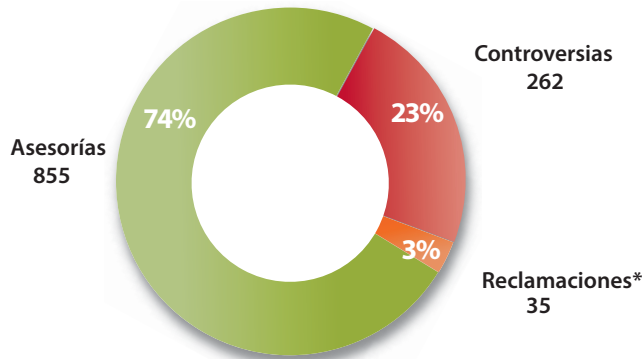
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 1,000,000 afiliados)



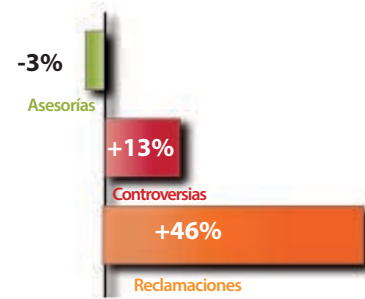
..... Índice del Sector 2014

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

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



Variación 2013 - 2014



*31 asuntos de Conciliación y 4 asuntos de Dictamen.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías recibidas

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

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

Controversias y Reclamaciones

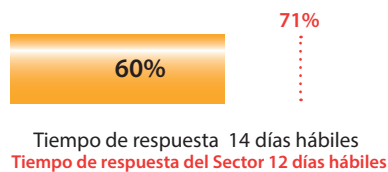
| Principales Servicios | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Emisión de estado de cuenta | 78 | 26 |
| Traspaso AFORE-AFORE | 48 | 16 |
| Disposición del saldo de la cuenta individual | 44 | 15 |
| Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio | 22 | 7 |
| Retiro SAR 92-97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

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

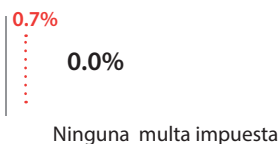
| Principales Causas | Asuntos | Part. % |
|---|---------|---------|
| Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 142 | 48 |
| Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE | 35 | 12 |
| Información para realizar el trámite no otorgada | 23 | 8 |
| Solicitud de disposición no atendida o no concluida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

Índices

Resolución



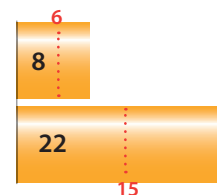
Sanción*



Reclamación**

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

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



..... Índice del Sector 2014

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

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

Sanciones Impuestas

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

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

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



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

Página

88

89

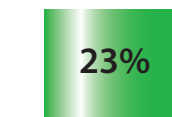
90

Sanciones Impuestas 2014

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

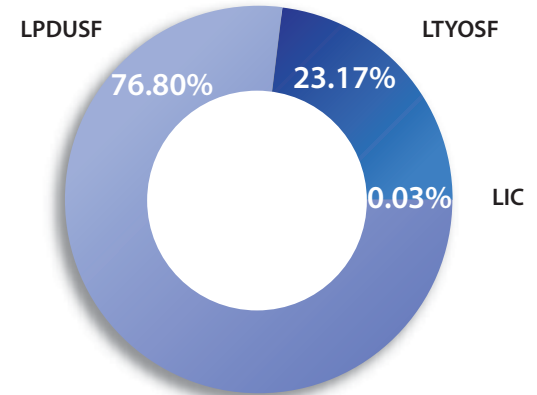
% del número de Sanciones impuestas a Instituciones y Entidades financieras por incumplimiento a las Leyes:

Variación 2013 vs 2014



Variación 2013 vs 2014

2%



Sanciones Impuestas por Sector Financiero

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

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

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

Sanciones Impuestas

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

(*) Otras: Corresponden a 6 Instituciones.

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

Sanciones Impuestas

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

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

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

(*) Otras: Corresponden a 31 Aseguradoras.

(**) Otras: Corresponden a 707 Entidades.

Sanciones Impuestas

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

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

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

Delegaciones

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

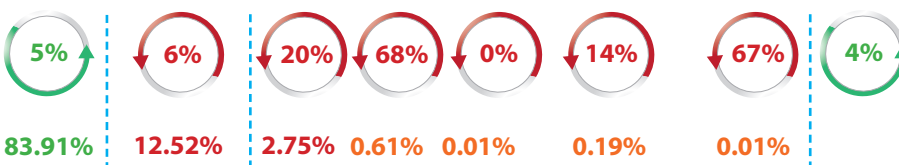
La atención a distancia, se ofrece a través de: Oficina Virtual (internet), Contestador automático de llamadas telefónicas (IVR), y la página WEB de Condusef.





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part. **83.91%** **12.52%** **2.75%** **0.61%** **0.01%** **0.19%** **0.01%** **4%**

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

* Incluye 1 asunto de SAR 92-97.

Asesorías recibidas

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

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

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

TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

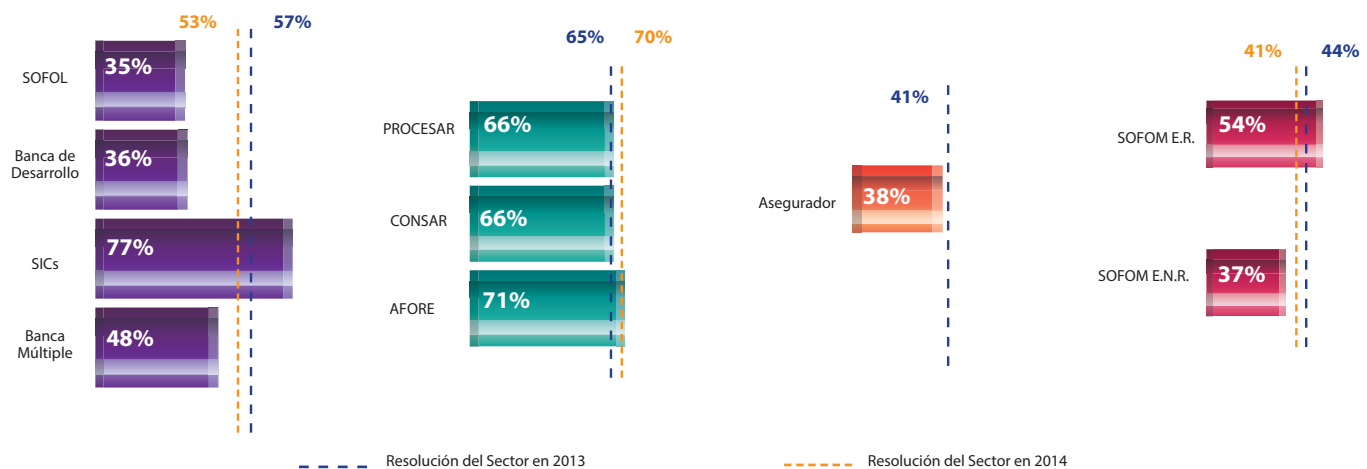
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

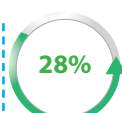
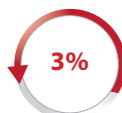
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

74%

23%

3%

0%

0%

4%

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

Asesorías recibidas

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

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

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

AGUASCALIENTES

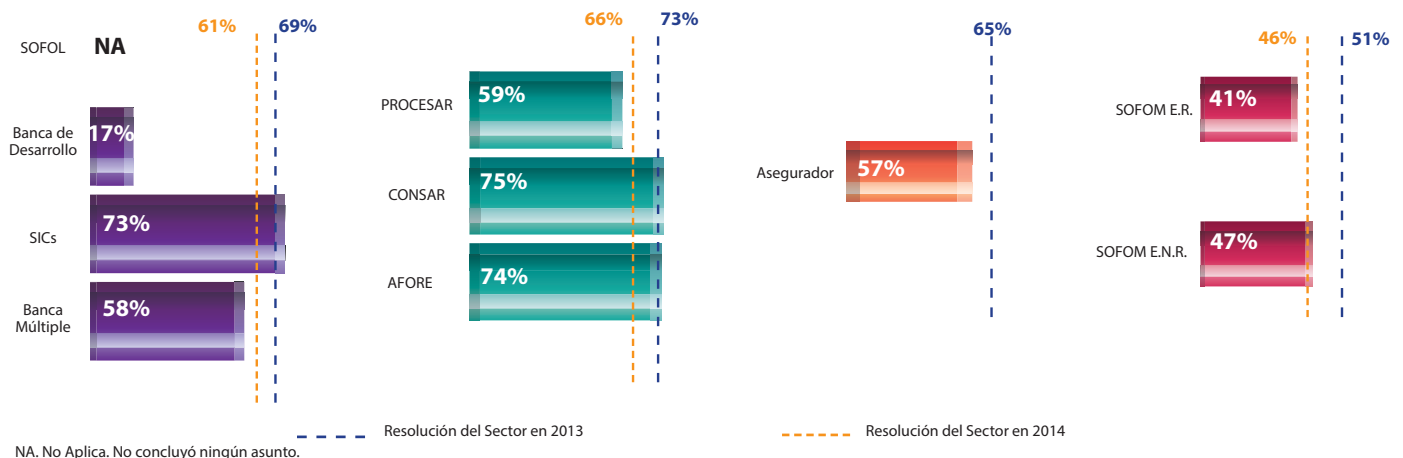
Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

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





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



0%



Part.

82%

15%

3%

0%

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

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

Asesorías recibidas

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

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

BAJA CALIFORNIA

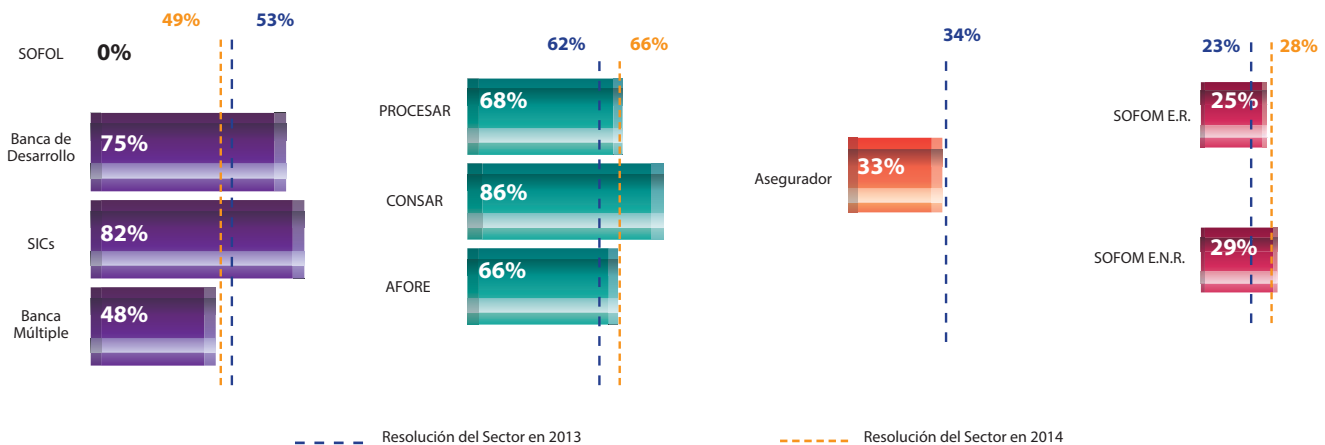
Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

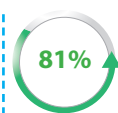
Instituciones de crédito
Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles
Instituciones SAR
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles
Asegurador
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles
SOFOM
Tiempo promedio total de atención: 25 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

80%

17%

3%

0%

0%

7%

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

Asesorías recibidas

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

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

BAJA CALIFORNIA SUR

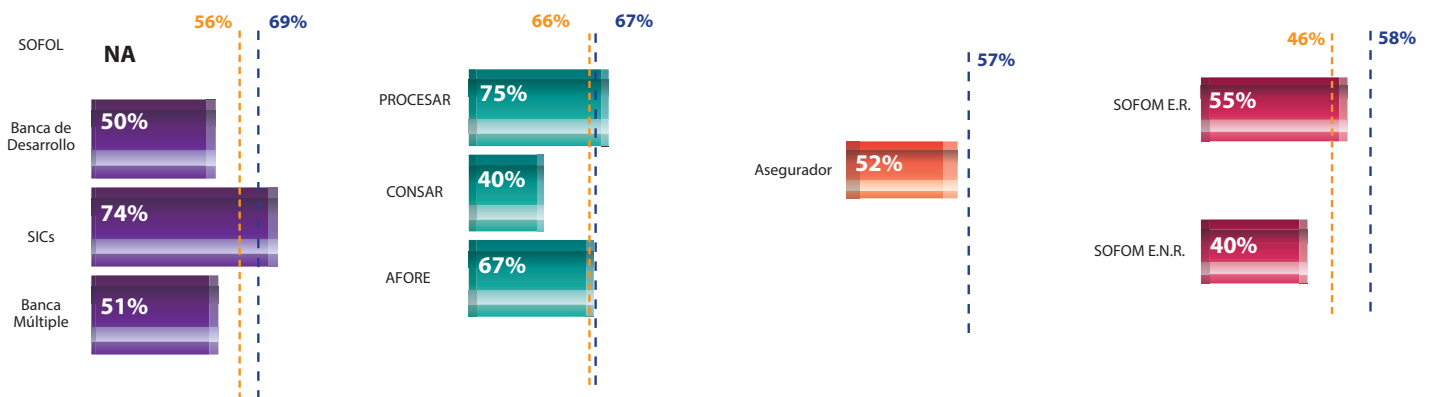
| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|------------------------------|--------------|------------|--|--------------|------------|---|--------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part.% | Producto | Asuntos | Part.% | Causa | Asuntos | Part.%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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
Instituciones SAR
Asegurador
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles
Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles
Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

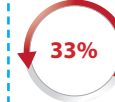
--- Resolución del Sector en 2013

- - - Resolución del Sector en 2014



CAMPECHE

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

Part.

78%

21%

1%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

CAMPECHE

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Instituciones SAR

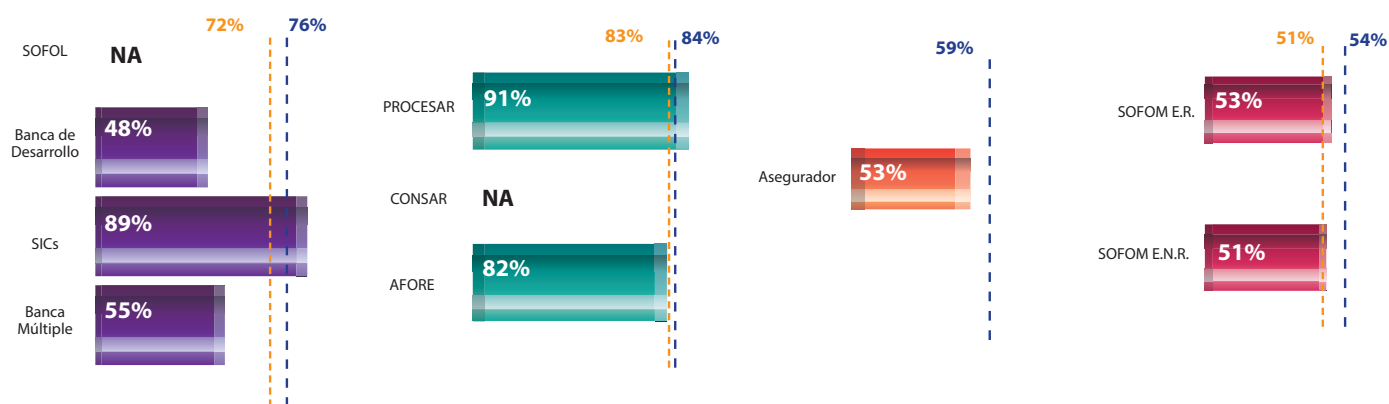
Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

82%

15%

3%

0%

0%

19%

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

Asesorías recibidas

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

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

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

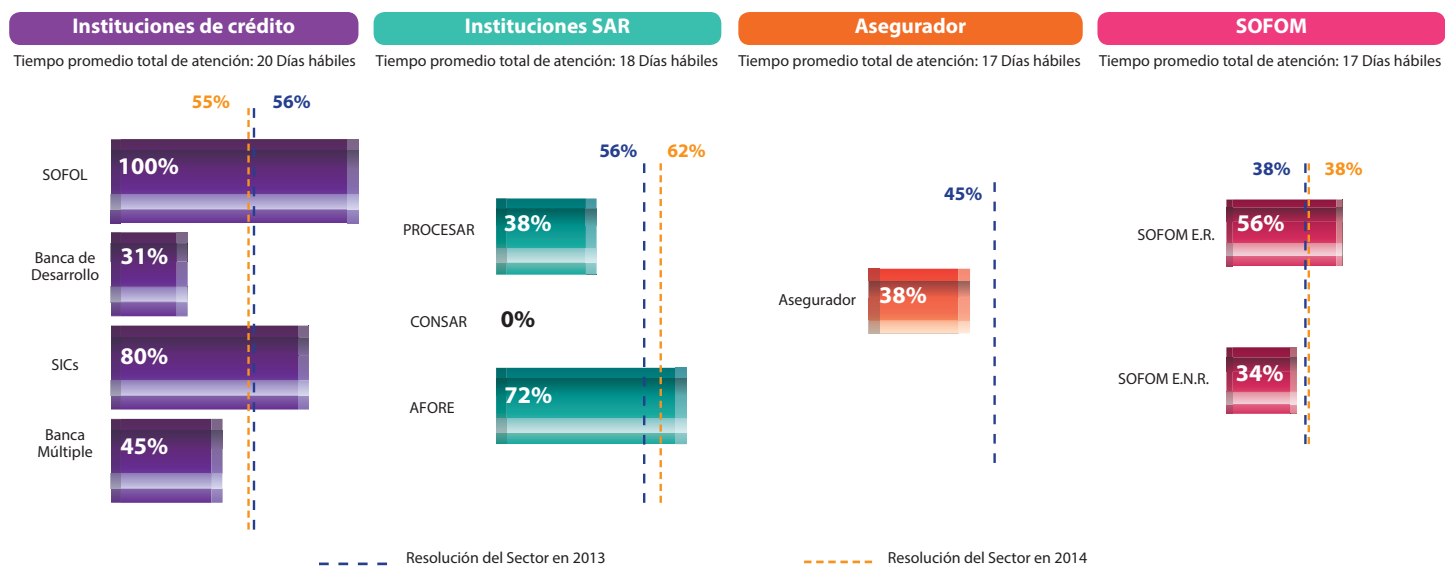
CHIAPAS

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



24%



22%



5%

0%

0%



22%

Part.

62%

30%

8%

0%

0%

22%

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

Asesorías recibidas

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

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

CHIHUAHUA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Instituciones SAR

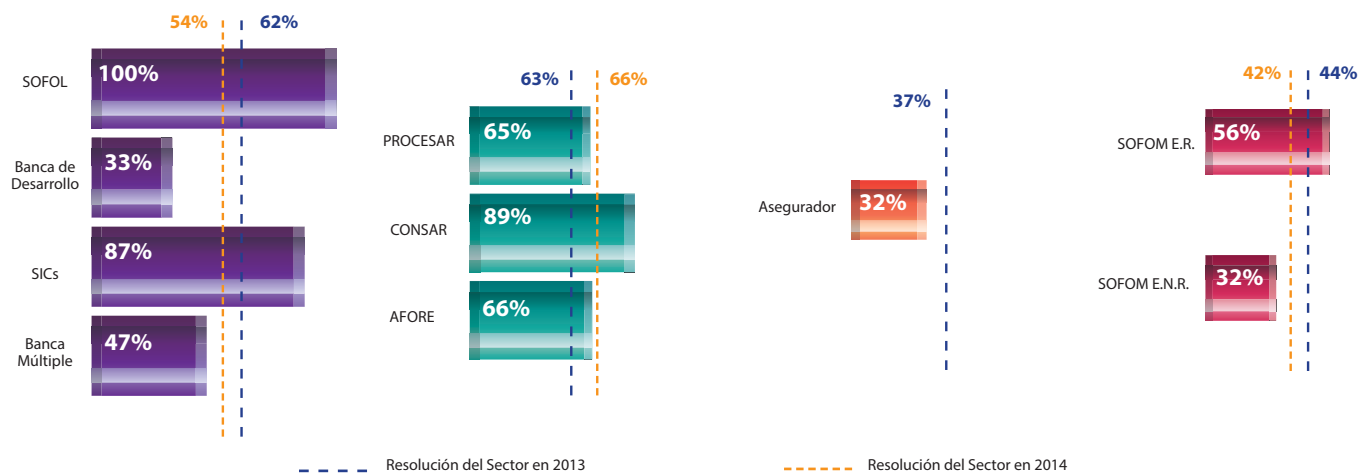
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles





CIUDAD
JUÁREZ

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

89%

9%

2%

0%

0%

16%

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

Asesorías recibidas

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

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

CIUDAD JUÁREZ

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

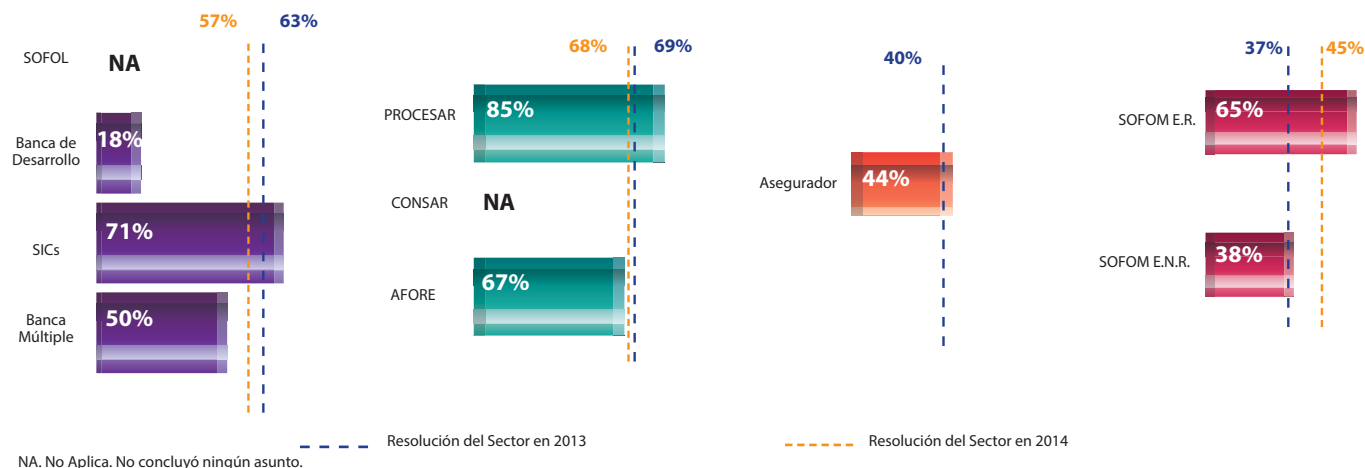
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

71%

26%

3%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

COAHUILA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Instituciones SAR

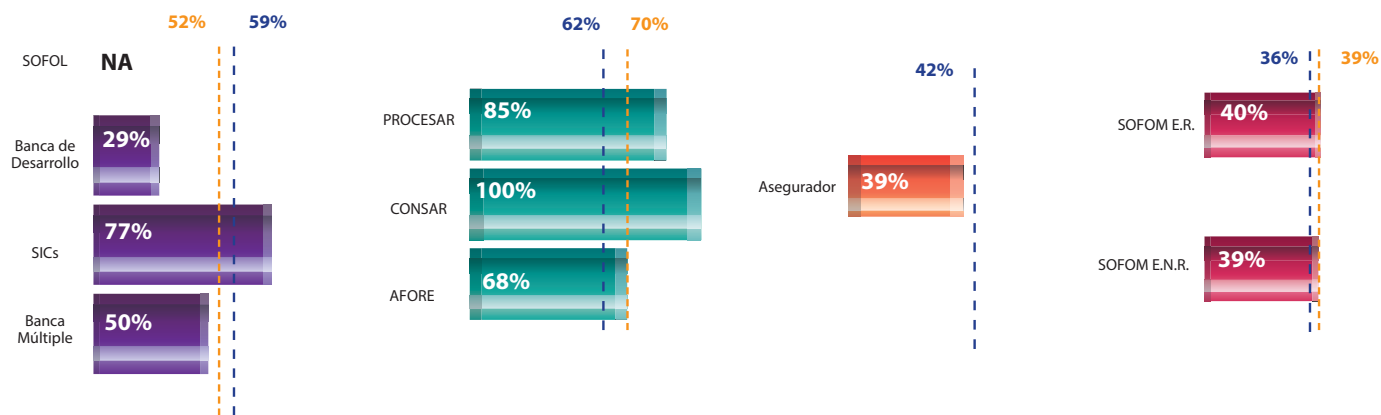
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

83%

14%

3%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

COLIMA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

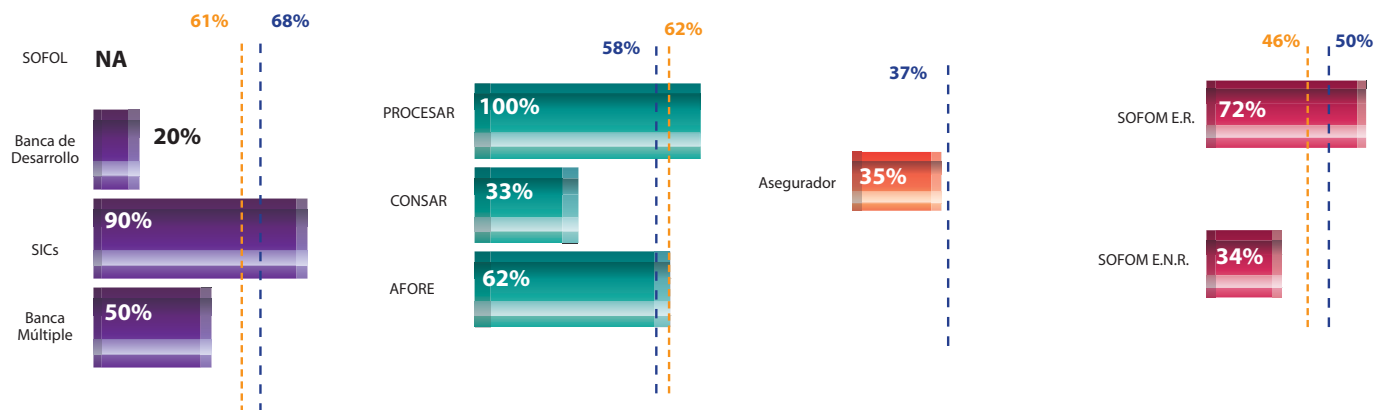
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



DURANGO

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

Part.

75%

23%

2%

0%

0%

9%

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

Asesorías recibidas

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

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

DURANGO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Instituciones SAR

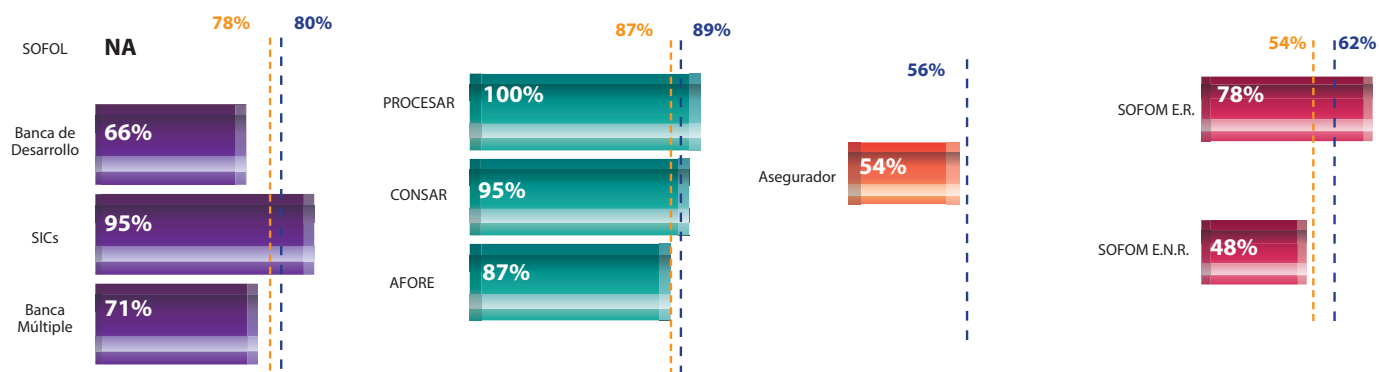
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

85%

11%

4%

0%

0%

4%

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

Asesorías recibidas

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

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

ESTADO DE MÉXICO

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Instituciones SAR

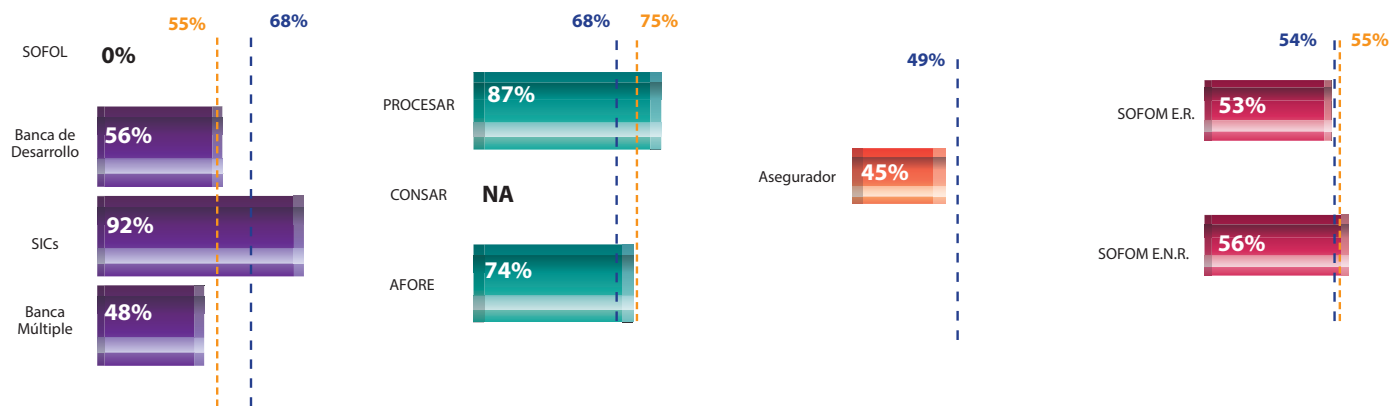
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

69%

27%

4%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

GUANAJUATO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

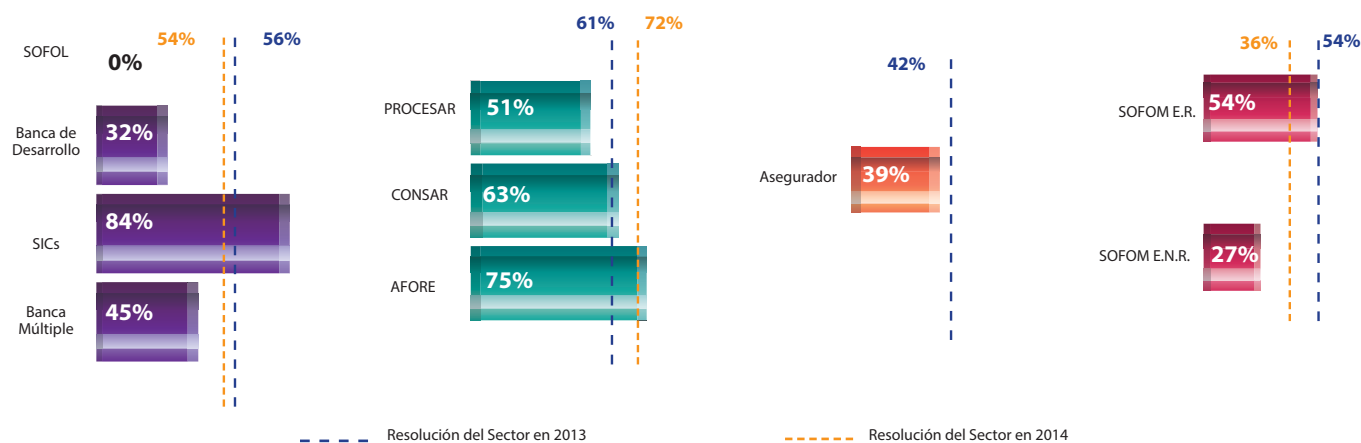
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles





GUERRERO

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

2%



3%



11%



1%

Part.

82%

14%

4%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

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

GUERRERO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

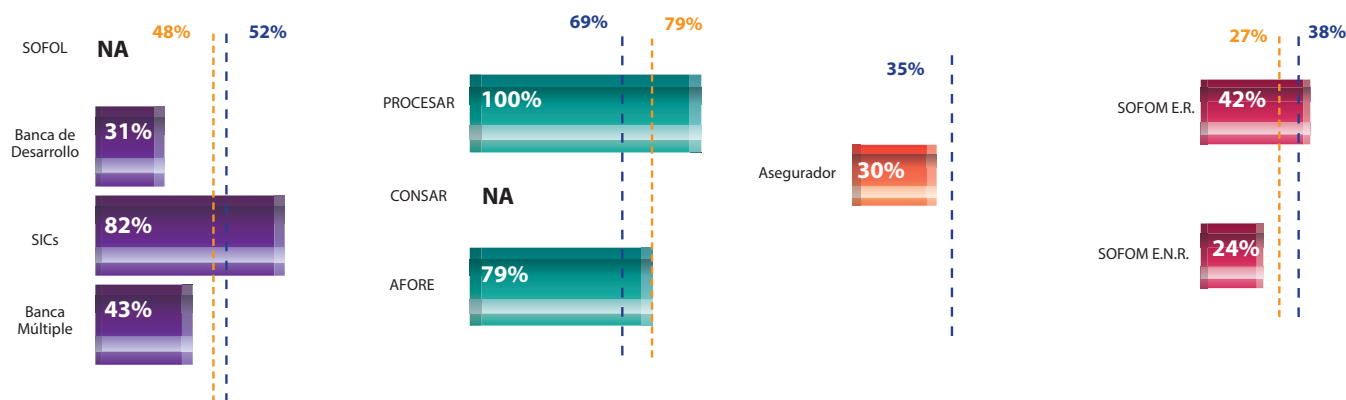
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

84%

14%

2%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

HIDALGO

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

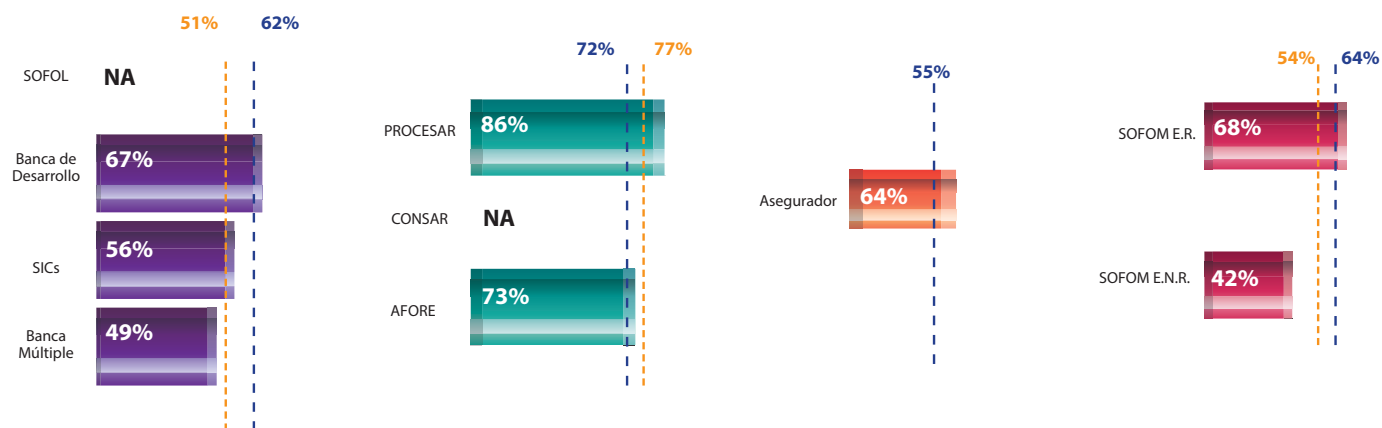
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

62.84%

28.19%

8.94%

0.00%

0.03%

0.00%

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

Asesorías recibidas

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

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

JALISCO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles

Instituciones SAR

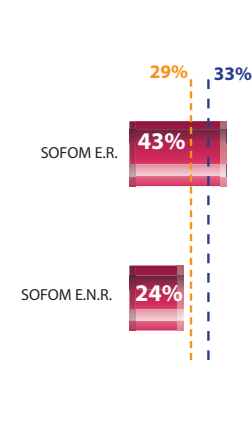
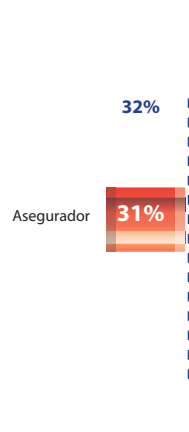
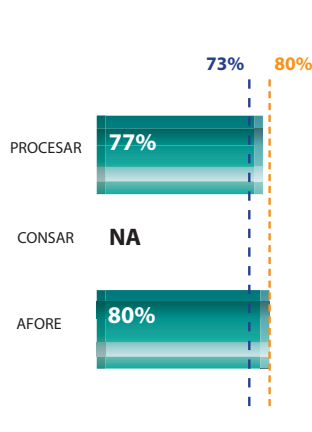
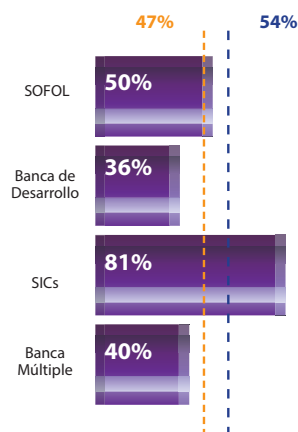
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



METROPOLITANA CENTRAL

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

60%

29%

11%

0%

0%

0%

0%

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

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

Asesorías recibidas

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

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

METROPOLITANA CENTRAL

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Instituciones SAR

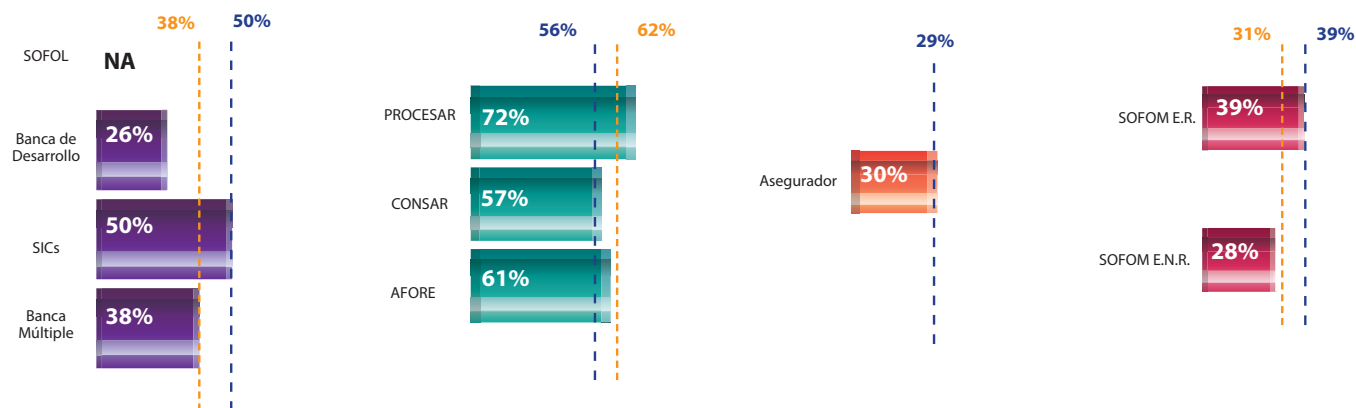
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

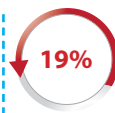
--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



—

—



Part.

54%

31%

15%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

METROPOLITANA NORTE

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Instituciones SAR

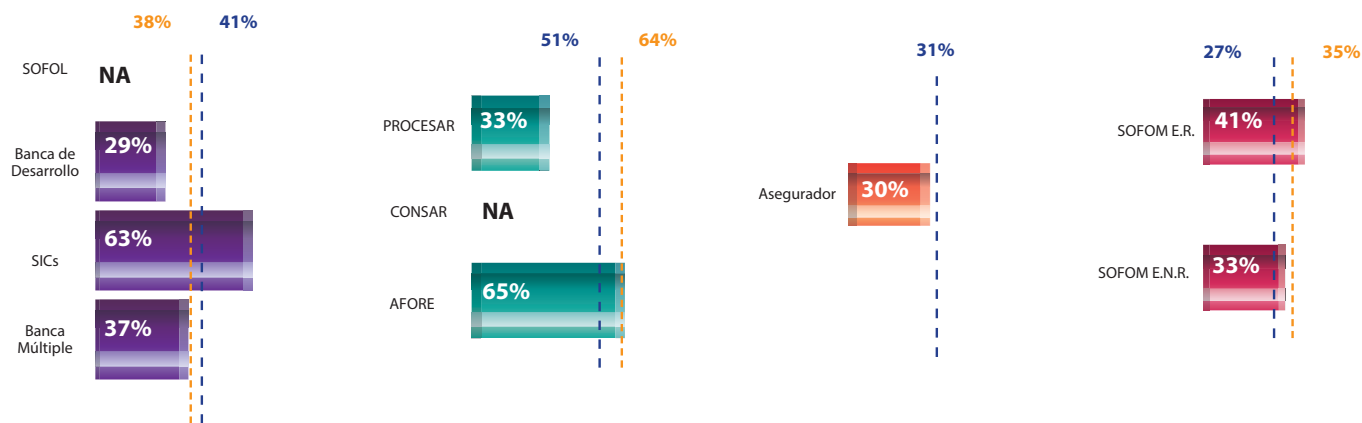
Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014

NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



75%



18%



7%

0%

0%



6%

Part.

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

Asesorías recibidas

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

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

METROPOLITANA ORIENTE

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

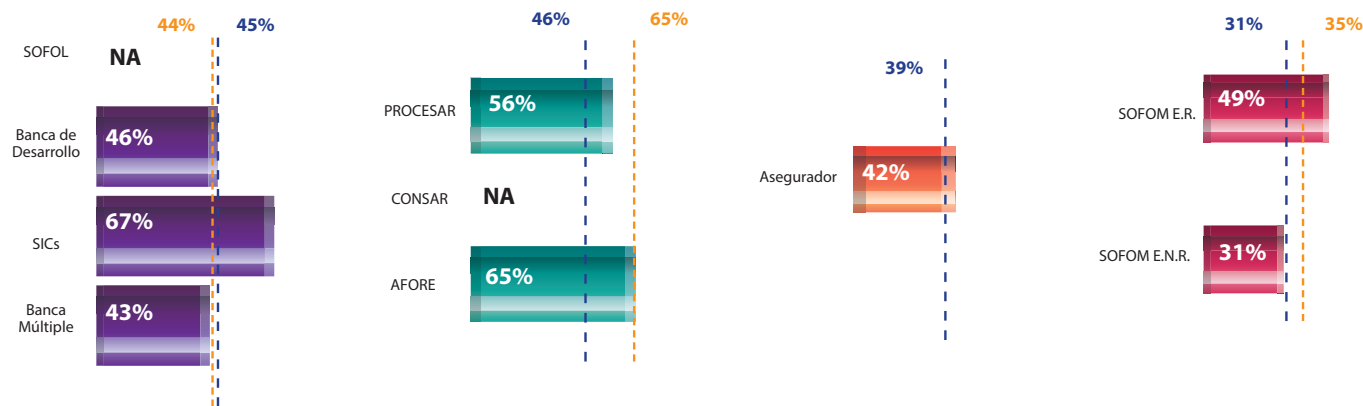
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles



--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014

NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



0%



0%



Part.

90%

7%

3%

0%

0%

25%

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

Asesorías recibidas

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

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

METROPOLITANA SUR

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

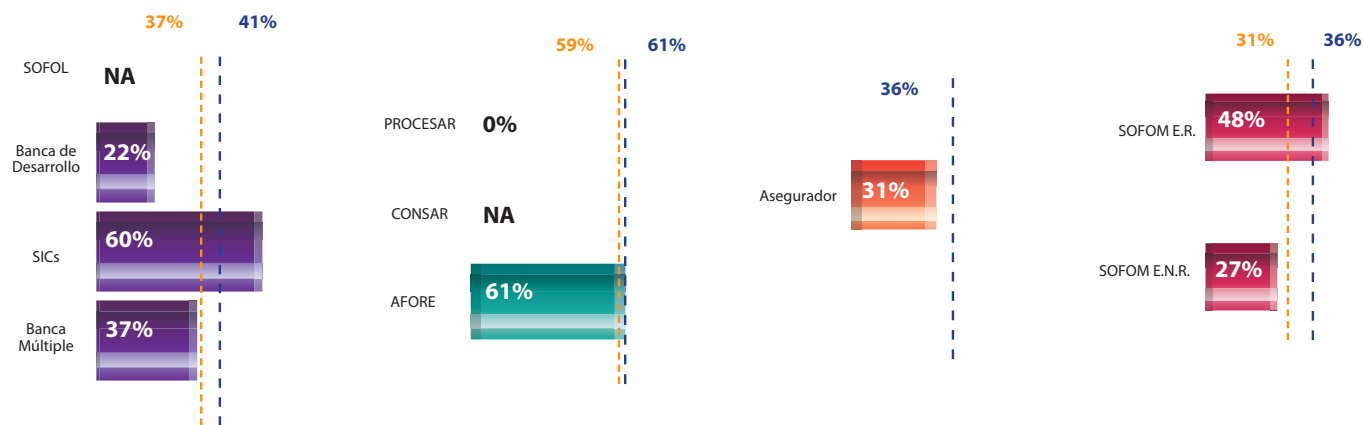
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



0%



Part.

76%

20%

4%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

MICHOACÁN

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

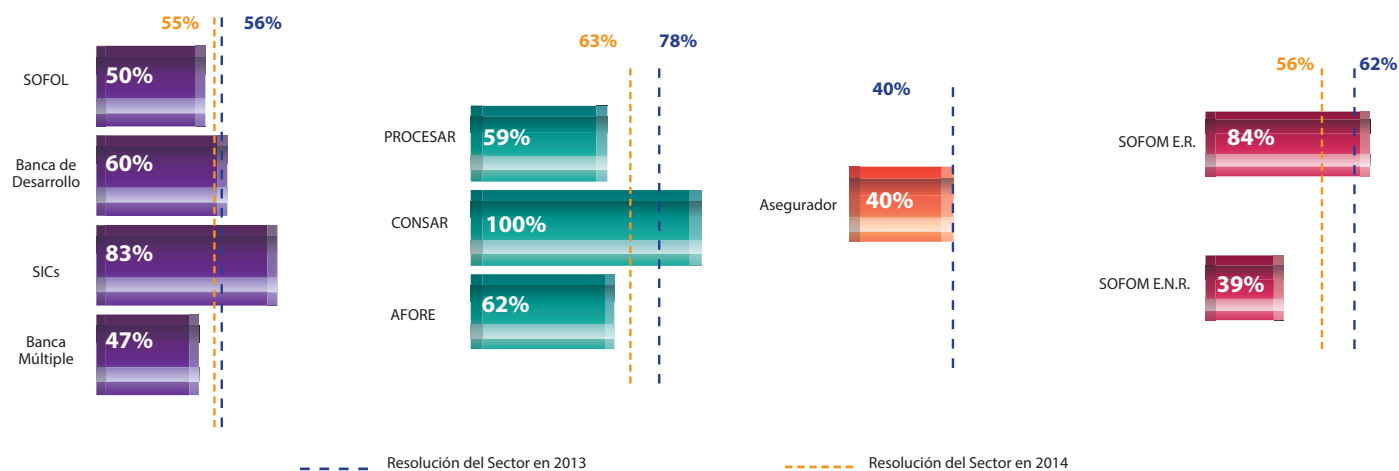
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

69%

26%

5%

0%

0%

11%

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

Asesorías recibidas

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

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

MORELOS

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

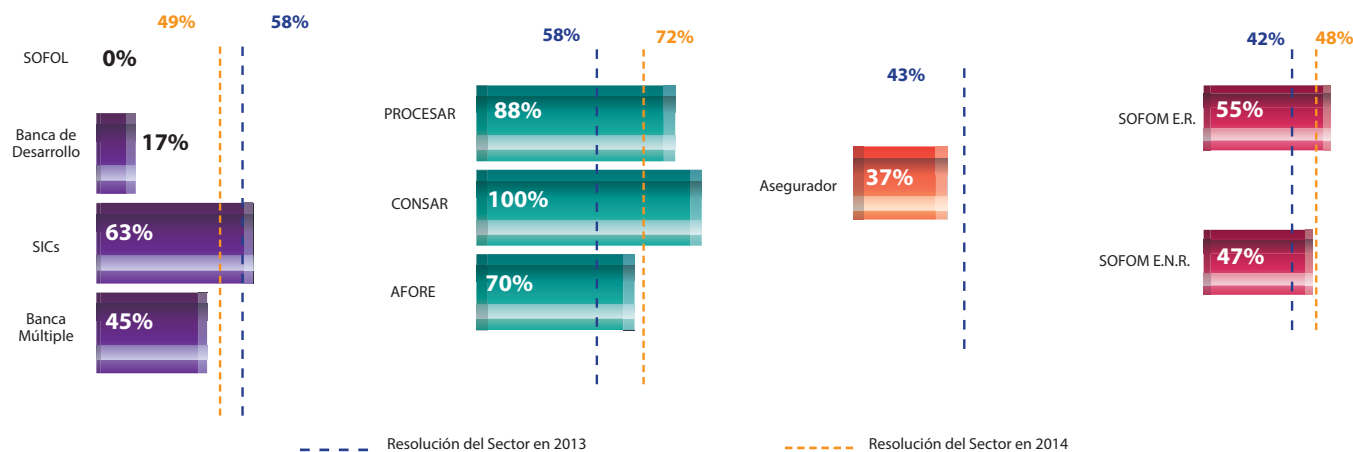
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 21 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

82%

16%

2%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

NAYARIT

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Instituciones SAR

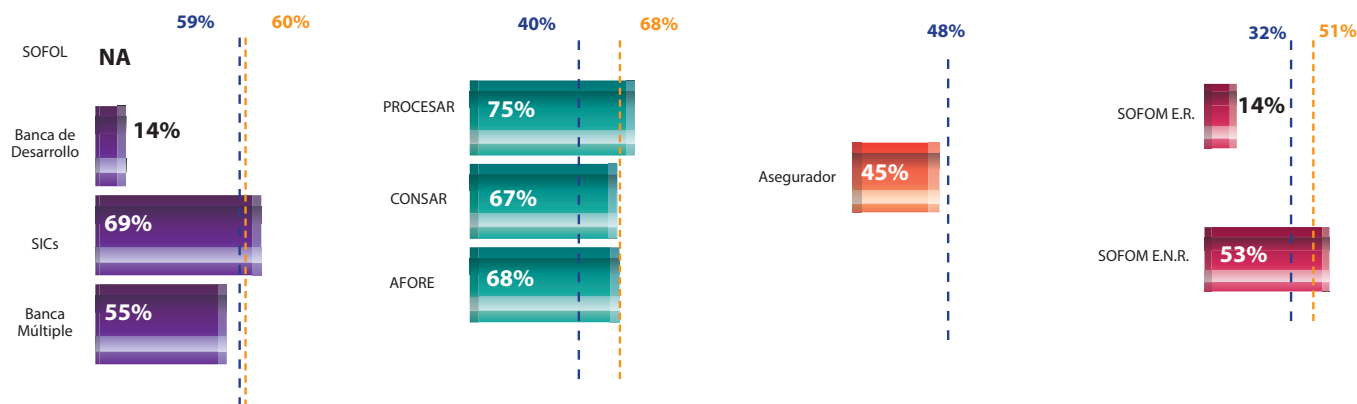
Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



NUEVO
LEÓN

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

74%

18%

8%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

NUEVO LEÓN

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

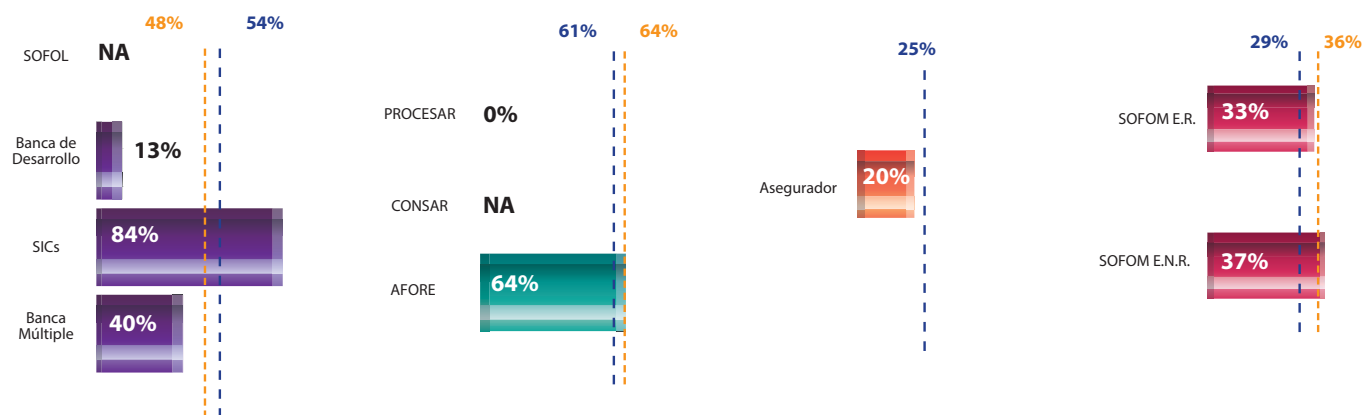
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 22 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 26 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 30 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



OAXACA

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

Part.

80%

18%

2%

0%

0%

8%

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

Asesorías recibidas

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

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

OAXACA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Instituciones SAR

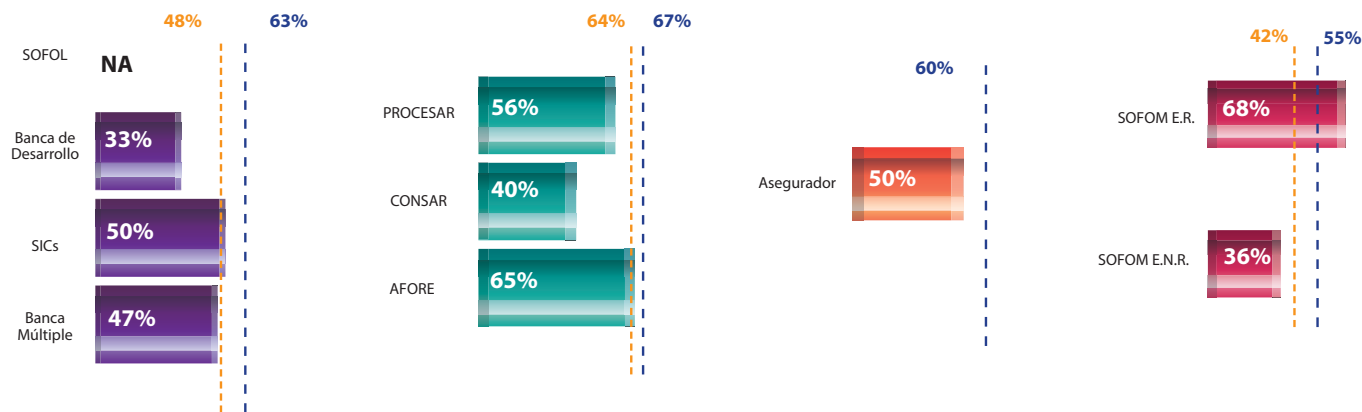
Tiempo promedio total de atención: 9 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 14 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

... Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

67%

25%

8%

0%

0%

8%

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

Asesorías recibidas

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

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

PUEBLA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

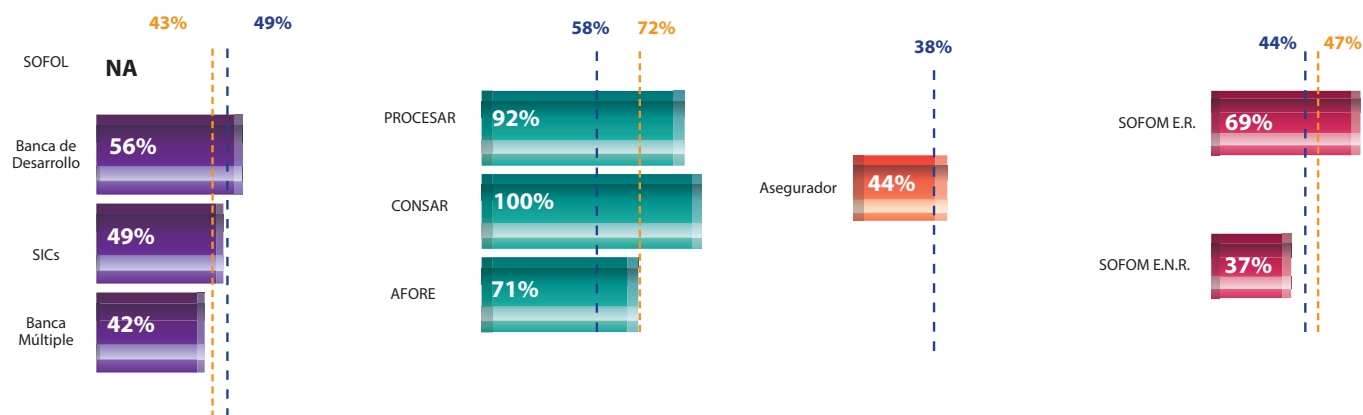
Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

82.411%

15.236%

2.349%

0.004%

0.000%

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

Asesorías recibidas

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

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

QUERÉTARO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Instituciones SAR

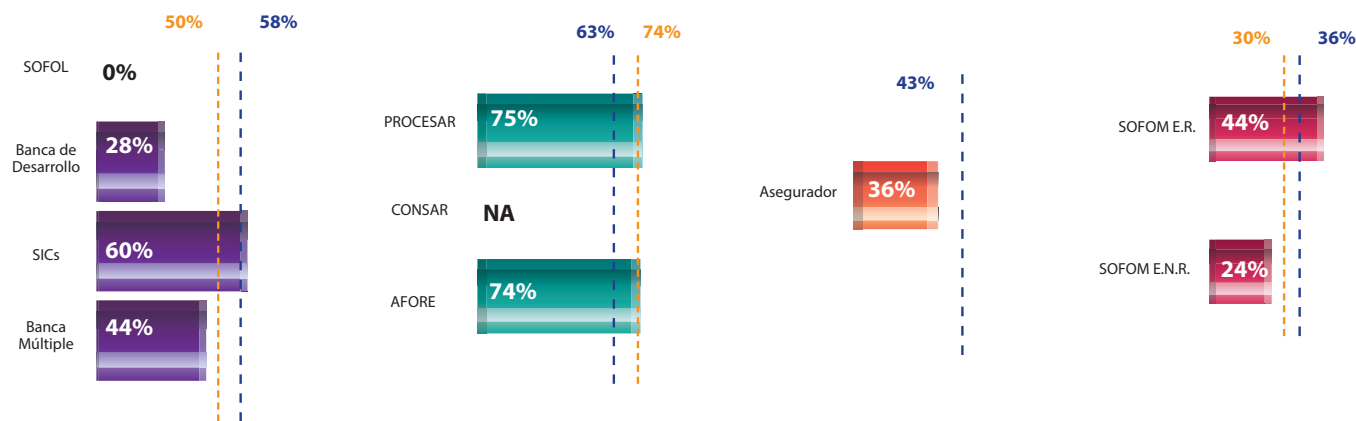
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 23 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

84%

14%

2%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

QUINTANA ROO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Instituciones SAR

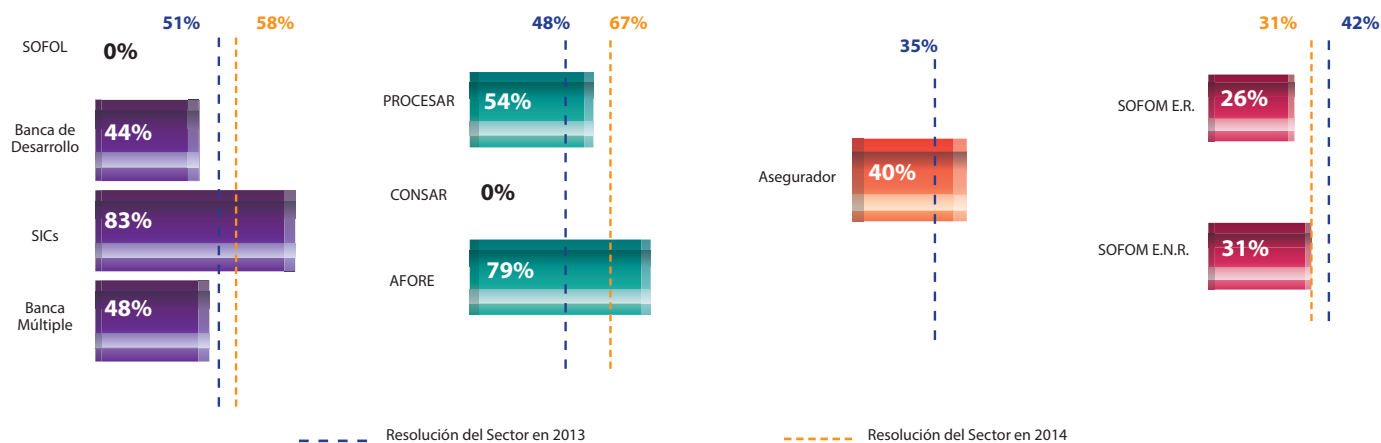
Tiempo promedio total de atención: 8 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

SOFOM

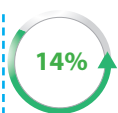
Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

84%

11%

5%

0%

0%

31%

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

Asesorías recibidas

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

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

SAN LUIS POTOSÍ

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

Instituciones SAR

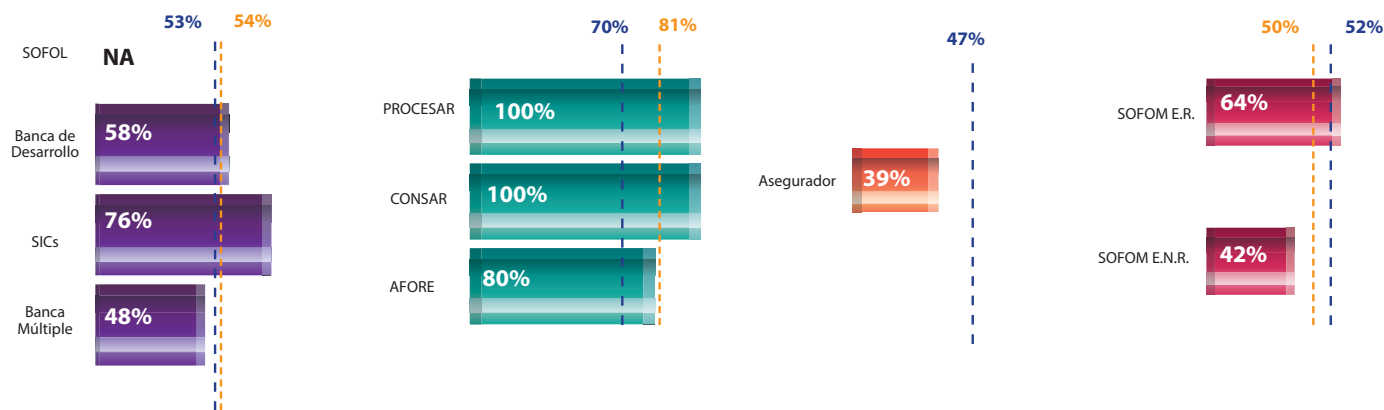
Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 27 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 20 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

78%

20%

2%

0%

0%

8%

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

Asesorías recibidas

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

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

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

SINALOA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

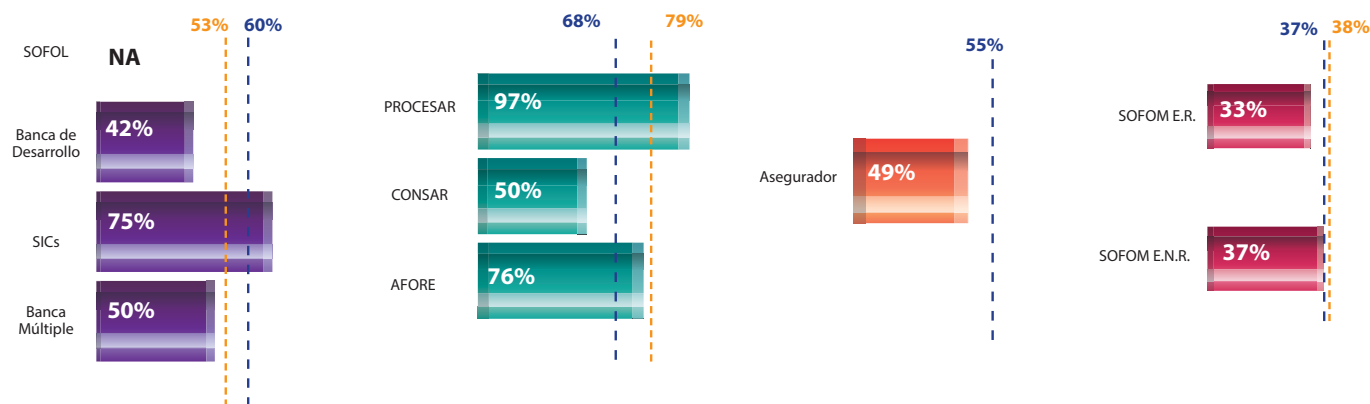
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



SONORA

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

Part.

68%

28%

4%

0%

0%

15%

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

Asesorías recibidas

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

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

SONORA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

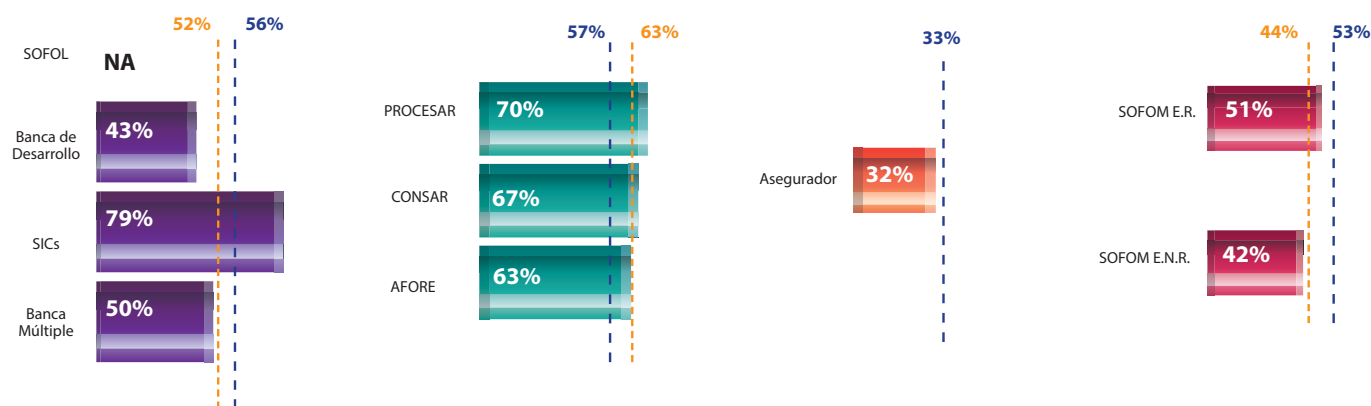
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



TABASCO

Variación
2013-2014

Part.

79%

19%

2%

0%

0%

13%

Acciones de Defensa recibidas

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

Asesorías recibidas

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

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

TABASCO

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

Instituciones SAR

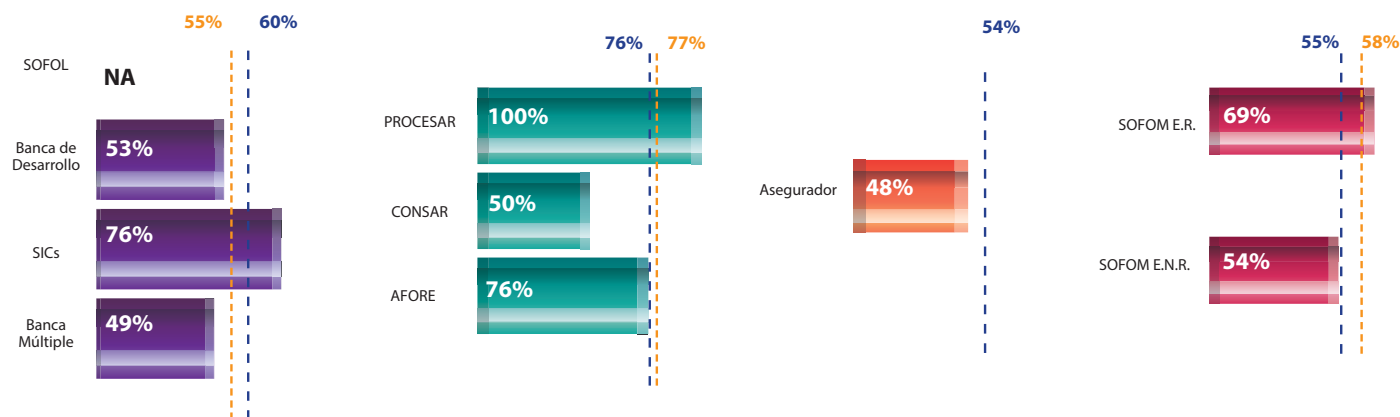
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

73%

24%

3%

0%

0%

5%

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

Asesorías recibidas

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

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

TAMAULIPAS

Controversias y Reclamaciones

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

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Instituciones SAR

Asegurador

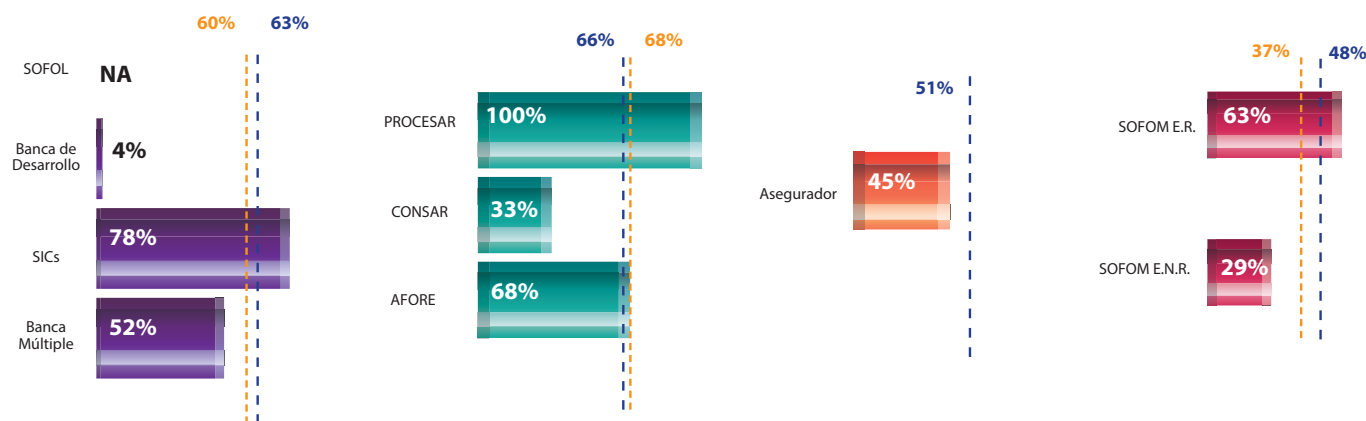
SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

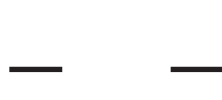
Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



TLAXCALA

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014

Part.

87%

12%

1%

0%

0%

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

Asesorías recibidas

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

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

TLAXCALA

Controversias y Reclamaciones

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 16 Días hábiles

Instituciones SAR

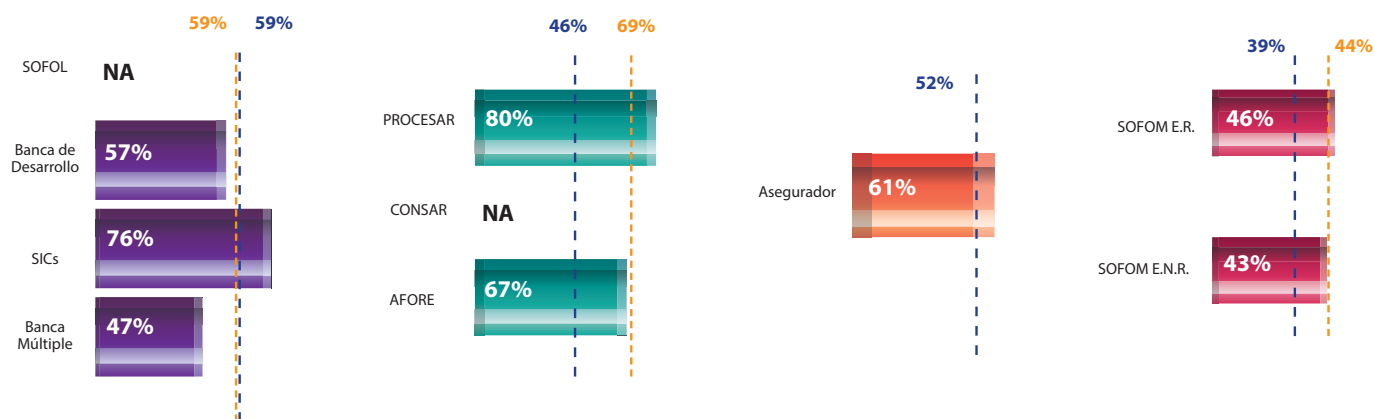
Tiempo promedio total de atención: 10 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 15 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

--- Resolución del Sector en 2013

--- Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

69.660%

20.756%

9.579%

0.005%

0.000%

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

Asesorías recibidas

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

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

VERACRUZ

Controversias y Reclamaciones

| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---------------------------|--------------|------------|----------------------------|--------------|------------|--|--------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part.% | Producto | Asuntos | Part.% | Causa | Asuntos | Part.% |
| Banamex | 1,719 | 28.18 | Tarjeta de crédito | 1,948 | 31.93 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 1,205 | 19.75 |
| Bancomer | 862 | 14.13 | Tarjeta de débito | 606 | 9.93 | Incumplimiento del contrato | 362 | 5.93 |
| Santander | 415 | 6.80 | Daños automóviles | 368 | 6.03 | Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 277 | 4.54 |
| TransUnion | 398 | 6.52 | Reporte de Buró de Crédito | 355 | 5.82 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 260 | 4.26 |
| BANORTE | 194 | 3.18 | Crédito personal | 355 | 5.82 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 175 | 2.87 |
| HSBC | 166 | 2.72 | Cuenta de nómina | 245 | 4.02 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 166 | 2.72 |
| BANCO AZTECA | 162 | 2.66 | Cuenta de ahorro | 197 | 3.23 | Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente | 166 | 2.72 |
| PROCESAR | 134 | 2.20 | Vida individual | 177 | 2.90 | Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 151 | 2.48 |
| BBVA Bancomer SEGUROS | 116 | 1.90 | Cheques | 164 | 2.69 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 135 | 2.21 |
| BanCoppel | 101 | 1.65 | Crédito al auto | 113 | 1.85 | Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente | 132 | 2.16 |
| Otras Instituciones | 1,834 | 30.06 | Otros productos | 1,573 | 25.78 | Otras causas | 3,072 | 50.36 |
| Total | 6,101 | 100 | Total | 6,101 | 100 | Total | 6,101 | 100 |

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 24 Días hábiles

Instituciones SAR

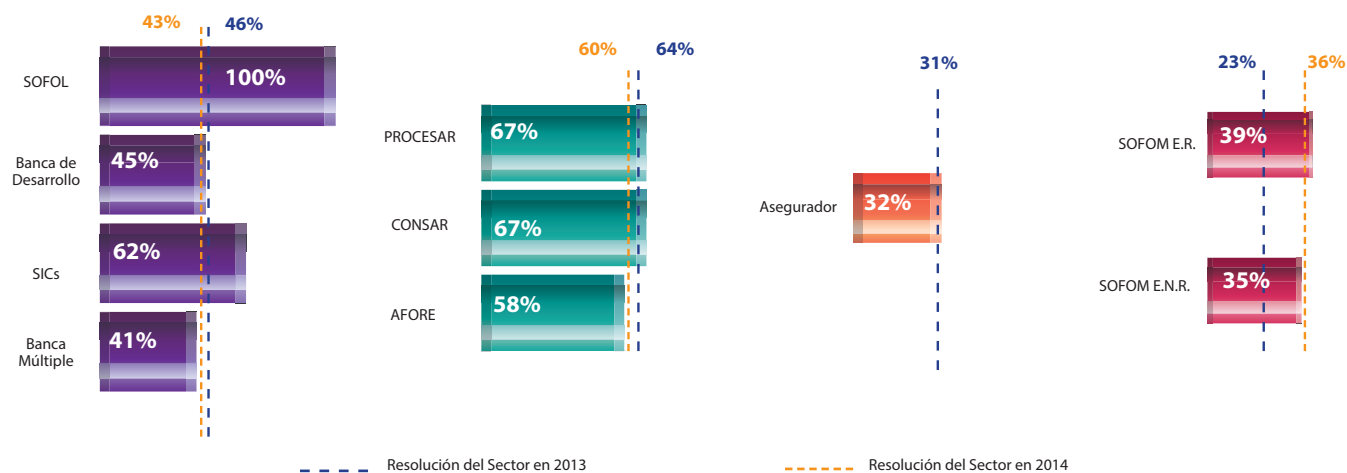
Tiempo promedio total de atención: 13 Días hábiles

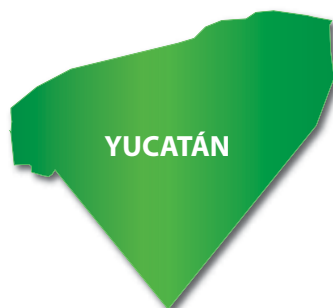
Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 31 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

78%

19%

3%

0%

0%

9%

| Part. % | Sector / Clase | Asesorías | Controversias GO/GE | Reclamaciones | | | | Total general |
|---------|---|---------------|------------------------|---------------|----------|----------|----------|------------------|
| | | | | CO | DT | Defensa | | |
| | | | | | | SDLG | DLG | |
| 80.61 | Instituciones de crédito | 18,041 | 3,912 | 693 | 0 | 0 | 0 | 22,646 |
| | Banca Múltiple | 2,552 | 3,158 | 683 | 0 | 0 | 0 | 6,393 |
| | SICs | 15,459 | 723 | 4 | 0 | 0 | 0 | 16,186 |
| | Banca de Desarrollo | 30 | 31 | 6 | 0 | 0 | 0 | 67 |
| | SOFOL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.46 | Instituciones SAR | 1,446 | 328 | 40 | 0 | 0 | 0 | 1,814 |
| | AFORE | 193 | 320 | 40 | 0 | 0 | 0 | 553 |
| | CON SAR | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | PROCESAR | 1,251 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,258 |
| 4.97 | Aseguradoras | 436 | 735 | 225 | 0 | 0 | 0 | 1,396 |
| 1.97 | SOFOM | 249 | 267 | 38 | 0 | 0 | 0 | 554 |
| 5.20 | Servicios otorgados por Condusef | 1,461 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,461 |
| 0.79 | Otros sectores | 178 | 35 | 10 | 0 | 0 | 0 | 223 |
| | Total general | 21,811 | 5,277 | 1,006 | 0 | 0 | 0 | 28,094 |

Asesorías recibidas

| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---------------------------|---------------|------------|---|---------------|------------|--|---------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part.% | Producto | Asuntos | Part.% | Causa | Asuntos | Part.% |
| TransUnion | 13,920 | 69.01 | Reporte de Buró de Crédito | 15,459 | 76.64 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 15,107 | 74.89 |
| Círculo de Crédito | 1,519 | 7.53 | Información sobre productos y servicios financieros | 1,466 | 7.27 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 1,475 | 7.31 |
| PROCESAR | 1,251 | 6.20 | Consulta a la BND SAR | 1,251 | 6.20 | Consulta a través del NSS | 1,239 | 6.14 |
| BBVA Bancomer | 797 | 3.95 | Tarjeta de crédito | 883 | 4.38 | Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 286 | 1.42 |
| Banamex | 755 | 3.74 | Crédito personal | 267 | 1.32 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 217 | 1.08 |
| Santander | 248 | 1.23 | Daños automóviles | 114 | 0.57 | Actualización de historial crediticio no realizada | 177 | 0.88 |
| BANCO AZTECA | 159 | 0.80 | Tarjeta de débito | 90 | 0.45 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 136 | 0.67 |
| HSBC | 152 | 0.75 | Vida individual | 84 | 0.41 | Negociación de créditos (Orientación) | 102 | 0.50 |
| BANORTE | 150 | 0.74 | Cuenta de ahorro | 84 | 0.41 | Incumplimiento del contrato | 80 | 0.40 |
| Scotiabank | 77 | 0.38 | Cuenta de nómina | 65 | 0.32 | Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) | 78 | 0.39 |
| Otras Instituciones | 1,144 | 5.67 | Otros productos | 409 | 2.03 | Otras causas | 1,275 | 6.32 |
| Total | 20,172 | 100 | Total | 20,172 | 100 | Total | 20,172 | 100 |

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

YUCATÁN

Controversias y Reclamaciones

| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---------------------------|--------------|------------|---|--------------|------------|---|--------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part. % | Producto | Asuntos | Part. % | Causa | Asuntos | Part. % |
| Banamex | 1,341 | 21.50 | Tarjeta de crédito | 2,455 | 39.36 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 843 | 13.51 |
| Bancomer | 1,164 | 18.66 | Reporte de Buró de Crédito | 727 | 11.65 | Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 597 | 9.57 |
| TransUnion | 552 | 8.85 | Crédito personal | 414 | 6.64 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 411 | 6.60 |
| Santander | 352 | 5.64 | Daños automóviles | 407 | 6.52 | Actualización de historial crediticio no realizada | 381 | 6.11 |
| BANORTE | 247 | 3.96 | Vida individual | 323 | 5.18 | Cargos no reconocidos en la cuenta | 251 | 4.02 |
| HSBC | 217 | 3.48 | Cuenta de ahorro | 309 | 4.95 | Cancelación no atendida de póliza no contratada | 241 | 3.86 |
| BANCO AZTECA | 190 | 3.05 | Tarjeta de débito | 294 | 4.71 | Incumplimiento del contrato | 233 | 3.74 |
| afores | 184 | 2.95 | Disposición del saldo de la cuenta individual | 143 | 2.29 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 209 | 3.35 |
| GNP | 106 | 1.70 | Crédito de nómina | 134 | 2.15 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 173 | 2.77 |
| Círculo de CRÉDITO | 105 | 1.68 | Cuenta de nómina | 124 | 1.99 | Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato | 128 | 2.05 |
| Otras Instituciones | 1,780 | 28.53 | Otros productos | 908 | 14.56 | Otras causas | 2,771 | 44.42 |
| Total | 6,238 | 100 | Total | 6,238 | 100 | Total | 6,238 | 100 |

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

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

Instituciones SAR

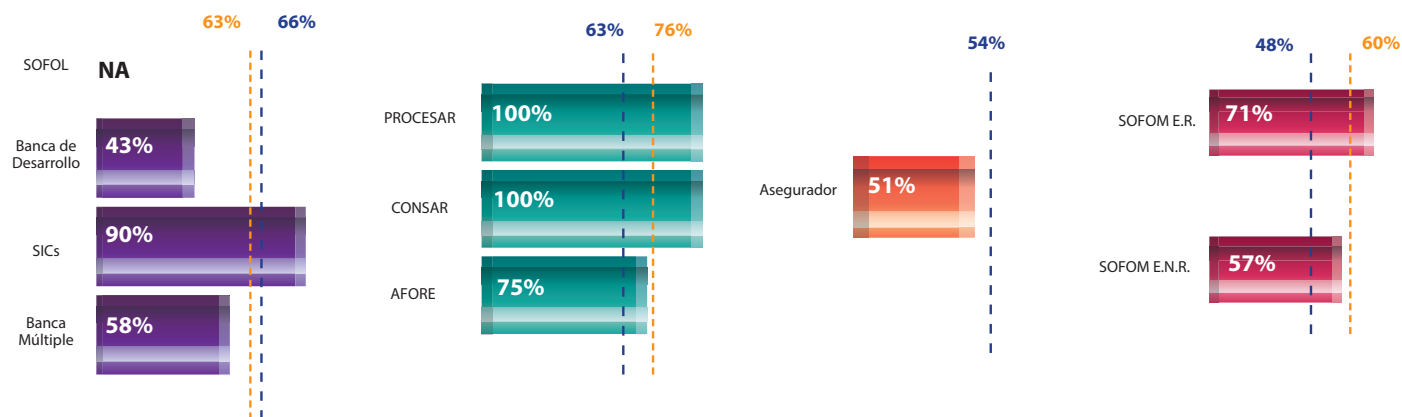
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 18 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2013-2014



Part.

77%

19%

4%

0%

0%

5%

| Part. % | Sector / Clase | Asesorías | Controversias GO/GE | Reclamaciones | | | | Total general |
|---------|----------------------------------|---------------|------------------------|---------------|----------|----------|----------|------------------|
| | | | | CO | DT | Defensa | | |
| | | | | | | SDLG | DLG | |
| 88.07 | Instituciones de crédito | 10,833 | 1,947 | 342 | 0 | 0 | 0 | 13,108 |
| | Banca Múltiple | 46 | 1,347 | 327 | 0 | 0 | 0 | 1,720 |
| | SICs | 10,784 | 568 | 5 | 0 | 0 | 0 | 11,357 |
| | Banca de Desarrollo | 3 | 19 | 8 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| | SOFOL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6.17 | Instituciones SAR | 598 | 263 | 57 | 0 | 0 | 0 | 918 |
| | AFORE | 13 | 262 | 57 | 0 | 0 | 0 | 332 |
| | CON SAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | PROCESAR | 585 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 586 |
| 3.57 | Aseguradoras | 21 | 316 | 194 | 0 | 0 | 0 | 531 |
| 1.55 | SOFOM | 9 | 182 | 41 | 0 | 0 | 0 | 232 |
| 0.03 | Servicios otorgados por Condusef | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 0.61 | Otros sectores | 31 | 57 | 3 | 0 | 0 | 0 | 91 |
| | Total general | 11,496 | 2,753 | 635 | 0 | 0 | 0 | 14,884 |

Asesorías recibidas

| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---------------------------|---------------|------------|---|---------------|------------|---|---------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part.% | Producto | Asuntos | Part.% | Causa | Asuntos | Part.% |
| TransUnion | 10,699 | 93.35 | Reporte de Buró de Crédito | 10,784 | 94.09 | Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 10,764 | 93.92 |
| PROCESAR | 585 | 5.10 | Consulta a la BND SAR | 585 | 5.10 | Consulta a través del NSS | 561 | 4.89 |
| DB Den & Bradstreet | 62 | 0.54 | Tarjeta de crédito | 13 | 0.11 | Consulta a la BND SAR | 24 | 0.21 |
| Círculo de CRÉDITO | 21 | 0.18 | Crédito personal | 12 | 0.10 | Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 13 | 0.11 |
| BANORTE | 13 | 0.11 | Crédito hipotecario | 11 | 0.10 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 9 | 0.08 |
| Banamex | 13 | 0.11 | Vida individual | 9 | 0.08 | Negociación de créditos (Orientación) | 8 | 0.07 |
| Santander | 7 | 0.06 | Información sobre productos y servicios financieros | 7 | 0.07 | Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros | 7 | 0.06 |
| Afore Coppel | 5 | 0.05 | SIAB Vida | 7 | 0.07 | Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s) | 7 | 0.06 |
| BBVA Bancomer | 4 | 0.04 | Cuenta de nómina | 5 | 0.04 | Consulta de saldos y movimientos no atendida | 6 | 0.05 |
| afore 100 BANORTE | 4 | 0.04 | Cuenta de ahorro | 4 | 0.03 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 6 | 0.05 |
| Otras Instituciones | 48 | 0.42 | Otros productos | 24 | 0.21 | Otras causas | 56 | 0.50 |
| Total | 11,461 | 100 | Total | 11,461 | 100 | Total | 11,461 | 100 |

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

ZACATECAS

Controversias y Reclamaciones

| Principales Instituciones | | | Principales Productos | | | Principales Causas | | |
|---------------------------|--------------|------------|---|--------------|------------|---|--------------|------------|
| Institución | Asuntos | Part.% | Producto | Asuntos | Part.% | Causa | Asuntos | Part.% |
| BBVA Bancomer | 566 | 17.00 | Tarjeta de crédito | 945 | 28.40 | Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial | 565 | 16.98 |
| TransUnion | 419 | 12.59 | Reporte de Buró de Crédito | 573 | 17.22 | Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito) | 284 | 8.53 |
| Banamex | 400 | 12.02 | Vida individual | 313 | 9.40 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida | 244 | 7.33 |
| BANORTE | 228 | 6.85 | Crédito personal | 259 | 7.78 | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | 231 | 6.94 |
| BANCO AZTECA | 162 | 4.87 | Tarjeta de débito | 183 | 5.50 | Actualización de historial crediticio no realizada | 176 | 5.29 |
| Círculo de CRÉDITO | 150 | 4.51 | Daños automóbiles | 138 | 4.15 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 163 | 4.90 |
| afore XXI BANORTE | 128 | 3.85 | Cuenta de ahorro | 120 | 3.61 | Aclaración del pago de la póliza | 122 | 3.67 |
| BBVA Bancomer SEGUROS | 104 | 3.13 | Disposición del saldo de la cuenta individual | 120 | 3.61 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 119 | 3.58 |
| Santander | 103 | 3.09 | Crédito simple | 94 | 2.82 | Cancelación no atendida de póliza no contratada | 115 | 3.45 |
| HSBC | 85 | 2.55 | Cuenta de nómina | 80 | 2.40 | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución | 82 | 2.46 |
| Otras Instituciones | 983 | 29.54 | Otros productos | 503 | 15.11 | Otras causas | 1,227 | 36.87 |
| Total | 3,328 | 100 | Total | 3,328 | 100 | Total | 3,328 | 100 |

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

Resolución de las Controversias y Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de crédito

Tiempo promedio total de atención: 17 Días hábiles

Instituciones SAR

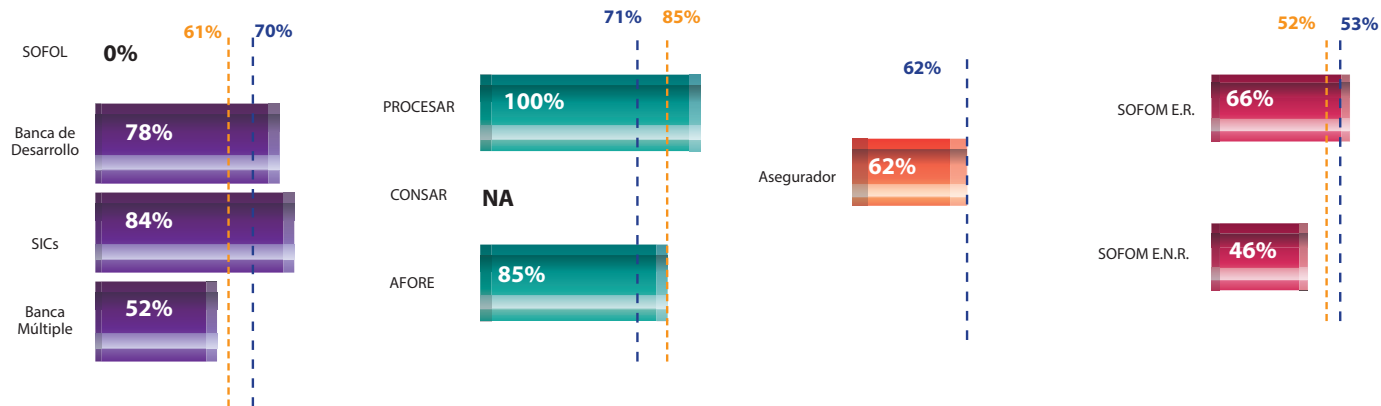
Tiempo promedio total de atención: 12 Días hábiles

Asegurador

Tiempo promedio total de atención: 19 Días hábiles

SOFOM

Tiempo promedio total de atención: 11 Días hábiles



NA. No Aplica. No concluyó ningún asunto.

Resolución del Sector en 2013

Resolución del Sector en 2014

Herramientas de Información

Al concluir el periodo del 2014, se registraron 6,460,795 accesos a la página de Condusef, destacando el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), con 274,802, el Simulador de Crédito hipotecario con 137,646 y el Simulador de Tarjeta de crédito con 134,171.



| | Página |
|-------------------------------|--------|
| Simuladores | 168 |
| Registro de Comisiones (RECO) | 170 |
| SIPRES | 172 |

Herramientas de Información (accesos)

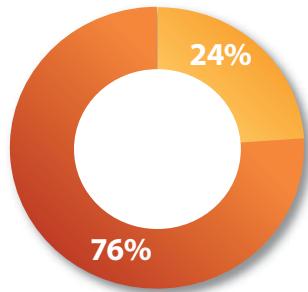
| | |
|--|------------------|
| Página WEB | 5,416,608 |
| Simuladores y calculadoras | 666,880 |
| • Ahorro e Inversión | 70,286 |
| • Crédito automotriz | 71,513 |
| • Crédito hipotecario | 137,646 |
| • Crédito hipotecario Infonavit | 60,055 |
| • Crédito personal y de nómina | 90,192 |
| • Fondos de Inversión | 15,500 |
| • Pagos Mínimos | 36,275 |
| • Planificador Familiar | 16,713 |
| • Seguros de Automóviles | 34,529 |
| • Tarjeta de crédito | 134,171 |
| Registros | 377,307 |
| • Registro de Comisiones (RECO) | 23,374 |
| • Registro de Contratos de Adhesión (RECA) | 66,801 |
| • Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA) | 12,330 |
| • Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) | 274,802 |
| Twitter | 32,323 |
| • Seguidores | 72,986 |
| Facebook "Me Gusta" | 11,295 |

Simulador de Crédito hipotecario a Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

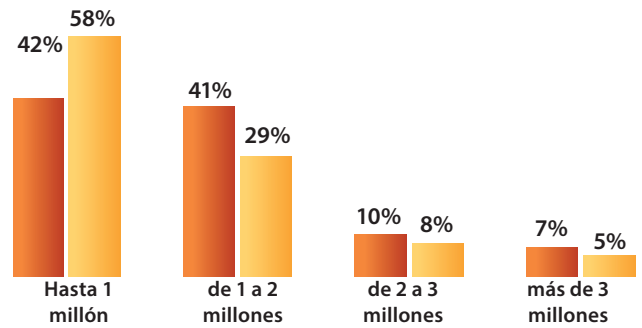
Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

■ Tasa Fija
■ Infonavit

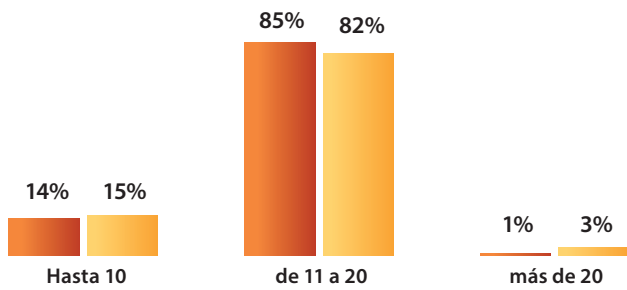
Tipo de Producto



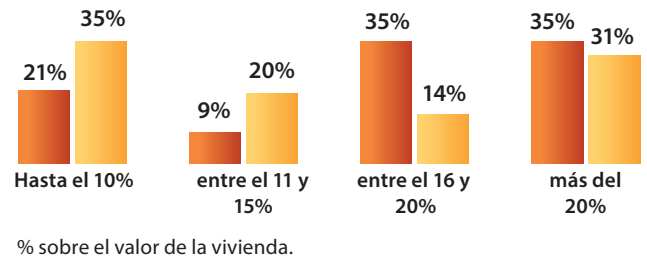
Valor de la vivienda



Plazo (años)

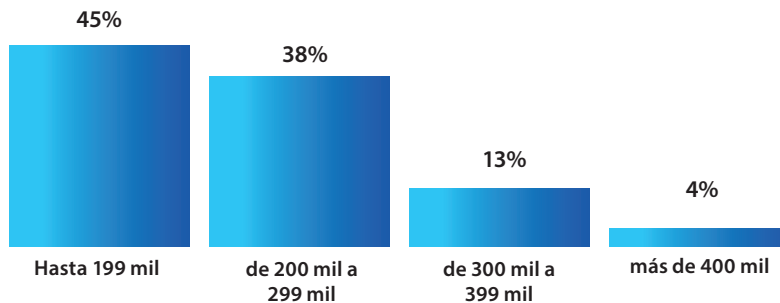


Enganche

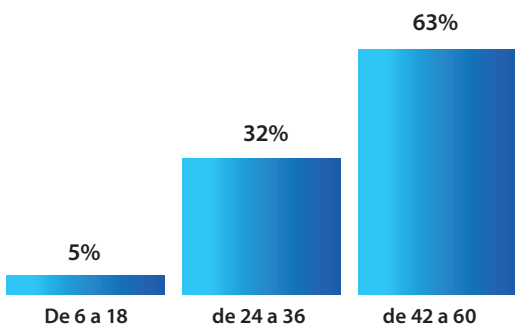


Simulador de Crédito automotriz

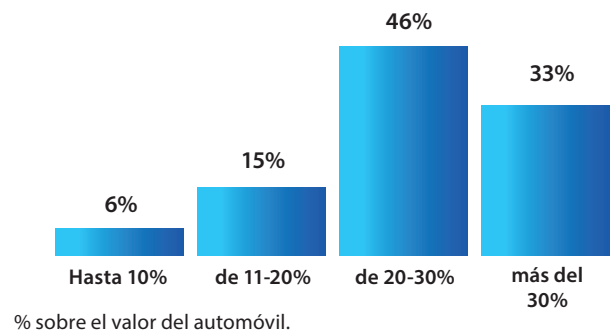
Valor del automóvil



Plazo (meses)

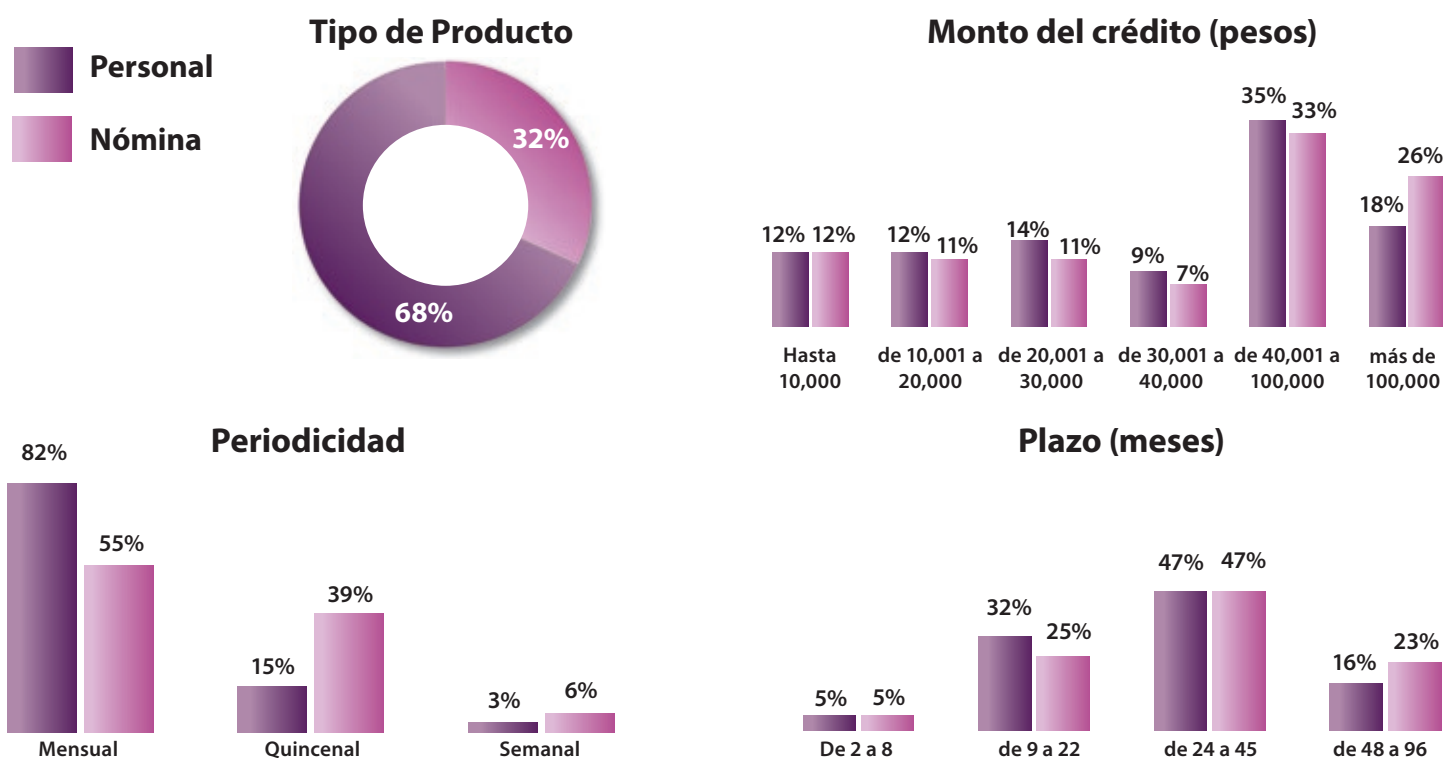


Enganche



Simulador de Crédito personal y de nómina

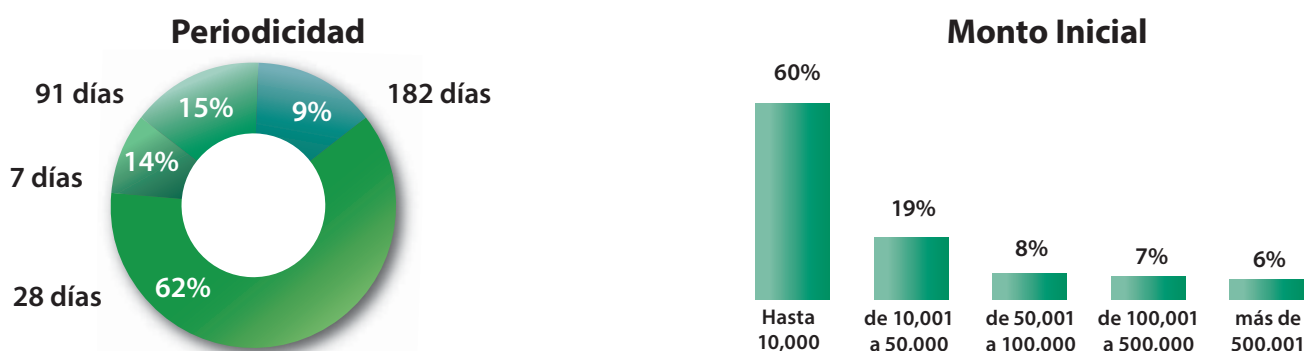
Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión

Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

En cuanto al Simulador de Ahorro las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 182 días y monto inicial de la siguiente manera:



En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2014, las tasas de rendimiento otorgadas por la Banca para el producto PRLV en sus distintos plazos sufrieron cambios a la baja, de manera similar a la reportada en el programa CetesDirecto del Gobierno Federal:

| Plazo | PRLV | | | | CETES | |
|-------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|
| | Dic-13 Min | Dic-13 Max | Dic-14 Min | Dic-14 Max | Dic-13 | Dic-14 |
| 7 | 0.70% | 3.40% | 0.62% | 2.83% | - | - |
| 28 | 0.98% | 4.05% | 0.63% | 3.75% | 3.16% | 2.81% |
| 90 | 1.08% | 5.00% | 1.65% | 3.90% | 3.44% | 2.92% |
| 180 | 1.10% | 5.50% | 1.62% | 3.90% | 3.54% | 3.02% |

Registro de Comisiones (RECO)

Al 31 de diciembre de 2014, se tuvo un registro de 2,187 SOFOM E.N.R. en el Registro de Comisiones (RECO), un 40% más de Instituciones de las que ingresaron al sistema en el 2013.

En el año, se recibió la solicitud de 4,223 registros de comisiones, que en adición a las 9,548 recibidas con anterioridad, hacen un total de 13,771.

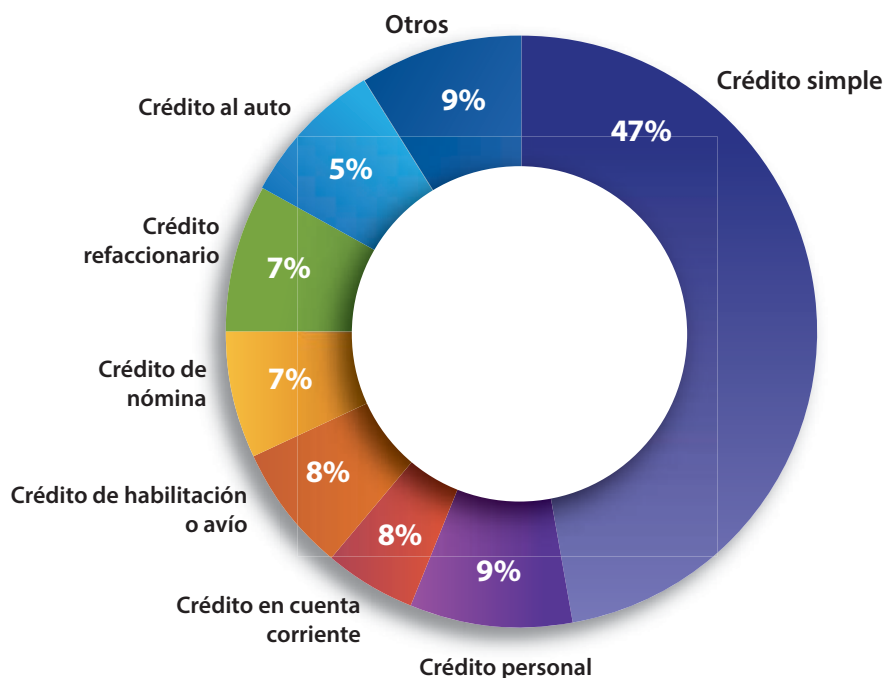
De las 4,223 solicitudes para el registro de comisiones, 2,134 fueron autorizadas, 92 fueron observadas ya que el registro de la referencia o periodicidad fue incorrecto o por considerar que el monto resultó elevado con relación a lo registrado por el Sector para el mismo tipo de crédito y concepto. Para 116 solicitudes no fueron atendidas las observaciones de la Condusef por parte de las SOFOM E.N.R por lo que no procedió su registro.

Por otro lado, se tiene un registro de 227 productos que no prevén comisión alguna y 53 comisiones fueron publicadas en el portal del RECO con la observación de la Condusef, principalmente porque los importes resultan superiores a los registrados por el Sector.

Finalmente, 1,106 comisiones se han dado de baja del sistema como consecuencia de haber eliminado el contrato en el RECA y 392 comisiones se han cancelado desde el RECO, lo cual pudiera comprenderse como una acción derivada de las observaciones aplicadas por la Condusef, donde las SOFOM E.N.R. han determinado eliminarlas.

A continuación se presenta la gráfica con los tipos de crédito con mayor número de comisiones registradas de enero a diciembre de 2014:

Tipos de crédito con más comisiones registradas enero-diciembre 2014



En el rubro "Otros" se incluyen las comisiones de los tipos de crédito "Arrendamiento financiero", "Crédito hipotecario", "Tarjeta de crédito" y "Factoraje financiero".

Las SOFOM E.N.R registraron en los diferentes tipos de crédito un máximo de 4 comisiones por producto. Para los Créditos simple, Hipotecario y Tarjeta de crédito y tomando en consideración sus características, se han registrado hasta un máximo de 6 comisiones por producto.

Registro de Comisiones (RECO)

Los conceptos de comisión con el mayor número de registros son: Contratación o Apertura y Gastos de Cobranza. En el caso de Contratación o Apertura las comisiones autorizadas se ubican entre el 3% y el 5% sobre el monto o línea de crédito; estos valores se presentan en 75 de cada 100 registros.

Contratación o Apertura:

| Crédito | Subtipo de Crédito | El 75% de los datos se concentra en un valor igual o inferior a: | Referencia |
|--------------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| Arrendamiento financiero | No Aplica | 3.75 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito al auto | Tasa Fija Moneda Nacional | 3.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito de habilitación o avío | No Aplica | 3.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito en cuenta corriente | No Aplica | 4.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito refaccionario | No Aplica | 3.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito nómina | No Aplica | 5.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito personal | Directos | 4.50 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito simple | No Aplica | 5.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Crédito hipotecario | Vivienda Tasa Fija | 2.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |
| Factoraje financiero | No Aplica | 5.00 | Sobre Monto / Línea de Crédito |

En el caso de "Gastos de Cobranza" las comisiones autorizadas, en general para todos los tipos de créditos se ubican por debajo de los \$500 pesos. Estos importes se presentan en 75 de cada 100 registros.

Gastos de Cobranza:

| Crédito | Subtipo de Crédito | El 75% de los datos se concentra en un valor igual o inferior a: | Referencia |
|--------------------------------|---------------------------|--|--------------|
| Arrendamiento financiero | No Aplica | 500.0 | Importe Fijo |
| Crédito al auto | Tasa Fija Moneda Nacional | 500.0 | Importe Fijo |
| Crédito de habilitación o avío | No Aplica | 250.0 | Importe Fijo |
| Crédito en cuenta corriente | No Aplica | 417.5 | Importe Fijo |
| Crédito refaccionario | No Aplica | 300.0 | Importe Fijo |
| Crédito nómina | No Aplica | 250.0 | Importe Fijo |
| Crédito personal | Directos | 237.5 | Importe Fijo |
| Crédito simple | No Aplica | 300.0 | Importe Fijo |
| Crédito hipotecario | Vivienda Tasa Fija | 250.0 | Importe Fijo |
| Factoraje financiero | No Aplica | 500.0 | Importe Fijo |
| Tarjeta de crédito | - | 250.0 | Importe Fijo |

Registro de Comisiones (RECO)

Por lo que toca a la cartera de crédito, de acuerdo a la información que registran las SOFOM E.N.R. en el Sistema RECO las cifras al cierre del 2014, son los siguientes:

| Tipo de Producto | Cartera Total | Cartera Vigente | Cartera Vencida | IMOR |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------|
| Crédito simple | 161,150,970,663.00 | 144,989,952,343.00 | 16,161,018,320.00 | 10% |
| Crédito en cuenta corriente | 77,467,385,983.00 | 76,806,714,872.00 | 660,671,111.00 | 1% |
| Crédito al auto | 70,185,334,730.00 | 69,355,740,288.00 | 829,594,442.00 | 1% |
| Factoraje financiero | 26,564,483,287.00 | 25,876,278,085.00 | 688,205,202.00 | 3% |
| Arrendamiento financiero | 22,349,734,355.00 | 21,034,805,384.00 | 1,314,928,971.00 | 6% |
| Crédito hipotecario | 16,559,397,173.00 | 11,881,964,152.00 | 4,677,433,021.00 | 28% |
| Crédito nómina | 11,202,495,378.00 | 9,960,297,853.00 | 1,242,197,525.00 | 11% |
| Crédito refaccionario | 10,233,613,725.00 | 9,424,869,631.00 | 808,744,094.00 | 8% |
| Crédito de habilitación o avío | 8,946,029,815.00 | 8,382,584,854.00 | 563,444,961.00 | 6% |
| Crédito personal | 4,994,392,904.00 | 4,667,209,517.00 | 327,183,387.00 | 7% |
| Tarjeta de crédito | 120,199,070.00 | 62,858,184.00 | 57,340,886.00 | 48% |
| Total registrado en el sistema | 409,774,037,083.00 | 382,443,275,163.00 | 27,330,761,920.00 | 7% |

Nota: La información se presenta tal y como fue registrada por las propias SOFOM E.N.R.

SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros

Con motivo de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el 18 de enero de 1999, y con ello la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el artículo octavo de dicho ordenamiento establece la consigna a ésta Comisión Nacional de instaurar y mantener actualizado un Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, conformado por todas aquellas Instituciones financieras que ofrezcan un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Desde entonces, dicho registro se ha ido consolidando hasta ser uno de las herramientas más importantes a nivel de la Administración Pública Federal, debido a su contenido, ya que refleja el estatus operativo en que se encuentran las Instituciones financieras registradas en él. Así mismo, cuenta con un devenir histórico que permite conocer los cambios que se han dado a lo largo del tiempo en una determinada Institución. También, refleja información de los miembros del consejo de administración y de los principales funcionarios de cada Entidad Financiera. Por último, cuenta con datos de localización de las mismas, datos de los principales actos corporativos y toda aquella información adicional que es proporcionada por distintas autoridades.

Hoy en día el SIPRES es consultado por distintas autoridades, como son el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Servicio de Administración Tributaria, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2014, se tiene registrado en SIPRES un total de 4,340 Instituciones en Operación, las cuales se clasifican en los siguientes Sectores:

| Sector | 2013 | 2014 | Var% |
|---|--------------|--------------|-------------|
| Administradoras de fondos para el retiro y empresa procesadora de la base de datos nacional del SAR | 13 | 11 | -15.4 |
| Almacenes generales de depósito | 20 | 19 | -5.0 |
| Casas de bolsa | 33 | 35 | 6.1 |
| Casas de cambio | 9 | 9 | - |
| Infonacot y Financiera Nacional De Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal Y Pesquero | 2 | 2 | - |
| Fondos de Inversión | 0 | 1 | - |
| Instituciones de Banca de Desarrollo | 6 | 6 | - |
| Instituciones de Banca Múltiple | 45 | 45 | - |
| Instituciones de Fianzas | 15 | 15 | - |
| Instituciones de Seguros | 83 | 84 | 1.2 |
| Operadores del Mercado de Derivados | 6 | 9 | 50.0 |
| Pensiones | 9 | 9 | - |
| Salud | 10 | 9 | -10.0 |
| Sociedades Controladoras | 23 | 24 | 4.3 |
| Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo | 94 | 135 | 43.6 |
| Sociedades de Ahorro y Préstamo | 2 | 2 | - |
| Sociedades de Información Crediticia | 3 | 3 | - |
| Sociedades de Inversión | 583 | 585 | 0.3 |
| Sociedades de Inversión especializadas de fondos para el retiro | 75 | 77 | 2.7 |
| Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión | 10 | 10 | - |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R. | 3,079 | 3,035 | -1.4 |
| Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R. | 27 | 27 | - |
| Sociedades Financieras Populares | 44 | 46 | 4.5 |
| Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión | 39 | 39 | - |
| Uniones de Crédito | 114 | 103 | -9.6 |
| Total general | 4,344 | 4,340 | -0.1 |

R27

Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México

Cada vez que un Usuario enfrenta un problema, o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la Institución financiera, tiene el derecho de acudir a esta última para ser atendido, o bien, puede recurrir a la Condusef.

Con base en la información que le reportaron los Bancos a la CNBV, la Condusef pone a disposición de los Usuarios, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario que presentaron los clientes de la Banca al cierre del 2014, con la finalidad de que los Usuarios conozcan los productos, los medios o canales y las principales causas que motivaron esas quejas.



| | Página |
|---|---------------|
| Productos financieros reclamados | 175 |
| Canales transaccionales reclamados | 176 |
| Causas de posible fraude | 177 |
| (Tarjeta de crédito y débito) | 178 |

Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México

Otra manera de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros por parte de la Condusef, ha sido conocer las reclamaciones que directamente presentan los clientes a sus propias Instituciones financieras.

Dicho organismo realizó un análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de Instituciones de Banca Múltiple durante el año 2014.

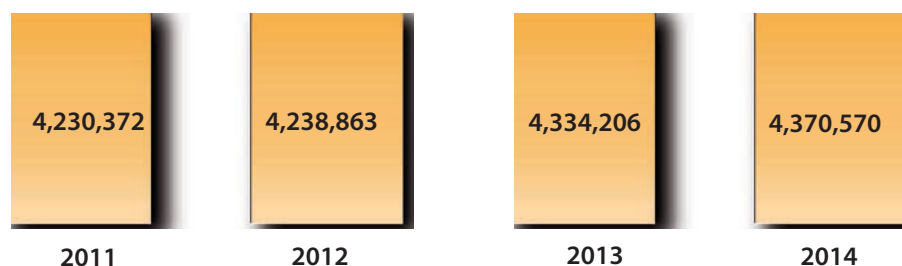
Para la elaboración del análisis, la Condusef solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las Instituciones de Banca Múltiple le proporcionan trimestralmente a través del Reporte Regulatorio R27.

Dichos registros contienen información valiosa de las reclamaciones monetarias desagregadas en productos, canales y causas que pueden afectar el patrimonio de los clientes, así como de los importes reclamados y devueltos, en su caso, al cliente.

Reclamación monetaria se entiende como la operación que implica un monto que no es reconocido por el cliente y que ha sido comunicada de manera directa en la Unidad Especializada (UNE) o en la sucursal u otra ventanilla del Banco, o bien, de forma indirecta a través de Condusef.

De acuerdo con los datos reportados, en 2014, se registraron más de 4.3 millones de reclamaciones monetarias en contra de 33 Bancos, 0.8% más que en el 2013. Entre 2011, 2012 y 2013 la tasa de crecimiento de las reclamaciones fue de 0.2% y 2.2% respectivamente (gráfica 1.1).

Gráfica 1.1 Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de Bancos



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Productos financieros reclamados

Como se observa en la gráfica 1.2, en 2014, el producto con mayor número de reclamaciones es la Tarjeta de crédito con 2,422,300 reclamos (55.4%), seguido por la Tarjeta de débito con 1,446,950 (33.1%) y las Cuentas de depósito a la vista con 486,298 (11.1%).

El resto de las reclamaciones suman 15,022 (0.4%) que incluye tarjetas prepagadas y valores e instrumentos de inversión.

La Condusef, en el ámbito de sus facultades, realiza diversas acciones preventivas y correctivas para reducir las reclamaciones de los Usuarios particularmente en los productos que presentan más inconformidades.

Evalúa y supervisa los productos financieros que ofrecen las Instituciones financieras y, en su caso, ordena la suspensión de publicidad engañosa, así como ordena cambios en los contratos de adhesión y estados de cuenta que no cumplan con la normatividad o bien contengan información que induzcan al Usuario al error.

Detecta cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión y ahora, con las nuevas atribuciones que le da la Reforma Financiera, puede ordenar que sean eliminadas de los contratos.

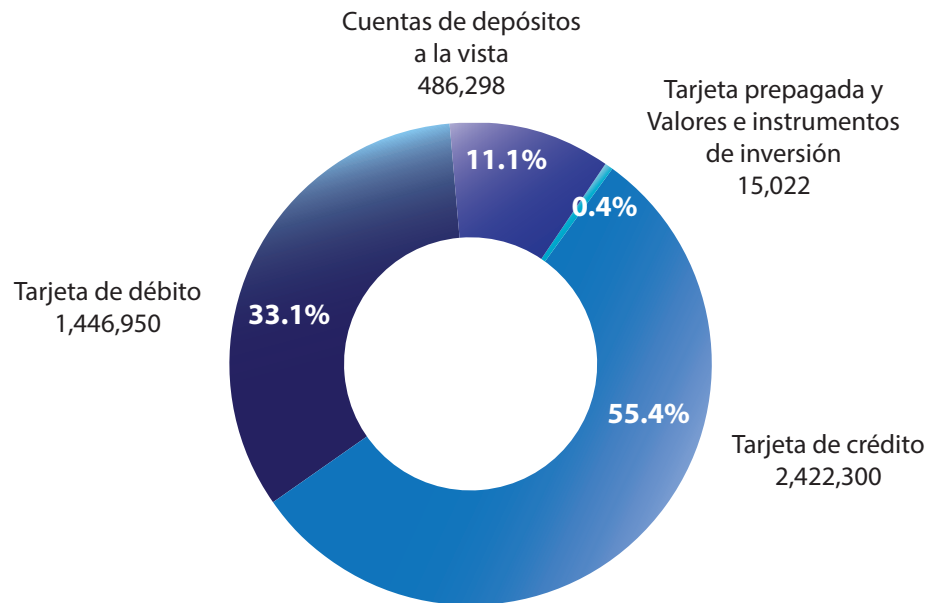
En caso de incumplimiento de las Instituciones, la Condusef las sanciona conforme a la ley aplicable.

Emite además recomendaciones a las Instituciones financieras que contribuyan a la protección de los intereses de los Usuarios, como las siguientes:

- Operación de las tarjetas con chip en todas las Tarjetas de crédito y débito del país que aún no cuentan con el mismo, así como el uso de una clave de seguridad.
- Colaboración de los comercios para evitar el mal uso de las tarjetas, al identificar al cliente y su firma contra un documento oficial.
- Uso de tecnología de punta que evite intromisiones de agentes externos en sus sistemas.

Por otra parte, orienta y emite recomendaciones a los Usuarios para que hagan buen uso de los productos financieros y diseña herramientas para que los Usuarios estén bien informados sobre las características de los productos que contrataron o están por contratar, con respecto a las tasas de interés y comisiones que cobran, cláusulas de los contratos y prácticas no sanas, para evitar que los Usuarios presenten reclamaciones improcedentes.

Gráfica 1.2 Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero



Fuente: Condufef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Canales transaccionales reclamados

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, el que registra el mayor número de reclamaciones es la Terminal punto de venta con 1,954,468 (44.7%), 7.5% menos que el año pasado; seguido de movimientos generados por el Banco que incluye cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses y domiciliaciones con 649,240 (14.9%) que disminuyó 15.9%; y de Cajero automático con 589,958 reclamos (13.5%) con un incremento del 1.9% en relación al 2013. Estos canales son los más reclamados debido a que son los más utilizados por los Usuarios.

Por ello, la Condufef promueve que los Bancos adopten en conjunto con los comercios, medidas preventivas y de mayor seguridad para el adecuado uso de las TPV's por parte de los empleados, dada la incidencia de reclamaciones que se presentan en el uso de este canal. También, promueve la modernización de los Cajeros automáticos y TPV's para incrementar la seguridad de las operaciones.

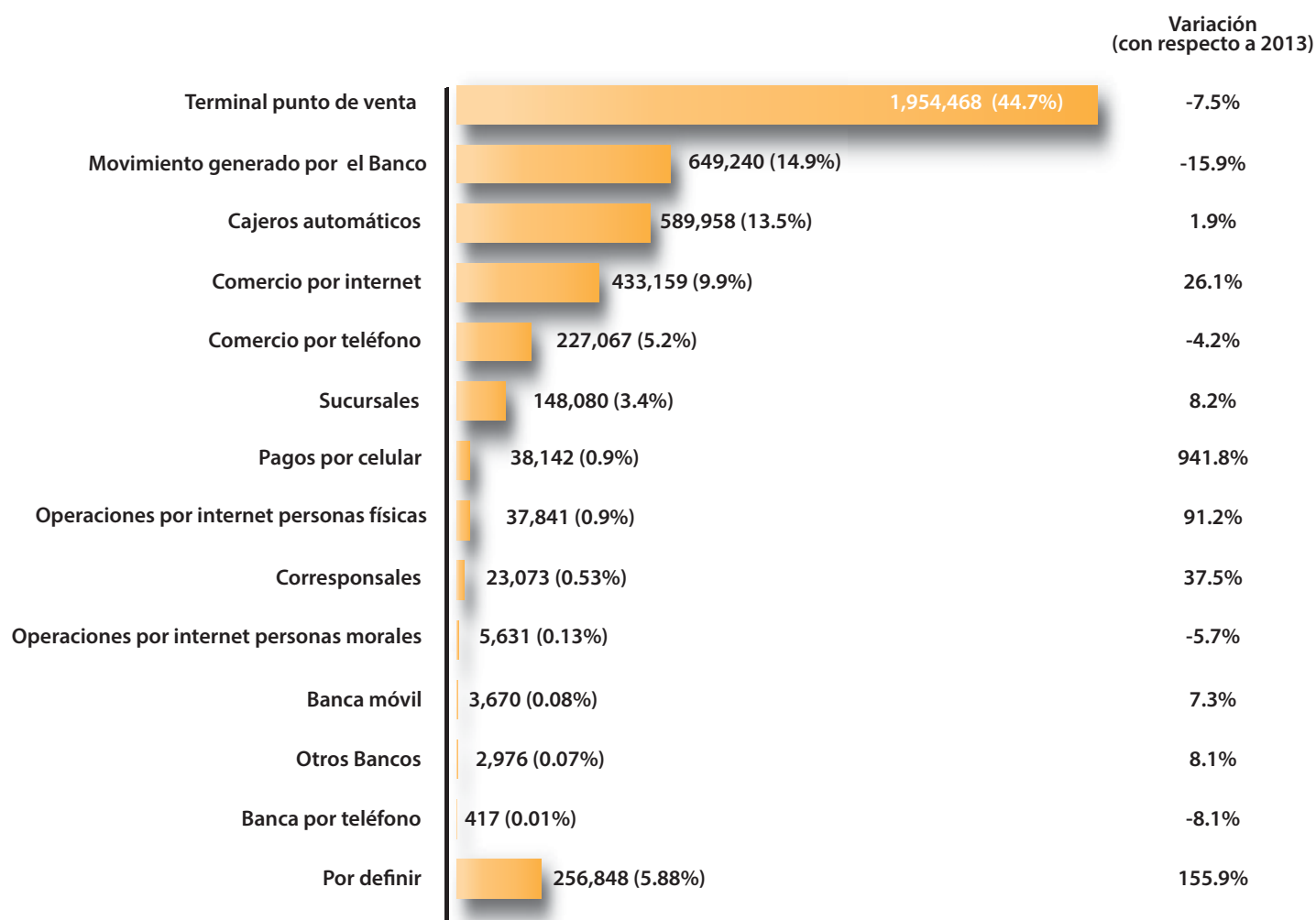
Al mismo tiempo, la Condufef emite recomendaciones para que los Usuarios tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, así como para prevenir afectaciones patrimoniales.

Los canales transaccionales con menor número de reclamaciones son Banca por teléfono con 417 (0.01%), 8.1% menos que en 2013; Otros Bancos con 2,976 (0.07%), con 8.1% de incremento; y Banca móvil con 3,670 (0.08%), que creció 7.3% con respecto al año pasado.

Cabe destacar que a través de canales remotos, los pagos por celular presentaron un incremento en el número de reclamaciones de 941.8% con respecto a 2013, y si bien es cierto que en número son relativamente pocas, es el medio que presentó el mayor crecimiento, situación que se deriva por el mayor uso de los teléfonos móviles para realizar operaciones financieras.

Por ello, la Condufef ha emitido recomendaciones a los Usuarios y a las Instituciones financieras para prevenir las inconformidades por el uso de estos canales, como son memorizar las contraseñas y no guardarlas en el celular, cambiar de claves de acceso por lo menos cada tres meses, verificar que el sitio de internet sea seguro, reportar la pérdida o robo del celular al Banco para dar de baja el servicio y limitar el número de intentos para el ingreso a la sección de transacciones de las páginas web de las Instituciones.

Gráfica 1.3 Canales por el que se realizó la operación origen de la reclamación



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente, es la de "Cargo no reconocido por consumos no efectuados" con 2,478,538 reclamaciones (56.7%), la cual está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias en TPV's (crédito, débito y prepagada), que además es el canal y los productos con mayor número de reclamaciones.

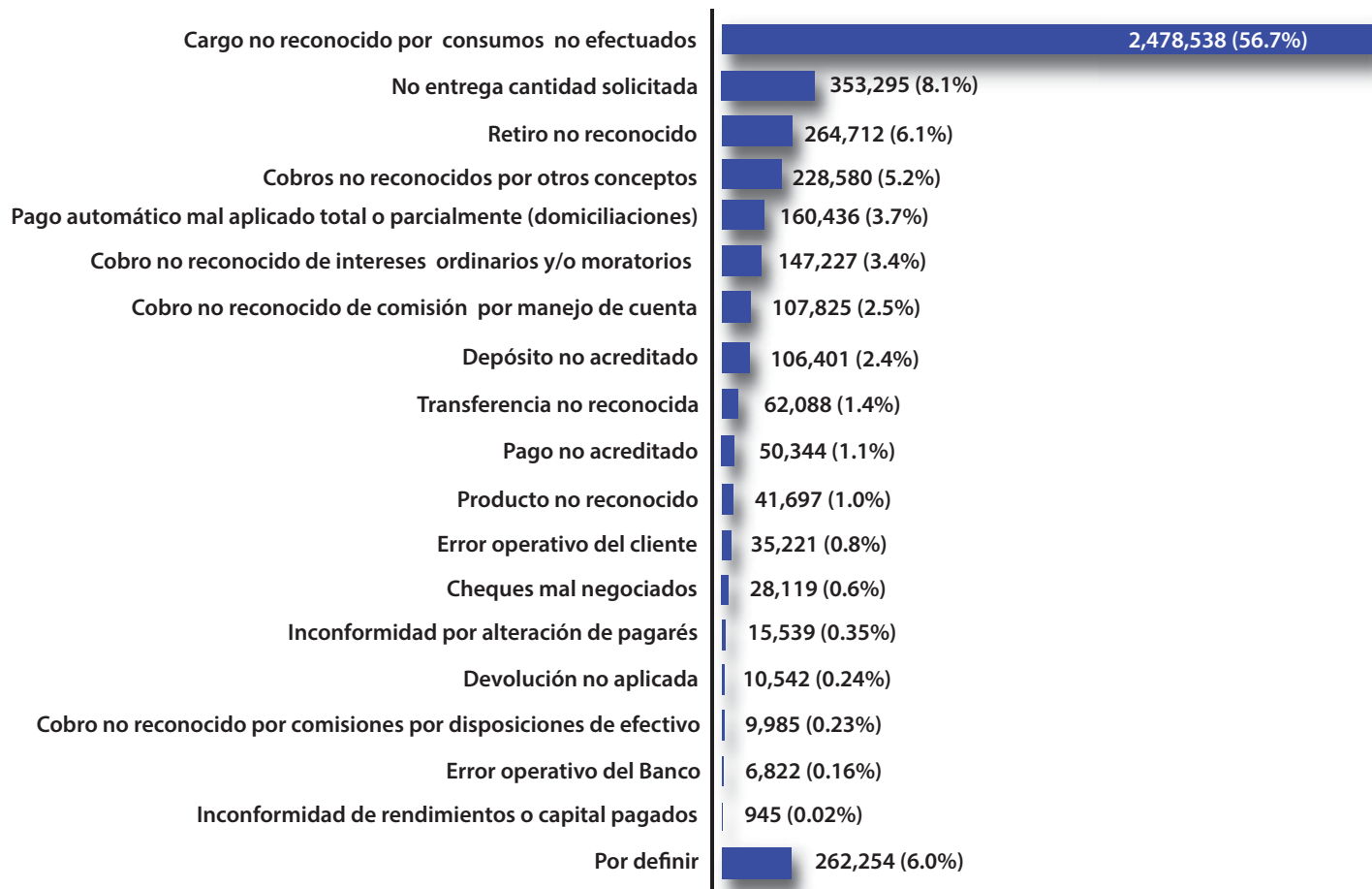
En importancia le siguen: "No entrega cantidad solicitada" con 353,295 (8.1%) y "Retiro no reconocido" con 264,712 reclamaciones (6.1%), que se refieren a los cargos a Cuentas de depósitos a la vista, Inversiones, o Tarjetas de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.

La causa de menor reclamo fue "Inconformidad de rendimientos o capital pagados" con 945 reclamaciones (0.02%).

Esto impacta de manera negativa en el nivel de confianza de los Usuarios, ya que pudieran considerar que realizar pagos con las tarjetas a través de las TPV's no es lo suficientemente seguro y esto afectar negativamente en la contratación de tarjetas y consecuentemente en la inclusión financiera.

La Condusef reconoce la problemática y destaca la importancia de la protección al consumidor para impulsar la inclusión financiera y por ello está comprometida con las acciones que promuevan la Educación Financiera para que más Usuarios sientan confianza de contratar y utilizar productos y servicios financieros y que sepan, en caso de presentar alguna inconformidad, qué hacer y a quién acudir.

Gráfica 1.4 Causas de reclamación



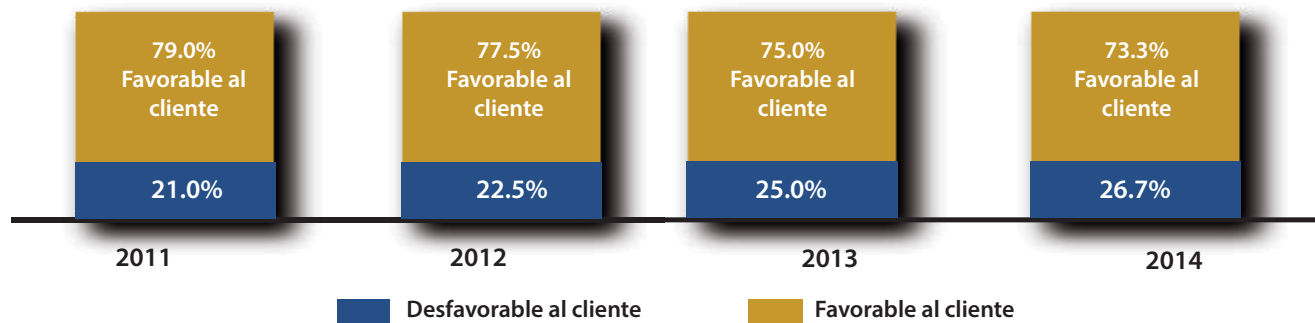
Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta*

De las más de 4.3 millones de reclamaciones registradas durante el 2014, 3.9 millones se encontraban concluidas (90%), mientras que el resto continuaban en trámite (10%). De las reclamaciones concluidas, el 73.3% fueron favorables al cliente, porcentaje menor al reportado en 2013 (75.0%) debido a que no se han resuelto el total de reclamaciones. El tiempo promedio de respuesta favorable en 2014, aumentó a 13 días hábiles, un día más que en 2013 (12 días).

El resto de las reclamaciones (26.7% y 25.0% para 2014 y 2013 respectivamente), fueron desfavorables al cliente, con un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles en 2014, 2 días menos que en 2013 (15 días).

Gráfica 1.5 Resultado de las reclamaciones concluidas



Fuente: Condusef, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2014.

*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Los motivos que determinaron el resultado (favorable o desfavorable) de las reclamaciones se indican en la tabla 1.6

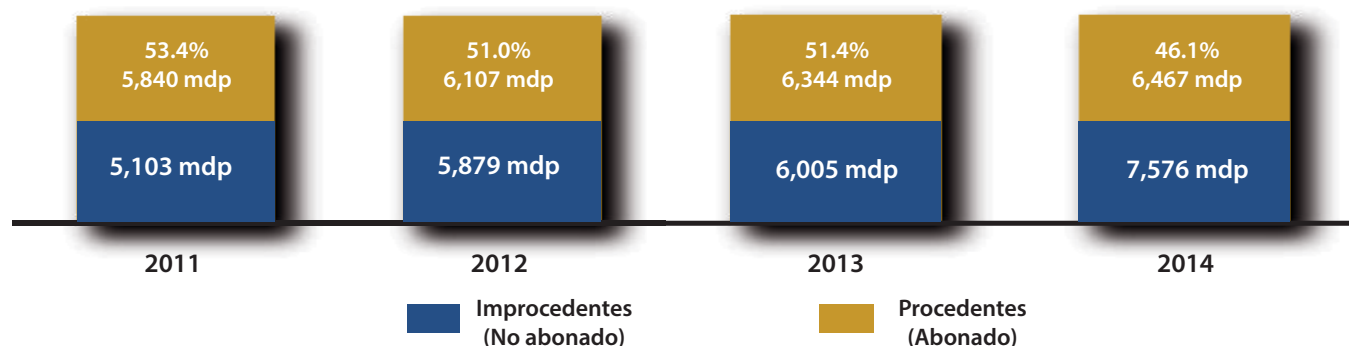
Tabla 1.6 Motivos de resolución

| Cuando la respuesta es favorable al cliente | | Cuando la respuesta es desfavorable al cliente | |
|---|--------|--|-------|
| Evidencia a favor del cliente | 85.1% | Evidencia a favor del Banco | 84.1% |
| Por política interna* | 14.9% | Falta documentación del cliente | 8.1% |
| Plazo vencido al Banco | 0.001% | Por política interna* | 5.0% |
| | | Cliente desistió | 1.5% |
| | | Plazo vencido al cliente | 0.9% |
| | | Reclamación reportada en más de una ocasión | 0.4% |

(*) La Institución resuelve por aspectos legales, operativos, relación comercial o alguna otra decisión de política interna.
Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Monto reclamado y monto abonado al cliente*

De las reclamaciones registradas durante 2014, los clientes reclamaron un importe de 14,043 millones de pesos, mientras que en 2013 reclamaron 12,349 millones de pesos. En los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono por un importe equivalente a 6,467 millones de pesos en 2014 y a 6,344 en 2013, es decir, el 46.1% y 51.4% del monto reclamado respectivamente.

Gráfica 1.7 Monto abonado al cliente del total reclamado


Fuente: Condusef, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2014.
*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Reclamaciones imputables a un posible fraude de Tarjeta de crédito y débito

Durante 2014, se reportaron 2,753,936 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude en Tarjeta de crédito y débito, de un total de 3.9 millones de reclamaciones monetarias que recibieron las Instituciones financieras que emiten tarjetas. Hubo un decremento de 3.6% a lo reportado en 2013, es decir, 103,038 reclamaciones menos. (Gráfica 1.8)

El resto de reclamaciones en Tarjeta de crédito y débito (1,115,314) se identifican como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del Banco o del cliente.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude en Tarjeta de crédito y débito son aquellas que proceden de las siguientes causas:

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

Gráfica 1.8 Reclamaciones de Tarjeta de crédito y débito



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

En 2014, la Tarjeta de crédito tuvo 1,782,668 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 65% de la participación total, 12.0% menos que en 2013, mientras que la Tarjeta de débito aumentó 16.8% con relación al año anterior y registró 971,268 reclamaciones, es decir, el 35% restante. (Gráfica 1.9).

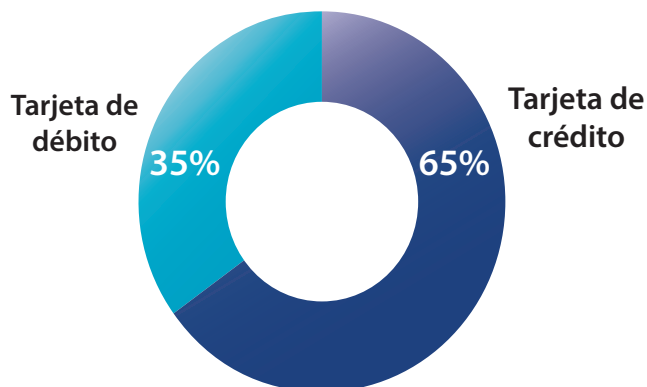
Respecto a los montos reclamados y recuperados durante el 2014, el monto reclamado en Tarjeta de crédito fue de 3,565 millones de pesos y 3,401 millones en 2013, de los cuáles se abonaron 2,286 millones de pesos en 2014 y 2,461 en 2013, lo que significó casi 64% y 72% de abono respectivamente.

En cuanto a la Tarjeta de débito el monto reclamado fue de 1,601 millones de pesos durante 2014 y 1,374 millones en 2013, de los cuáles se abonaron 779 millones de pesos (49% de abono) y 829 millones en 2013 (60% de abono).

Para prevenir que se presenten reclamaciones imputables a un posible fraude con Tarjeta de crédito y débito, la Condusef emite algunas recomendaciones:

- No dar a conocer a nadie el Número de Identificación Personal (NIP).
- No perder de vista la tarjeta cuando al momento de pagar algún servicio o realizar la compra de algún bien.
- Al realizar un pago, no perder de vista la TPV, para evitar un doble cargo o que el plástico sea clonado.
- Utilizar la tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Al realizar compras por internet, verificar que sea en sitios seguros y serios.
- Guardar los vouchers para posibles aclaraciones por cargos no reconocidos.

Gráfica 1.9 Reclamaciones imputables a un posible fraude por tipo de tarjeta



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV al cierre de 2014.

Buró de Entidades Financieras

En el marco de la Reforma Financiera, se promovieron una serie de modificaciones legales con el objetivo de incrementar la competencia entre las Instituciones financieras, promover el otorgamiento del crédito y generar más derechos para los Usuarios de servicios financieros.

Para lograr los objetivos de la Reforma, se han fortalecido las atribuciones de la Condusef, entre las que destaca el ordenamiento que dicta el artículo 8Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que faculta a la Condusef para construir y administrar un Buró de Entidades Financieras que proporcione información al público en general sobre el desempeño de las Instituciones financieras, en la prestación de servicios y productos, para la mejor toma de decisiones.

La adecuada defensa de los Usuarios permitirá que el Sistema Financiero sea más competitivo, al eliminarse las prácticas poco sanas fomentadas por la alta concentración de los mercados. Eliminadas esas prácticas dañinas, las Entidades financieras deberán competir con base en la calidad de servicio que prestan y en la gama de productos que ofrezcan.



**La información que necesitas
para ganar**

Banca Múltiple
SOFOM E.N.R.
Aseguradoras
Otros Sectores

Página
184
185
188
189

El **Buró de Entidades Financieras (BEF)** es una herramienta de consulta y difusión que le permite a los Usuarios contar con información sobre los productos que ofrecen las Instituciones financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones presentadas por los Usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos e información adicional que resulte relevante, a efecto de que tengan mayores elementos para comparar y elegir la Institución que mejor se adapte a sus intereses y necesidades.

Además de informar a la población, el Buró de Entidades Financieras tiene como tarea fomentar la competencia entre las Instituciones financieras; promover la transparencia al revelar información a los Usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y con ello impulsar el desarrollo del Sector Financiero y económico del país.

El Buró de Entidades Financieras contribuye a elevar el bienestar de la población ya que el Usuario tendrá nuevos elementos para optimizar su presupuesto, para contratar el crédito más adecuado para sus necesidades, y para incrementar su patrimonio responsablemente.

La información contenida en el BEF se puede consultar a través del portal de internet www.buro.gob.mx, y en la página de Condusef www.condusef.gob.mx. A su vez, las Instituciones tienen la obligación de darlo a conocer en sus páginas web y en sus sucursales.



La Condusef actualiza la información contenida en el Buró a los treinta días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, información actualizada y precisa que le facilite un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

El Buró se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de información de las propias Instituciones financieras, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México y, por supuesto, la Condusef.

Considerando que cada Sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación, conforme a la disponibilidad de su información, el BEF reportará la siguiente información de las Entidades financieras:

- Datos de identificación.
- Características de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- Actividades que se aparten de las sanas prácticas.
- Número y monto de sanciones impuestas.
- Consultas, reclamaciones y controversias.
- Recomendaciones.
- Cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión.
- Opiniones de la Junta de Gobierno.
- Disposiciones de carácter general y ordenamientos.
- Ofertas públicas del Sistema Arbitral.
- Cumplimiento a los registros que administre Condusef.
- Resultados de la facultad de supervisión de la Condusef.
- Programas de Educación Financiera.
- Información relevante de autoridades competentes para informar al Usuario.

Con la creación del BEF, la Condusef reitera su compromiso con la protección y defensa de Usuarios de servicios financieros así como con la pronta implementación de la Reforma Financiera que fomente la competencia y transparencia dentro del Sistema Financiero y con ello impulsar el desarrollo del Sector financiero y económico del país.

Buró de Entidades Financieras

Enero-Diciembre 2014

A diciembre de 2014, el Buró cuenta con información de 4,340 Entidades, es decir, 100 por ciento del total de Instituciones en operación registradas en el SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros), clasificadas en 25 Sectores financieros.

| Número de Instituciones | Sectores Financieros |
|-------------------------|--|
| 45 | Bancos (Instituciones de Banca Múltiple) |
| 11 | Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) |
| 27 | SOFOM E.R. (4 operan a través de los Bancos) |
| 3,035 | SOFOM E.N.R. |
| 6 | Instituciones de Banca de Desarrollo |
| 2 | Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero |
| 3 | Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia) |
| 84 | Aseguradoras |
| 9 | Aseguradoras Especializadas en Salud |
| 9 | Aseguradoras de Pensiones |
| 15 | Afianzadoras |
| 135 | Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo |
| 2 | Sociedades de Ahorro y Préstamo |
| 46 | Sociedades Financieras Populares |
| 1 | Sociedades Financieras Comunitarias |
| 35 | Casas de Bolsa |
| 9 | Operadores del Mercado de Derivados |
| 585 | Sociedades de Inversión |
| 10 | Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión |
| 39 | Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión |
| 19 | Almacenes Generales de Depósito |
| 9 | Casas de Cambio |
| 24 | Sociedades Controladoras |
| 103 | Uniones de Crédito |
| 77 | Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro |

Fuente: SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros), Condusef.

El Buró cuenta con evaluación de 22 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 706 calificaciones, de las cuales 506 son aprobatorias (72%) y 200 son reprobatorias (28%).

El total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 4,590,113.

El total de las sanciones asciende a 3,803, por un monto de 93,405,624.

Del total de las Instituciones sólo 164 cuentan con un Programa de Educación Financiera.

Se detectaron:

- 171 cláusulas abusivas en 5 sectores: SOCAPS (60), Banca Múltiple (50), SOFIPOS (28), SOFOM E.N.R. (18) y Uniones (15).
- 11 prácticas no sanas de Bancos.
- 4,038 observaciones de Condusef en 5 sectores: Asegurador (1,040), SOCAPS (950), SOFIPOS (824), SOFOM E.N.R. (711) y Banca Múltiple (513).

De julio a diciembre de 2014, se han recibido 191,541 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un catálogo nacional de los servicios y productos financieros que ofertan las Entidades financieras que contiene alrededor de 8,178 productos validados (fichas técnicas).

Buró de Entidades Financieras

Información Relevante por Sector

Banca Múltiple

- El total de Bancos que conforman al Sector corresponde a 45 Instituciones.
- De estos, 39 cuentan con al menos una reclamación (87%).
- El total de reclamaciones ascendió a 4,508,344; de las cuales 137,774 fueron recibidas en la Condusef y 4,370,570 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 72.5% y el tiempo de respuesta de 12 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 7.61.
- 24 Bancos registraron al menos una sanción (53%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,622, con un monto de 35.5 millones de pesos.
- 40 Bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- Sólo 11% de las Instituciones de Banca Múltiple cuentan con un Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Tarjeta de crédito, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Cuenta de nómina, Cuenta de ahorro, Cuenta de cheques y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 32 Bancos fueron calificados en al menos un producto (71%); por lo que se muestran 158 calificaciones diferentes, 117 aprobatorias (74%) y 41 reprobatorias (26%).
- Se detectaron 50 cláusulas abusivas.
- 11 prácticas no sanas.
- 513 observaciones de Condusef.

Bancos: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

| Instituciones | Tarjeta de crédito | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito hipotecario | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Cuenta de nómina | Cuenta de ahorro | Cuenta de cheques | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento |
|-----------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|------------------|------------------|-------------------|--|
| ABC Capital | - | - | - | - | - | 4.25 | - | 10.00 | 6.94 | 10.00 |
| American Express Bank | 6.03 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Banca Afirme | 8.60 | 9.13 | 9.88 | 7.82 | 8.66 | 7.55 | 9.05 | 7.00 | 9.16 | 8.53 |
| Banca Mifel | 6.45 | - | - | 7.25 | - | - | - | 7.00 | 8.52 | 9.39 |
| Banco Ahorro Famsa | 4.50 | 9.49 | 8.97 | - | - | - | 7.00 | 7.00 | 8.24 | 6.63 |
| Banco Autofin México | 7.00 | - | - | - | 9.37 | - | 10.00 | - | 9.50 | 10.00 |
| Banco Azteca | - | 6.23 | 5.78 | - | 5.93 | 5.44 | 6.30 | 4.50 | 8.42 | - |
| Banco Bancrea | - | - | - | - | - | - | - | - | 10.00 | 10.00 |
| Banco Compartamos | - | - | - | - | - | 2.74 | - | 7.00 | - | - |
| Banco del Bajío | 8.13 | 8.38 | 9.19 | 5.63 | 8.32 | - | 9.93 | - | 6.52 | 8.60 |
| Banco Forjadores | - | - | - | - | - | 5.12 | - | - | - | 10.00 |
| Banco Inbursa | 7.58 | - | 8.57 | 8.35 | - | - | 7.97 | - | 6.22 | 9.30 |
| Banco Inmobiliario Mexicano | - | - | - | 4.73 | - | - | - | - | - | - |
| Banco Interacciones | - | - | - | - | - | - | - | 7.00 | 9.84 | 9.95 |
| Banco Invex | 7.35 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Banco Mercantil del Norte | 6.81 | 5.35 | 8.91 | 4.61 | 5.37 | - | 9.10 | 5.51 | 6.26 | 8.69 |
| Banco Multiva | - | - | 8.36 | - | 9.08 | - | 9.28 | - | 7.92 | 9.25 |
| Banco Nacional de México | 4.31 | 6.85 | 6.80 | 7.45 | 4.12 | 6.81 | 5.11 | 4.54 | 5.95 | 8.45 |
| Banco Regional de Monterrey | 7.94 | 9.82 | 8.88 | 8.52 | 5.62 | 8.42 | - | - | 9.41 | 8.98 |
| Banco Santander (México) | 5.29 | 3.75 | 5.34 | 3.64 | - | - | 8.69 | - | 4.10 | 7.81 |
| Banco Ve Por Más | - | - | - | 8.95 | - | - | - | 10.00 | - | 10.00 |
| Banco Wal-Mart | 8.15 | - | - | - | - | - | - | - | 5.90 | 9.32 |
| BanCoppel | 8.67 | 9.49 | - | - | - | - | - | 5.48 | 8.69 | 9.37 |
| Bansi | - | - | - | 8.93 | 10.00 | 8.48 | 10.00 | - | 8.94 | 6.59 |
| BBVA Bancomer | 6.21 | 6.79 | 5.77 | 4.66 | 5.42 | - | 5.92 | 4.54 | 5.25 | 8.42 |
| Cibanco | - | - | - | - | 6.98 | - | - | 7.00 | 9.25 | 9.31 |
| Consubanco | 8.18 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Fundación Dondé Banco | - | - | - | - | - | 7.91 | - | - | - | - |
| HSBC México | 5.59 | 7.20 | 6.65 | 5.94 | 4.82 | 8.01 | 6.78 | - | 3.99 | 6.69 |
| Intercam Banco | - | - | - | - | - | - | - | - | 9.29 | 9.85 |
| Scotiabank Inverlat | 3.28 | 8.90 | 8.58 | 4.54 | 6.00 | - | 7.92 | 8.11 | 4.68 | 7.84 |
| Volkswagen Bank | - | - | - | - | 8.72 | - | - | 10.00 | - | 7.85 |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Buró de Entidades Financieras

SOFOM E.N.R.

- El total de SOFOM E.N.R. que conforman al Sector corresponde a 3,035, y se agrupan en:
 - SOFOM E.N.R. con Información Relevante (392),
 - SOFOM E.N.R. con Información de Cumplimiento (2,047),
 - SOFOM E.N.R. Irregulares (1,233): no Localizadas (489), con Incumplimiento (107) y Constituidas sin Enviar Información (637).
- De las 392 SOFOM E.N.R. con Información Relevante, 264 cuentan con al menos una reclamación (67%).
- El total de reclamaciones ascendió a 7,101, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.1% y un tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 5.44.
- 81 SOFOM E.N.R. registraron al menos una sanción (21%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,228, con un monto de 36.3 millones de pesos.
- 319 SOFOM E.N.R. con Información Relevante cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 73 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, UNE).
- Sólo 6 Instituciones cuentan con Programas de Educación Financiera, es decir, sólo 2% de las Instituciones de SOFOM E.N.R. con información Relevante, cuentan con Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Tarjeta de crédito, Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Arrendamiento y Factoraje financiero.
- 191 SOFOM E.N.R. con Información Relevante, fueron calificadas en al menos un producto (49%); por lo que se muestran 204 calificaciones diferentes, 47 reprobatorias (23%) y 157 aprobatorias (77%).
- Se detectaron 18 cláusulas abusivas.
- 711 observaciones de Condusef.

SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

| Instituciones | Tarjeta de crédito | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito hipotecario | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Arrendamiento financiero | Factoraje financiero |
|---------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Abona Soluciones | - | 7.85 | - | - | - | - | - | - |
| Accender Liquidez | - | - | - | - | - | - | - | 6.85 |
| Administra Tu Futuro | - | - | 6.38 | - | - | - | - | - |
| Administradora Solidaria Mexicana | - | - | 7.48 | - | - | - | - | - |
| Afix Servicios Financieros | - | - | - | - | - | - | - | 6.88 |
| Agora Recursos | - | - | - | - | - | - | - | 6.80 |
| Ako Credit | - | - | 5.75 | - | - | - | - | - |
| Aliados Financieros del Golfo | - | - | 6.23 | - | - | - | - | - |
| Altus Credit | - | - | - | - | 7.33 | - | - | - |
| Apoyo Cotidiano | - | - | - | - | - | - | - | 6.78 |
| Arco Servicios Financieros | - | - | 6.18 | - | - | - | - | - |
| Arfinsa | - | - | - | - | - | - | 6.45 | - |
| Arrallandadora Majofin | - | - | 5.68 | - | - | - | - | - |
| Arrendadora Griver | - | - | - | - | - | - | 7.88 | - |
| Arrendadora Metropolitana ABO | - | - | - | - | - | - | 5.83 | - |
| Arrendadora y Comercializadora Lingo | - | - | - | - | - | - | 6.03 | - |
| Arrendadora y Soluciones de Negocios | - | - | - | - | 6.80 | - | - | - |
| Arrendamiento para Empresas | - | 9.43 | 7.61 | - | - | - | - | - |
| Ategra Arrendamientos Integrales | - | - | - | - | - | - | 6.80 | - |
| Attendo | - | - | 5.18 | - | - | - | - | - |
| Auto Ya | - | - | - | - | - | - | 6.30 | - |
| AX Incrementa | - | - | - | - | - | 5.90 | - | - |
| Ayuda Oportuna | - | - | 3.96 | - | - | - | - | - |
| Balor Dispersora | - | - | - | - | - | - | - | 7.35 |
| Bicentenario Efectivo | - | 4.95 | - | - | - | - | - | - |
| BMW Financial Services de México | - | - | - | - | 7.23 | - | - | - |
| C Capital Global | - | 8.18 | - | - | - | - | - | - |
| Cabott Capital | - | 9.63 | - | - | - | - | - | 7.80 |
| Cariño y Asoc Servicios Integrales | - | - | - | - | - | 5.98 | - | - |
| Casa San Expedito | - | 9.20 | - | - | - | - | - | - |
| Caterpillar Crédito | - | - | - | - | - | - | 6.75 | - |
| Cibago Capital | - | - | 6.50 | - | - | - | - | - |
| Cintercap | - | - | - | - | - | - | - | 7.13 |
| CN Capital | - | - | 3.05 | - | - | - | - | - |
| Comercio Clave de Crecimiento Mundial | - | - | - | - | - | 6.70 | - | - |
| Compañía Comercial Comernova | - | - | 6.71 | - | - | - | - | - |
| Conautopción | - | - | - | - | 5.30 | - | - | - |

Buro de Entidades Financieras

SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

| Instituciones | Tarjeta de crédito | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito hipotecario | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Arrendamiento financiero | Factoraje financiero |
|---|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Confía Negocios Empresariales del Sureste | - | - | - | - | - | 6.75 | - | - |
| Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral | - | 5.45 | - | - | - | - | - | - |
| Continuar Contigo | - | 8.93 | - | - | - | - | - | - |
| Corporación Financiera Atlas | - | - | - | - | - | - | 7.98 | - |
| Corporación Pacto | - | - | 6.13 | - | - | - | - | - |
| CPTres | - | - | - | - | - | - | - | 6.30 |
| Crediavance | - | 4.73 | - | - | - | - | - | - |
| Crediaxes | - | - | - | - | - | 5.80 | - | - |
| Credijal | - | - | - | - | 7.48 | - | - | - |
| Credipresto | - | - | 7.14 | - | - | - | - | - |
| Crédito Ideal | - | 5.05 | - | - | - | - | - | - |
| Crédito Único | - | - | - | - | - | - | 7.00 | - |
| Crédito y Capital | - | - | - | - | - | - | 10.00 | - |
| Cuenta Ahora | - | - | 7.20 | - | - | - | - | - |
| Daimler Financial Services | - | - | - | - | - | - | 7.68 | - |
| De Lage Landen | - | - | - | - | - | - | 5.75 | - |
| Desarrolladora e Impulsora de Negocios | - | 5.00 | - | - | - | - | - | - |
| Desarrollo y Progreso Familiar | - | 8.13 | - | - | - | - | - | - |
| Despacho Cassanra de la Costa | - | - | - | - | - | 6.16 | - | - |
| Dispensora de Recursos del Centro del Estado de Chiapas | - | 8.73 | - | - | - | - | - | - |
| DXN Express | - | - | 6.38 | - | - | - | - | - |
| Efim | - | - | - | - | - | - | 7.83 | - |
| Elite Administradora de Fondos | - | 8.00 | - | - | - | - | - | - |
| Emprendesarial | - | - | - | - | - | 5.70 | - | - |
| Escapital | - | 8.13 | - | - | - | - | - | - |
| Exitus Capital | - | - | - | - | - | - | - | 7.03 |
| Expansión Económica | - | - | 5.88 | - | - | - | - | - |
| F Rápido | - | 8.43 | - | - | - | - | - | - |
| Factor N | - | - | - | - | - | - | - | 6.60 |
| Factor Óptimo | - | - | - | - | - | - | - | 6.43 |
| Factoring Corporativo | - | - | - | - | - | - | - | 6.45 |
| Fasec Capital | - | - | - | - | - | - | - | 6.23 |
| FGS Capital | - | - | - | - | - | - | - | 8.50 |
| Fimubac | - | - | 6.69 | - | - | - | - | - |
| Finactiv | - | - | - | - | 7.10 | - | 7.10 | - |
| Finagil | - | - | - | - | - | - | 7.35 | - |
| Financiera Apóyate | - | - | - | - | 7.55 | - | - | - |
| Financiera Bepensa | - | - | - | - | 7.02 | - | - | - |
| Financiera Cuallix | 6.00 | - | - | - | - | - | - | - |
| Financiera Finca | - | - | - | - | - | 6.77 | - | - |
| Financiera Fortaleza | - | - | 6.11 | - | - | - | - | - |
| Financiera Prosperidad | - | 7.88 | - | - | - | - | - | 6.20 |
| Financiera Trinitas | - | - | 6.78 | - | - | - | - | - |
| Findar | - | - | - | - | - | 6.45 | - | - |
| Fisofo | - | - | 3.05 | - | - | - | - | - |
| Fomepade | - | - | 3.38 | - | - | - | - | - |
| Fondo ACH | - | - | - | - | - | - | - | 9.08 |
| Fondo Inteligente de México | - | - | - | - | - | - | 7.38 | - |
| GB Plus | - | 5.08 | - | - | - | - | - | - |
| Génesis, Servicios para el Desarrollo de la Microempresa | - | - | - | - | - | 6.83 | - | - |
| Globimex | - | - | - | - | - | - | - | 6.00 |
| GM Financiera de México | - | - | - | - | 5.56 | - | - | - |
| Grago Financiera | - | 9.15 | - | - | - | - | - | - |
| Grupo Accretio | - | 8.35 | - | - | - | - | - | - |
| Grupo Crediexpress | - | 5.93 | - | - | - | - | - | - |
| Grupo Fintrust | - | - | - | - | - | - | - | 6.23 |
| Grupo KF | - | - | 4.36 | - | - | - | - | - |
| Grupo Operador Mexicano | - | - | - | - | - | 6.60 | - | - |
| Grupo Prosperemos | - | - | - | - | - | 6.26 | - | - |
| Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital | - | - | - | - | 6.25 | - | - | - |
| Help Money | - | - | 6.68 | - | - | - | - | - |
| Hérdez Capital | - | 8.70 | - | - | - | - | - | - |
| IDC Impulsando Emprendedores | - | - | - | - | - | 7.30 | - | - |
| Imdeneg | - | 9.35 | - | - | - | - | - | - |
| Impulsa Micro | - | 8.73 | - | - | - | - | - | - |
| Impulsemos | - | 8.15 | - | - | - | - | - | - |
| Inspira Comunidad | - | - | - | - | - | 6.07 | - | - |
| Integra Arrenda | - | - | - | - | 2.48 | - | - | - |
| Ismus Crece México | - | - | - | - | - | 6.25 | - | - |

Buró de Entidades Financieras

SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014). Calificación (0-10)

| Instituciones | Tarjeta de crédito | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito hipotecario | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Arrendamiento financiero | Factoraje financiero |
|-------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Itaca Capital | - | - | - | - | - | 6.00 | - | - |
| J&C Xtrafin | - | 9.30 | - | - | - | - | - | 7.25 |
| JCA Tecnología | - | - | 6.48 | - | - | - | - | - |
| Jinx | - | 8.53 | - | - | - | - | - | - |
| Join Business Capital | - | - | - | - | - | - | - | 6.78 |
| Karum Card Services | 2.75 | - | - | - | - | - | - | - |
| Karum Financial Services | 6.50 | - | - | - | - | - | - | - |
| KRP Financial Business | - | - | - | - | 10.00 | - | - | - |
| KRTC | - | 9.95 | 7.21 | - | - | - | - | - |
| La Feria Grupo de Apoyo | - | 8.70 | - | - | - | - | - | - |
| LC Liquidez Corporativa | - | 8.18 | - | - | - | - | - | 6.18 |
| LI Financiera | - | 5.13 | - | - | - | - | - | - |
| London Systems | 4.05 | - | - | - | - | - | - | - |
| Magil | - | - | - | - | - | 6.46 | - | - |
| Mak 3 Celular | - | 8.23 | - | - | - | - | - | - |
| Más Alternativa México | - | 8.40 | - | - | - | - | - | - |
| Maxi Administradora de Servicios | - | 7.73 | - | - | - | - | - | - |
| Mercader Financiam | - | - | - | - | - | - | 7.13 | - |
| Mesa de Estrategias | - | - | - | - | 6.28 | - | - | - |
| Mex-Factor | - | - | - | - | - | - | - | 7.23 |
| Micro Credit | - | 7.90 | - | - | - | - | - | - |
| Microfinanciera Más Por Ti | - | - | 7.13 | - | - | - | - | - |
| Mipymex | - | - | - | - | 7.58 | - | - | - |
| Mizrafin | - | - | - | - | - | - | - | 7.63 |
| Nadolph | - | 9.30 | - | - | - | - | - | - |
| Navistar Financiam | - | - | - | - | - | - | 7.40 | - |
| Negocios y Proyectos | - | - | - | - | - | - | 7.03 | 6.35 |
| Net Financiam | - | - | - | - | - | - | - | 6.25 |
| NR Finance México | - | - | - | - | 5.19 | - | - | - |
| Omnia Capital | - | 4.45 | - | - | - | - | - | - |
| Omnifinanciera | - | - | - | 6.15 | 7.03 | - | - | - |
| Pacada | - | 9.18 | - | - | - | - | 7.85 | - |
| Paratodo | - | - | - | - | 7.60 | - | - | - |
| Patrimonio y Beneficio Familiar | - | 8.05 | - | - | - | - | - | - |
| Podemos Progresar | - | - | - | - | - | 5.93 | - | - |
| Presyser de México | - | - | 5.88 | - | - | - | - | - |
| Pretmex | - | 4.65 | - | - | - | - | - | - |
| Promotora Noble | - | - | 6.93 | - | - | - | - | - |
| Promotora NSCW Cardenal | - | - | - | - | - | - | - | 6.30 |
| Publiseg | - | - | 5.57 | - | - | - | - | - |
| Quality Financial Services | - | 8.63 | - | - | - | - | - | - |
| Quiero Confianza | - | - | - | 6.02 | - | - | - | - |
| Quincena Express | - | - | 2.95 | - | - | - | - | - |
| R. Pardo y Asociados | - | 7.98 | - | - | - | - | - | - |
| Refácil Servicios Integrales | - | - | 5.30 | - | - | - | - | - |
| Regio Cash | - | 9.00 | - | - | - | - | - | - |
| Regiofinanciera | - | 8.20 | - | - | - | - | - | - |
| Regional del Centro | - | - | - | - | 7.60 | - | - | - |
| Resoluciones Integrales Olfer | - | - | - | - | - | - | - | 7.28 |
| Serfirmex Capital | - | - | - | - | 4.82 | - | - | - |
| Servicios a la Microempresa ANDAR | - | - | 6.30 | - | - | - | - | - |
| Servicios Financieros ANEC | - | - | - | - | - | - | - | 6.78 |
| Servicios Financieros Projecta | - | - | - | - | 6.13 | - | - | - |
| Servicios Pacto | - | - | 6.15 | - | - | - | - | - |
| Sip Capital | - | - | 6.57 | - | - | - | - | - |
| Sipresto | - | - | 3.10 | - | - | - | - | - |
| Sofimas Consultores del Noroeste | - | - | - | - | - | - | - | 8.43 |
| Sofinmex | - | - | - | - | - | - | 6.38 | - |
| Sofoplus | - | - | - | - | - | - | - | 6.45 |
| Solución PMOS | - | - | 7.18 | - | - | - | - | - |
| Soluciones Especializadas Confianza | - | 8.48 | - | - | - | - | - | - |
| Soluciones Financieras CCK | 5.78 | - | - | - | - | - | - | - |
| Soluciones Financieras para Crecer | - | - | - | - | - | 6.13 | - | - |
| Soluciones Múltiples Empresariales | - | - | 6.73 | - | - | - | - | - |
| Soluciones y Oportunidades | - | - | - | - | - | 6.31 | - | - |
| Solufex | - | - | 4.18 | - | - | - | - | - |
| Solventa Solfinac | - | 8.15 | - | - | - | - | - | - |
| Soporte Corporativo de Occidente | - | 8.98 | - | - | - | - | - | - |
| Su Servicio Financiero | - | - | - | - | 5.91 | - | - | - |

Buró de Entidades Financieras

SOFOM E.N.R.: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Tarjeta de crédito | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito hipotecario | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Arrendamiento financiero | Factoraje financiero |
|--------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Telefónica Factoring México | - | - | - | - | - | - | - | 7.20 |
| Toka Investment | 2.55 | - | - | - | - | - | - | - |
| Tu Solución Efectiva | - | 9.13 | - | - | - | - | - | - |
| Un Peso Más | - | 8.60 | - | - | - | - | - | - |
| Unifin Credit | - | - | - | - | 4.52 | - | - | - |
| Unimex Financiera | - | - | - | - | - | 6.14 | - | - |
| V Tu Fin | 6.05 | - | - | - | - | - | - | - |
| Valmex Soluciones Financieras | - | - | - | - | 7.73 | - | 7.68 | - |
| Value Arrendadora | - | - | - | - | 6.88 | - | 7.15 | 6.23 |
| Vendo Fácil | - | - | - | - | 7.40 | - | - | - |
| Veracruzana de Oportunidades | - | 9.00 | - | - | - | - | - | - |
| Vextor Activo | - | - | 7.57 | - | - | - | - | - |
| VFC Financial Capital | - | - | - | - | - | - | 7.40 | - |
| VFS México | - | - | - | - | - | - | 6.95 | - |
| Wac de México | - | 5.00 | - | - | - | - | - | - |
| Zurita Consultores Financieros | - | 8.73 | - | - | - | - | - | - |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al Sector corresponde a 84.
- De estas, 63 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (75%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 29,315, con un porcentaje de respuesta favorable del 38.6% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.58.
- 40 Aseguradoras registraron al menos una sanción (48%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 607, con un monto de 12.9 millones de pesos.
- 71 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 13 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 5 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (6%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Seguro de Automóvil Residentes, Seguro Básico Estandarizado de Automóvil, Seguro de Casa Habitación, Seguro de Desempleo, Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro Básico Estandarizado de Vida, Seguro Educativo y Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario, como producto nuevo.
- 51 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (61%); por lo que se muestran 154 calificaciones diferentes, 68 reprobatorias (44%) y 86 aprobatorias (56%).
- 1,040 observaciones de Condusef.

Aseguradoras: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Automóvil Residentes | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | Seguro de Casa Habitación | Seguro de Desempleo | Seguro de Gastos Médicos Mayores | Seguro Básico Estandarizado de Vida | Seguro Educativo | Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario |
|---------------------------------|----------------------|--|---------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|---|
| Seguros BBVA Bancomer | 5.28 | 5.34 | 6.94 | 7.49 | - | 5.98 | - | - |
| Metlife México | - | - | - | 6.89 | 3.00 | 3.44 | 9.12 | 4.30 |
| Grupo Nacional Provincial | 7.88 | 8.52 | 9.17 | - | 7.62 | 8.66 | 7.93 | 4.59 |
| Zurich Santander Seguros México | - | - | 7.88 | 3.51 | - | - | - | - |
| Quálitas Compañía de Seguros | 5.74 | 5.39 | - | - | - | - | - | - |
| AXA Seguros | 8.05 | 7.30 | 9.56 | - | 4.70 | 6.68 | 6.76 | 4.34 |
| Seguros Banamex | - | 3.35 | 7.16 | 8.35 | - | 5.10 | - | - |
| Seguros Banorte | 5.49 | 9.39 | 9.01 | 5.50 | 7.21 | 5.00 | 8.03 | 4.83 |
| Mapfre Tepeyac | 8.08 | - | 8.72 | - | 6.85 | 5.66 | 9.29 | 6.72 |
| Seguros Inbursa | 5.75 | 7.27 | 9.33 | 9.76 | 5.29 | 4.82 | 8.05 | 4.07 |
| Ace Seguros | 4.59 | 3.26 | - | 7.99 | - | 6.82 | - | - |
| Seguros Monterrey New York Life | - | - | - | - | 5.11 | 6.54 | 4.58 | - |
| ABA Seguros | 5.64 | - | 9.19 | - | - | - | - | - |
| La Latinoamericana, Seguros | 7.59 | 6.28 | 7.00 | - | 4.44 | 2.75 | - | - |
| Seguros Argos | - | - | - | - | - | 3.92 | - | - |
| HSBC Seguros | - | - | 7.00 | 8.93 | - | 5.61 | 8.79 | - |
| HDI Seguros | 5.24 | - | 8.53 | - | - | - | - | - |
| Zurich, Compañía de Seguros | 5.21 | 7.15 | 9.22 | - | - | - | - | - |
| Seguros Atlas | 7.37 | 7.06 | 9.38 | - | 6.98 | 6.48 | 9.45 | - |
| AIIG Seguros México | 4.94 | 7.00 | 9.65 | - | - | - | - | - |
| Patrimonial Inbursa | - | - | - | - | - | 5.45 | - | - |
| Seguros Afirme | 5.95 | 6.42 | 9.02 | - | - | 6.93 | - | - |

Buró de Entidades Financieras

Aseguradoras: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Automóvil Residentes | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | Seguro de Casa Habitación | Seguro de Desempleo | Seguro de Gastos Médicos Mayores | Seguro Básico Estandarizado de Vida | Seguro Educativo | Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario |
|--|----------------------|--|---------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|---|
| HIR Compañía de Seguros | - | - | - | 6.61 | - | 5.39 | - | - |
| Allianz México | - | - | 4.64 | - | 4.83 | - | 5.65 | - |
| Royal & Sunalliance Seguros (México) | 4.76 | 4.98 | 9.66 | 7.69 | 5.91 | 5.48 | - | - |
| Zurich Vida, Compañía de Seguros | - | - | - | 8.33 | - | 4.91 | - | - |
| Aseguradora Interacciones | - | - | 9.56 | - | - | 4.33 | - | - |
| General de Seguros | 6.89 | 9.46 | 8.54 | - | - | 5.99 | 8.13 | - |
| Metlife Más | - | - | - | - | - | 2.48 | - | - |
| Cardif México Seguros de Vida | - | - | - | 9.87 | - | 5.00 | - | - |
| Seguros Azteca Daños | 4.70 | - | - | - | - | - | - | - |
| A.N.A. Compañía de Seguros | 5.77 | 6.11 | - | - | - | - | - | - |
| Seguros Multiva | 4.39 | 5.61 | 9.73 | - | 5.60 | 3.73 | - | - |
| El Águila Compañía de Seguros | 6.80 | 5.27 | - | - | - | - | - | - |
| CHUBB de México, Compañía de Seguros | - | - | - | 8.54 | - | 5.33 | - | - |
| Seguros El Potosí | 5.16 | 6.44 | 8.41 | 7.00 | - | 5.95 | - | - |
| Primero Seguros | 6.71 | 5.98 | - | 9.88 | - | - | - | - |
| Grupo Mexicano de Seguros | - | - | 8.41 | - | - | - | - | - |
| QBE de México Compañía de Seguros | - | - | 9.04 | - | - | - | - | - |
| Bupa México Compañía de Seguros | - | - | - | - | 5.70 | - | - | - |
| Deco Seguros | - | - | - | - | - | 5.03 | - | - |
| Mapfre Seguros de Crédito | - | 7.97 | - | - | - | - | - | - |
| Tokio Marine Compañía de Seguros | - | 6.86 | 9.52 | 7.90 | - | 7.25 | - | - |
| Old Mutual Life | - | - | - | - | - | 5.18 | - | - |
| Insignia Life | - | - | - | - | - | 5.33 | 7.12 | - |
| Aseguradora Patrimonial Vida | - | - | - | - | - | 5.15 | - | - |
| Aseguradora Patrimonial Daños | - | 6.36 | - | - | - | - | - | - |
| Genworth Seguros Vida | - | - | - | - | - | 5.03 | - | - |
| Prudential Seguros México | - | - | - | - | - | 5.54 | - | 6.82 |
| Prevem Seguros | - | - | - | - | 7.10 | - | - | - |
| Pan-American México, Compañía de Seguros | - | - | - | - | 7.25 | - | - | - |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el Sector corresponde a 135.
- De estas, 46 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (34%).
- El total de reclamaciones ascendió a 380, con un porcentaje de respuesta favorable del 36.2% y un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.42.
- 25 Cooperativas registraron al menos una sanción (19%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 29, con un monto de 786,621 pesos.
- 120 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 15 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, UNE).
- Sólo 7 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (5%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la vista.
- 74 Cooperativas fueron calificadas en al menos un producto (55%); por lo que se muestran 119 calificaciones diferentes, 23 reprobatorias (19%) y 96 aprobatorias (81%).
- Se detectaron 60 cláusulas abusivas.
- 950 observaciones de Condusef.

SOCAPS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la vista |
|-----------------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|--|---------------------|
| Caja Popular Mexicana | - | - | 6.65 | - | - | - |
| Caja Real del Potosí | - | - | 6.68 | - | - | - |
| Caja Morelia Valladolid | 5.48 | - | 6.74 | 5.50 | - | - |
| Caja Popular La Providencia | 5.48 | 6.50 | 6.50 | - | - | - |
| Caja Popular 15 de Mayo | - | - | - | - | - | 6.53 |
| Caja Inmaculada | 3.14 | 5.81 | 6.44 | 3.38 | - | - |
| Cooperativa Acremex | 8.93 | 6.44 | - | - | - | - |
| CoopDesarrollo | 6.59 | - | - | - | - | - |
| Caja Hipódromo | 5.55 | - | 7.01 | - | - | - |

Buró de Entidades Financieras

SOCAPS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la vista |
|---|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|--|---------------------|
| Caja San Nicolás | - | 9.76 | 9.85 | - | - | - |
| Caja de Ahorro de los Telefonistas | - | - | 6.47 | - | - | - |
| Caja Popular Pio XII | - | - | - | - | - | 7.73 |
| Caja Popular Oblatos | 6.07 | 5.99 | 6.59 | 6.20 | - | - |
| Caja La Sagrada Familia | - | - | 9.94 | - | - | - |
| Caja Solidaria La Huerta | - | - | - | 5.83 | 6.55 | - |
| Caja Popular San Pablo | 5.76 | - | 6.17 | - | - | - |
| Jesús María Montaña | - | - | - | - | - | 6.41 |
| Caja Popular San Rafael | 7.20 | - | 6.71 | - | - | - |
| Caja Popular Cortazar | 6.10 | - | 6.47 | - | - | - |
| Caja Popular Apaseo el Alto | 7.31 | 6.38 | 6.41 | 3.89 | - | - |
| Caja SMG | - | - | 6.50 | 6.16 | - | - |
| Fesolidaridad | - | - | - | - | 6.46 | 7.16 |
| Caja Popular Agustín de Iturbide | - | - | - | - | 7.03 | 7.07 |
| Caja Popular Cristóbal Colón | 7.74 | - | 9.97 | 9.88 | - | - |
| Caja Solidaria Ejidos de Xalisco | - | - | - | - | - | 5.72 |
| Caja Solidaria Chiquilztlí | - | - | - | - | - | 9.88 |
| Caja Mitras | - | - | 9.88 | - | - | - |
| Caja Solidaria Bahía | - | - | - | - | - | 6.14 |
| Caja Solidaria Elota | - | - | - | - | - | 7.46 |
| Caja Solidaria Sierra de San Juan | - | - | - | - | 6.96 | - |
| Caja Buenos Aires | - | - | 9.94 | - | - | - |
| Caja Cihualpilli de Tonalá | 7.28 | - | 6.83 | - | - | - |
| Caja Popular Cerano | 6.98 | - | 6.20 | 6.88 | - | - |
| Caja Popular Los Reyes | 6.62 | 6.17 | 6.17 | - | - | - |
| Caja Popular Purépero | - | - | - | - | 6.39 | 6.59 |
| Caja Solidaria San Gabriel | - | - | - | - | - | 5.99 |
| Caja Solidaria San Miguel Huimilpan | - | - | - | - | - | 6.98 |
| Caja Solidaria Epatacio Huerta | - | - | - | - | - | 7.55 |
| Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán | - | - | - | - | - | 6.71 |
| Caja Popular Manzanillo | - | - | - | 6.11 | - | 7.31 |
| Caja Solidaria Tecuala | - | - | - | - | - | 7.31 |
| Caja Popular Fray Juan Calero | 6.41 | - | - | - | - | - |
| Caja Popular Río Presidio | - | - | - | - | - | 7.61 |
| Caja Solidaria Valle de Guadalupe | - | - | - | - | - | 7.43 |
| Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río, Qro. | - | - | - | - | 9.17 | 7.34 |
| Caja Solidaria Huejuquilla | - | - | - | - | - | 6.23 |
| Caja Cristo Rey | - | - | - | - | 5.20 | - |
| Caja Popular San José de Casimiro | - | - | - | - | - | 7.40 |
| Red Eco de la Montaña | - | - | - | - | - | 6.11 |
| Cooperativa Lachao | - | - | - | 5.61 | 5.86 | - |
| Caja Santa Rosa | - | - | - | - | - | 5.63 |
| Caja Popular José Ma. Mercado | 6.65 | - | - | - | - | - |
| Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad | - | - | - | - | - | 6.41 |
| Caja Solidaria Guachinango | - | - | - | 5.60 | - | 6.38 |
| Caja Popular Las Huastecas | - | 6.38 | 6.77 | 5.87 | - | - |
| Caja Santa María de Guadalupe | - | - | - | - | 5.81 | 9.76 |
| Seficroc | - | - | - | - | 6.46 | 7.04 |
| Caja Popular Comonfort | - | - | - | - | 6.40 | - |
| Caja Popular Santiago Apóstol | - | - | - | - | 5.47 | - |
| Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta | - | - | - | - | 6.69 | - |
| Caja Popular José Ma. Velasco | - | - | - | - | - | 7.49 |
| Caja Popular San José de Tlajomulco | - | - | - | - | 8.48 | 9.88 |
| Caja Popular Tomatlán | - | - | - | - | - | 7.52 |
| Caja de Ahorros UNIFAM | - | - | - | - | 6.04 | - |
| Caja Cerro de la Silla | - | - | - | - | - | 6.38 |
| Caja Depac Poblana | - | - | - | - | 7.57 | 6.59 |
| Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco | - | - | - | - | - | 7.49 |
| Caja Popular León Franco de Rioverde, SLP. | - | - | - | - | 9.20 | 6.92 |
| Caja Santa María | - | - | - | - | 6.88 | 7.10 |
| Caja Zongolica | - | - | - | 5.70 | - | - |
| Caja San Isidro | - | - | - | - | 6.54 | 6.35 |
| Caja Tepic | - | - | - | - | - | 6.98 |
| Caja de Ahorros Tepeyac | - | - | - | - | 6.42 | 7.13 |
| Caja Popular Yuriria | - | - | - | - | 5.96 | - |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Buró de Entidades Financieras

Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el Sector corresponde a 46.
- De estas, 19 Sociedades Financieras Populares cuentan con al menos una reclamación (41%).
- El total de reclamaciones ascendió a 731, con un porcentaje de respuesta favorable del 46.2% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.97.
- 8 SOFIPOS registraron al menos una sanción (17%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 13, con un monto de 354,067 pesos.
- 36 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, UNE).
- 4 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera (9%).
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito personal, Crédito de nómina, Crédito automotriz, Crédito simple (PyMES), Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Depósito a la vista.
- 31 Financieras fueron calificadas en al menos un producto (67%); por lo que se muestran 51 calificaciones diferentes, 21 reprobatorias (41%) y 30 aprobatorias (59%).
- Se detectaron 28 cláusulas abusivas.
- 824 observaciones de Condusef.

SOFIPOS: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014) Calificación (0-10)

| Instituciones | Crédito personal | Crédito de nómina | Crédito automotriz | Crédito simple (PyMES) | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la vista |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------------------|--|---------------------|
| Administradora de Caja Bienestar | 4.01 | 6.62 | 7.31 | 8.85 | - | - |
| Akala | - | - | - | - | - | 6.11 |
| Alta Servicios Financieros | - | - | - | - | 6.52 | - |
| BATOAMIGO | - | - | - | 2.24 | - | - |
| Caja de la Sierra Gorda | - | - | - | - | 6.92 | 7.01 |
| Caja Progressa | - | - | - | 4.58 | 6.47 | 7.22 |
| Capital Activo | - | - | - | - | 6.16 | 5.84 |
| Capital de Inversión Oportuno en México | - | - | - | 5.72 | - | - |
| Consejo de Asistencia al Microempresedor | 3.95 | - | - | 2.79 | - | - |
| Financiera del Sector Social | - | - | - | - | - | 7.13 |
| Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural | - | - | - | - | - | 5.96 |
| Financiera Planfa | - | - | - | - | 3.48 | 5.84 |
| Financiera Sofitab | - | - | - | - | - | 6.11 |
| Financiera Súmate | - | - | - | 4.83 | - | - |
| Financiera Tamazula | - | - | - | 5.72 | 6.38 | 6.53 |
| Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | - | 6.05 | - | - | - | - |
| La Perseverancia del Valle de Tehuacán | - | - | - | 5.42 | 5.51 | 5.99 |
| Libertad Servicios Financieros | 6.63 | 7.04 | 6.98 | - | - | - |
| Mascaja | - | - | - | - | 6.66 | 6.74 |
| Multiplica México | - | - | - | - | - | 9.76 |
| Opciones Empresariales del Noreste | - | - | - | - | 6.25 | 5.99 |
| Operadora de Recursos Reforma | 6.08 | - | - | - | - | - |
| Proyecto Coincidir | - | - | - | - | 6.31 | 6.32 |
| Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz | - | - | - | - | - | 7.52 |
| Sociedad de Alternativas Económicas | - | - | - | - | - | 5.87 |
| Sociedad Financiera Agropecuaria de Ahorro y Crédito Rural | - | - | - | - | - | 5.63 |
| Solución Asea | - | - | - | 5.40 | - | 6.29 |
| Te Creemos | - | - | - | - | - | 6.68 |
| TEPADI | - | - | - | 5.36 | - | - |
| UNAGRA | 5.81 | - | 6.56 | - | - | - |
| Únete Financiera de Allende | - | - | - | - | - | 7.43 |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el Sector corresponde a 103.
- De estas, sólo 7 Uniones cuentan con al menos una reclamación (7%).
- El total de reclamaciones ascendió a 15, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.5% y un tiempo de respuesta de 17 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 3.55.
- 16 Uniones registraron al menos una sanción (16%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 22, con un monto de 500,929 pesos.
- 89 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 14 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.
- Los productos evaluados en el Sector corresponden a: Crédito simple (PyMES) y Crédito simple con garantía hipotecaria.
- 19 Uniones fueron calificadas en al menos un producto (18%); por lo que se muestran 20 calificaciones diferentes, las cuales fueron calificaciones aprobatorias.
- Se detectaron 15 cláusulas abusivas.
- No se identificaron observaciones de Condusef.

**Uniones de Crédito: Evaluación de Condusef por Producto (enero-diciembre 2014)
Calificación (0-10)**

| Instituciones | Crédito simple (PyMES) | Crédito simple con garantía hipotecaria |
|--|------------------------|---|
| Unión de Crédito Credipyme | - | 8.56 |
| Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán | - | 8.61 |
| Unión de Crédito El Aguila | - | 8.93 |
| Unión de Crédito Progreso | - | 7.95 |
| Unión de Crédito Alpura | - | 7.72 |
| UCB Impulsa Unión de Crédito | - | 8.23 |
| Unión de Crédito Mixta del Estado de Veracruz | - | 8.02 |
| Unión de Crédito de Hidalgo | - | 8.02 |
| Unión de Crédito Allende | - | 7.75 |
| Unión de Crédito Mixta de Coahuila | - | 8.43 |
| Crédit Unión Empresarial Unión de Crédito | - | 7.84 |
| Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México | - | 8.58 |
| Unión de Crédito para la Contaduría Pública | 8.47 | - |
| Unión de Crédito General | - | 9.04 |
| Unión de Crédito DEFINE | 8.35 | 8.08 |
| Cyma Unión de Crédito | - | 8.69 |
| Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales | - | 8.39 |
| CrediRed Uno Unión de Crédito | - | 8.36 |
| Unión de Crédito Esphera | 8.22 | - |

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2014, Condusef.

Sectores sin evaluación de productos

SOFOM E.R.

- El total de SOFOM E.R. que conforman el Sector corresponde a 23.
- De estas, 18 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (78%).
- El total de reclamaciones ascendió a 2,312, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.8% y un tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.74.
- 4 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (17%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 121, con un monto de 2.8 millones de pesos.
- 19 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- 2 Instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera.

Buró de Entidades Financieras

Banca de Desarrollo

- El total de Instituciones de Banca de Desarrollo que conforman el Sector corresponde a 6.
- De estas, 5 cuentan con al menos una reclamación (83%).
- El total de reclamaciones ascendió a 17,664; de las cuales 443 fueron recibidas en la Condusef y 17,221 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 75.5% y el tiempo de respuesta de 12 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 5.58.
- 2 Entidades registraron al menos una sanción (33%),
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 183,591 pesos.
- 4 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o UNE).
- Sólo 2 Instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera (Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, y Sociedad Hipotecaria Federal) 33% del total.

Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)

- El total de Burós que conforman el Sector corresponde a 3.
- El 100% de Instituciones cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones presentadas en Condusef ascendió a 1,875.
- El 100% de Instituciones registraron al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 8, con un monto de 184,742 pesos.
- Los 3 Burós cumplieron con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- 2 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera.

Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo

- El total de Instituciones que conforman el Sector corresponde a 2.
- Ambas cuentan con al menos una reclamación.
- El total de reclamaciones ascendió a 457, con un porcentaje de respuesta favorable del 32.8% y un tiempo de respuesta de 14 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios promedio del Sector es de 3.52.
- Las 2 Entidades registraron al menos una sanción.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 5 sanciones, con un monto de 116,496 pesos.
- Sólo 1 Institución cumplió con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 1 Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES)

- El total de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) que conforman al Sector corresponde a 11.
- Las 11 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 21,216, de las cuales 12,015 fueron recibidas en la Condusef y 9,201 en la Institución financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 72.0% y el tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 7.94.
- 8 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 73% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 82 sanciones, con un monto de 2.2 millones de pesos.
- 10 AFORES cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- 10 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera.

Aseguradoras Especializadas en Salud

- El total de Aseguradoras Especializadas en Salud que conforman al Sector son 9.
- De estas, 6 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (67%).
- El total de reclamaciones ascendió a 189; con un porcentaje de respuesta favorable del 28.7% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 6.0.
- 2 Instituciones registraron al menos una sanción (22%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 12 sanciones, con un monto de 305,446 pesos.
- Las 9 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones relacionadas con la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 1 Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

Buró de Entidades Financieras

Aseguradoras de Pensiones

- El total de Aseguradoras de Pensiones que conforman al Sector corresponde a 9.
- De estas, 8 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (89%).
- El total de reclamaciones ascendió a 158, con un porcentaje de respuesta favorable del 42.1% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.75.
- 4 Instituciones registraron al menos una sanción, el 44% del total del Sector.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 198,962 pesos.
- 8 Aseguradoras de Pensiones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron contar con algún Programa de Educación Financiera.

Afianzadoras

- El total de Afianzadoras que conforman al Sector son 15.
- De estas, 13 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (87%).
- El total de reclamaciones ascendió a 188; con un porcentaje de respuesta favorable del 14.9% y un tiempo de respuesta de 26 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.10.
- 6 Instituciones registraron al menos una sanción (40%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 25 sanciones, con un monto de 710,899 pesos.
- 14 Afianzadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

Casas de Bolsa

- El total de Casas de Bolsas que conforman al Sector corresponde a 35.
- De estas, 15 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (43%).
- El total de reclamaciones ascendió a 154, con un porcentaje de respuesta favorable del 9.3% y un tiempo de respuesta de 28 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 5.16.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 3 sanciones, con un monto de 54,634 pesos.
- 2 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (6%) del total.
- 31 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera.

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades Operadoras que conforman al Sector corresponde a 39.
- De estas, 5 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (13%).
- El total de reclamaciones ascendió a 12; con un porcentaje de respuesta favorable del 0% y un tiempo de respuesta de 13 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector corresponde a 5.10.
- 4 Instituciones registraron al menos una sanción (10%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 7 sanciones, con un monto de 218,181 pesos.
- 29 Sociedades Operadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Sólo 3 Instituciones reportaron un Programa de Educación Financiera (8%).

Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al Sector corresponde a 9.
- De estas, 2 Instituciones cuentan con al menos una reclamación (22%).
- El total de reclamaciones ascendió a 2, con un porcentaje de respuesta favorable del 50% y un tiempo de respuesta de 2 días hábiles.
- El Índice de atención a Usuarios del Sector fue de 6.24.
- Sólo 1 Casa de Cambio registró una sanción, con un monto de 32,380 pesos.
- 7 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o UNE).
- Ninguna Institución reportó contar con algún Programa de Educación Financiera.

Otros Sectores

En el caso de los Sectores que no cuentan con información relevante a Reclamaciones y Sanciones, el Buró da a conocer datos relativos a la oferta de productos financieros, cumplimiento a los registros de Condusef y Educación Financiera. Los Sectores que conforman esta sección son:

Sociedades de Ahorro y Préstamo

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 2.
- Ambas Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución perteneciente a este Sector reportó Programas de Educación Financiera.

Sociedades Financieras Comunitarias

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 1.
- La Institución dio cumplimiento a los registros.
- La Institución no reportó Programas de Educación Financiera.

Operadores del Mercado de Derivados

- El total de Instituciones que conforman al Sector corresponde a 9.
- Sólo 1 Institución dio cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución reportó Programas de Educación Financiera.

Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades de Inversión que conforman al Sector, corresponde a 585.
- 74 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 96 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

Almacenes Generales de Depósito

- El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al Sector, corresponde a 19.
- 6 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- Ninguna Institución reportó Programas de Educación Financiera.

Sociedades Controladoras

- El total de Sociedades Controladoras que conforman al Sector, corresponde a 24.
- 2 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 2 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

- El total de SIEFORES que conforman al Sector, corresponde a 77.
- 13 Instituciones no dieron cumplimiento a los registros.
- 12 Instituciones reportaron Programas de Educación Financiera.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

El objetivo es verificar el cumplimiento de las Instituciones financieras a las leyes y disposiciones generales aplicables en la materia y que son competencia de esta Comisión Nacional, a través de los procesos de: Evaluación, en donde se analiza y ordenan cambios a los contratos, publicidad y estados de cuenta que utilizan las Instituciones financieras; Vigilancia, en donde se verifica que las Instituciones permean en sus sucursales los contratos y estados de cuenta que fueron analizados previamente en la etapa de Evaluación; e Inspección, en donde se verifican procesos y temas específicos.



Información Relevante
Visitas de Inspección (Sectores)

Página

197

198

Evaluación y Vigilancia

A fin de verificar que las Instituciones permearan en sus sucursales los documentos revisados en la etapa de Evaluación y fueran entregados a los clientes al momento de contratar un producto o servicio, se realizó el ejercicio de supervisión que consistió en revisar expedientes reales de clientes, de los productos siguientes:

Resultados de Evaluación y Vigilancia

| Producto | Sector | Calificación Promedio | No. Documentos Evaluados | Fecha de Publicación (2014) |
|-------------------------------|--|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Tarjeta de crédito | • 3 Bancos • 5 SOFOM E.R. | • 6.0 • 6.9 | 360 | 28 de enero |
| Cuenta de Depósito a la vista | • 6 Bancos | • 4.3 | 90 | 26 de febrero |
| Crédito de nómina | • 5 Bancos • 1 SOFOM E.R. • 9 SOFOM E.N.R. | • 6.0 • 3.7 • 5.9 | 390 | 10 de junio |

Por lo anterior, para el Programa Anual de Supervisión 2014, se determinó realizar un cambio en la metodología, la cual considera una Supervisión Integral de los productos.

- **40%:** La calificación obtenida en la primera evaluación de los formatos.
- **60%:** El promedio de las calificaciones de los expedientes reales. Se evaluaron documentos firmados por los clientes (casos reales).
- **100% calificación Total**

Los productos evaluados bajo esta metodología son los siguientes:

| Producto | Instituciones | Calificación Promedio Formatos (40%) | Calificación Promedio Expedientes (60%) | Calificación Promedio Final (100%) | No. Documentos Evaluados |
|---|--|--------------------------------------|---|------------------------------------|--------------------------|
| Crédito PyME | • 11 Bancos ⁽¹⁾ | • 3.7 | • 5.1 | • 4.5 | • 118 |
| | • 24 EACP ⁽²⁾ | • 2.9 | • 3.5 | • 3.3 | • 248 |
| | • 21 SOFOM E.N.R. ⁽³⁾ | • 1.7 | • 4.6 | • -- | • 247 |
| | • 3 Uniones de Crédito | • 3.6 | • -- | • -- | • 18 |
| Inversión a plazo | • 32 EACP | • 3.8 | • 5.4 | • 4.9 | • 346 |
| Crédito simple con garantía hipotecaria | • 17 Uniones de Crédito ⁽⁴⁾ | • 3.3 | • 6.5 | - | • 120 |
| Seguro Básico Estandarizado de Vida | • 33 Instituciones de Seguros ⁽⁵⁾ | • 2.7 | • 6.5 | • 6.2 | • 313 |
| Tarjeta de crédito | • 13 Bancos ⁽⁶⁾ | • 8.0 | • 7.1 | • 7.4 | • 466 |
| | • 6 SOFOM E.R. | • 9.2 | • 7.3 | • 8.0 | • 209 |
| | • 7 SOFOM E.N.R. ⁽⁷⁾ | • 3.4 | • 3.0 | • -- | • 97 |
| Seguro de Vida Ordinario con Beneficio Adicional de Gastos Funerarios | • 7 Instituciones de Seguros ⁽⁸⁾ | • 7.3 | • 7.8 | • 7.7 | • 101 |
| Crédito hipotecario garantizado a la vivienda | • 12 Bancos ⁽⁹⁾ | • 7.7 | • 8.2 | • 8.0 | • 283 |
| | • 1 SOFOM E.R. | • 4.3 | • 3.5 | • 3.8 | • 22 |
| | • 2 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁰⁾ | • 2.8 | • 1.7 | • -- | • 32 |
| Seguro de Gastos Médicos Mayores | • 15 Instituciones de Seguros | • 7.2 | • 7.8 | • 7.5 | • 75 |

(1) Incluye Banco Bicentenario que fue revocado el 23 de Julio del 2014.

(2) Proyecto Coincidir, S.A. de C.V., S.F.P., fue considerada para la primera revisión, sin embargo con posterioridad informó a esta Comisión Nacional que dejaría de ofrecer el producto al público, por lo que se dio de baja del RECA y dejó de ofrecerse en la página web de la Institución.

(3) Se evaluaron expedientes reales de 16 SOFOM E.N.R.

(4) Se evaluaron expedientes reales de 9 Uniones de Crédito.

(5) Seguros HSBC Vida se fusionó con HSCB Seguros, HDI Seguros vendió su cartera a Insignia Life y Seguros de Vida SURA no pudo ser notificada.

(6) Banco Ahorro Famsa, manifestó que la Tarjeta Famsa, no se considera una Tarjeta de crédito. Derivado de lo anterior, la Institución no realizó los cambios ordenados en el oficio de Dictaminación por lo que se turnó el caso al Área Jurídica para que realice las acciones que en Derecho procedan y no se solicitaron ejemplos reales.

(7) La evaluación correspondiente a SOFOM, E.N.R., se refiere a la Tarjeta de crédito Clásica o Tradicional. Se evaluó un expediente real de 1 SOFOM E.N.R.

(8) Metlife Más fue considerada para la primera revisión, sin embargo derivado del oficio de Dictaminación, informó que no ofrece el producto.

(9) Se supervisaron 12 Bancos, de los cuales 8 completaron el ejercicio de supervisión, mientras que 4 Bancos no tuvieron contrataciones en el periodo.

(10) Se evaluó un expediente real de una SOFOM E.N.R.

Resultados de Inspección

Durante el periodo se enviaron 27 Programas de Cumplimiento Forzoso, derivado de las irregularidades detectadas en las etapas de Vigilancia e Inspección realizadas en el **Programa Anual 2013**, teniendo los siguientes resultados:

| No. | Institución | Observaciones | Solventadas | No Solventadas* |
|-----|---------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1 | Banco Ahorro Famsa | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Banco Interacciones | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Tarjetas Banamex | 1 | 0 | 1 |
| 4 | Banco Nacional de México | 5 | 0 | 5 |
| 5 | ABC Capital | 1 | 1 | 0 |
| 6 | Banco del Bajío | 4 | 4 | 0 |
| 7 | Banco Invex | 2 | 2 | 0 |
| 8 | Banco Ve por Más | 4 | 4 | 0 |
| 9 | Banca Afirme | 5 | 2 | 3 |
| 10 | Banco Compartamos | 3 | 0 | 3 |
| 11 | Banco Mercantil del Norte | 4 | 2 | 2 |
| 12 | Banco Multiva | 1 | 1 | 0 |
| 13 | Banco Santander | 6 | 4 | 2 |
| 14 | BBVA Bancomer | 9 | 3 | 6 |
| 15 | Crédito Familiar | 1 | 1 | 0 |
| 16 | HSBC | 6 | 3 | 3 |
| 17 | Santander Consumo | 3 | 1 | 2 |
| 18 | Scotiabank Inverlat | 3 | 3 | 0 |
| 19 | Banca Mifel | 5 | 3 | 2 |
| 20 | Banco Inbursa | 5 | 5 | 0 |
| 21 | Cibanco | 6 | 6 | 0 |
| 22 | Banco Azteca | 16 | 2 | 14 |
| 23 | Banco Wal-Mart | 4 | 2 | 2 |
| 24 | Banorte-Ixe Tarjetas | 4 | 3 | 1 |
| 25 | BanCoppel | 5 | 1 | 4 |
| 26 | Banco Actinver | 2 | 1 | 1 |
| 27 | Banregio | 3 | 3 | 0 |

*Se enviarán a la Dirección General de Servicios Legales para que determine lo que en Derecho proceda.

Los resultados de **Inspección** (visitas en sitio) son los siguientes:

Visitas de Inspección a Bancos, SOFOM E.R. y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

| Institución | Periodo de Visita (2014) | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en Temas Inspeccionados |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Banco Ahorro Famsa | Del 20 al 27 de enero | 7 | 3.1 |
| Caja Inmaculada | Del 17 al 21 de febrero | 6 | 4.0 |
| Banco del Bajío | Del 17 al 21 de febrero | 7 | 3.7 |
| Banco Wal-Mart | Del 24 al 28 de febrero | 7 | 5.2 |
| BBVA Bancomer | Del 18 al 31 de marzo | 9 | 5.1 |
| Banamex | Del 14 al 30 de abril | 10 | 1.8 |
| Tarjetas Banamex | Del 14 al 30 de abril | 6 | 5.6 |
| Fincomún | Del 12 al 16 de mayo | 6 | 2.8 |
| Banca Mifel | Del 12 al 16 de mayo | 9 | 3.2 |

Evaluación y Vigilancia

Visitas de Inspección a Bancos, SOFOM E.R. y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

| Institución | Periodo de Visita (2014) | No. Temas Inspeccionados | Calificación promedio en Temas Inspeccionados |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---|
| Banorte | Del 19 al 30 de mayo | 10 | 6.6 |
| Banorte-Ixe Tarjetas | Del 19 al 30 de mayo | 8 | 5.5 |
| Banco Santander | Del 9 al 20 de junio | 9 | 6.3 |
| Santander Consumo | Del 9 al 20 de junio | 6 | 0.7 |
| Santander Hipotecario | Del 9 al 20 de junio | 3 | 10 |
| BanCoppel | Del 15 al 22 de julio | 8 | 6.7 |
| Fundación Dondé Banco | Del 4 al 8 de agosto | 4 | 1.1 |
| Bansí | Del 18 al 22 de agosto | 9 | 5.5 |
| Banco Multiva | Del 8 al 12 de septiembre | 7 | 3.7 |
| Scotiabank Inverlat | Del 17 al 26 de septiembre | 9 | 8.2 |
| Banco Azteca | Del 6 al 17 de octubre | 9 | 0.5 |
| Banco Interacciones | Del 20 al 24 de octubre | 8 | 2.6 |

Nota: Libertad Servicios financieros, Caja Morelia Valladolid, Banco Inbursa, Sociedad Financiera Inbursa y HSBC, están en proceso de análisis.

Se envió a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Dictamen de Resultados de la Visita de Inspección. Por otra parte, se enviaron los Programas de Cumplimiento Forzoso a cada una de las Instituciones a fin de que subsanaran los incumplimientos detectados en la etapa de Inspección.

Visitas de Inspección a Uniones de Crédito

| Institución | Periodo de Visita (2014) | No. Temas Inspeccionados | Resultados |
|---|---|--------------------------|--|
| Unión de Crédito Industrial y Comercial de Oaxaca | 6 de febrero | 1 | Los dos avisos de la UNE no incluyen el dato de ubicación de la misma, ni número de teléfono y correo electrónico. |
| Unión de Crédito Chihuahuense | 4 de marzo | 1 | Los dos avisos de la UNE no incluyen el dato del código postal de la UNE. |
| Unión de Crédito Industrial, Comercial y de Servicios de Cancún | 25 de marzo | 1 | No cuenta con aviso de la UNE. |
| Unión de Crédito Alpura | 13 de mayo | 1 | Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos. |
| Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales | 3 de junio | 1 | Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos. |
| Unión de Crédito Empresarial | 10 de junio | 1 | El aviso de la UNE no informa el nombre completo de su titular ni la delegación política de su ubicación. |
| Unión de Crédito de Hidalgo | 5 de agosto | 1 | Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos. |
| UCB Impulsa, Unión de Crédito | 2 de septiembre | 1 | Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos. |
| Unión de Crédito El Águila | 2 de diciembre | 1 | Los avisos de la UNE cumplen con los elementos normativos. |
| Unión de Crédito del Transporte Público | Cancelada en virtud de la revocación de la autorización para operar como Unión de Crédito emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 21 de Octubre de 2014. | | |

Anuario Estadístico 2014
se terminó de imprimir en mayo de 2015
La edición consta de 1,500 ejemplares