

GESTIÓN DE COBRANZA

Cifras estadísticas 2006-2013*

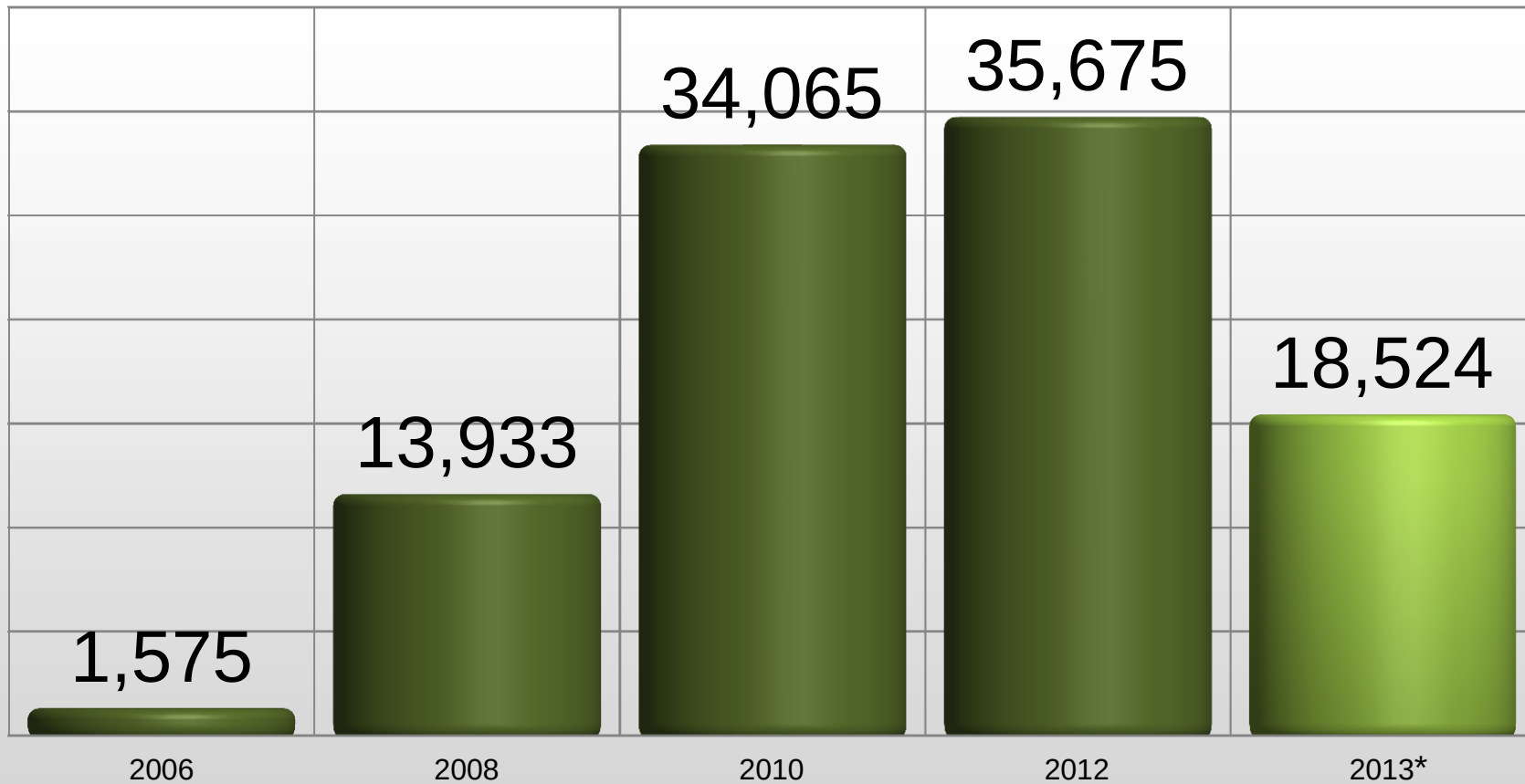


Comisión Nacional para la Protección y Defensa
de los Usuarios de Servicios Financieros

* Incluye registros de enero-septiembre 2013.

ASUNTOS DE GESTIÓN DE COBRANZA (2006-2013*):

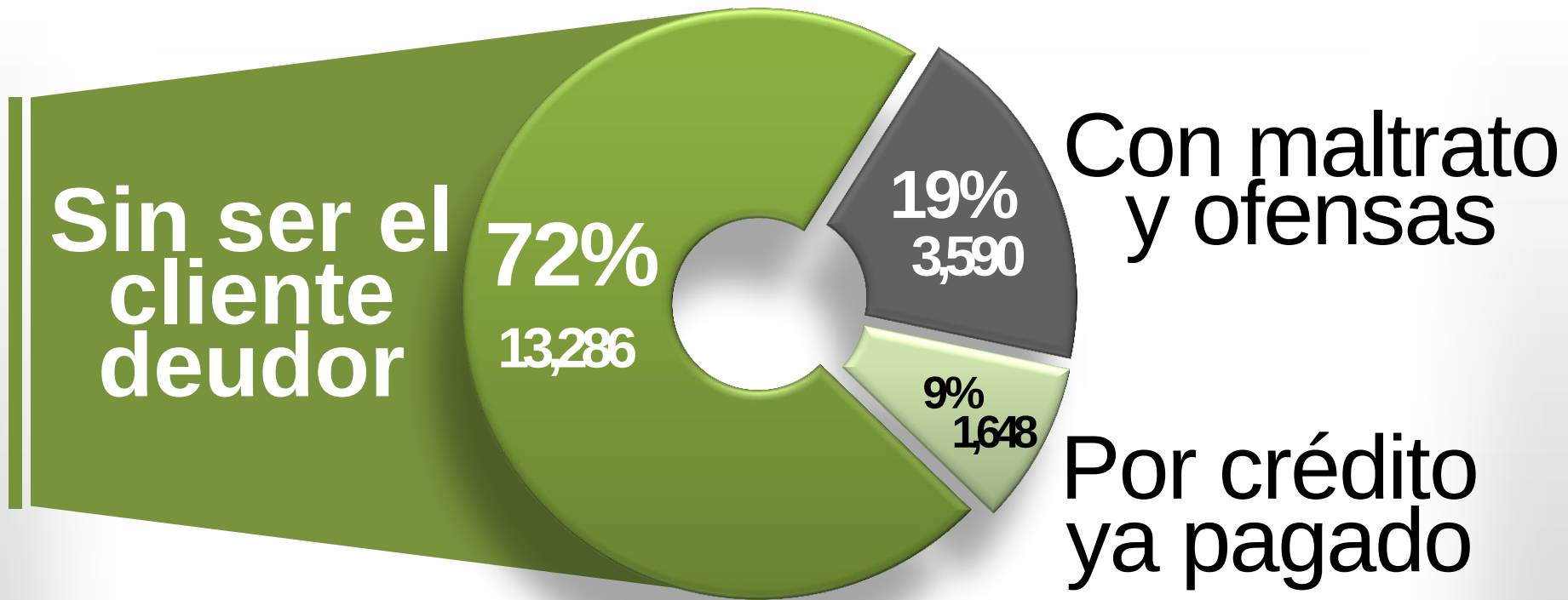
Evolución



Nota: incluye asesorías, controversias y otros procesos. Todos los sectores financieros.

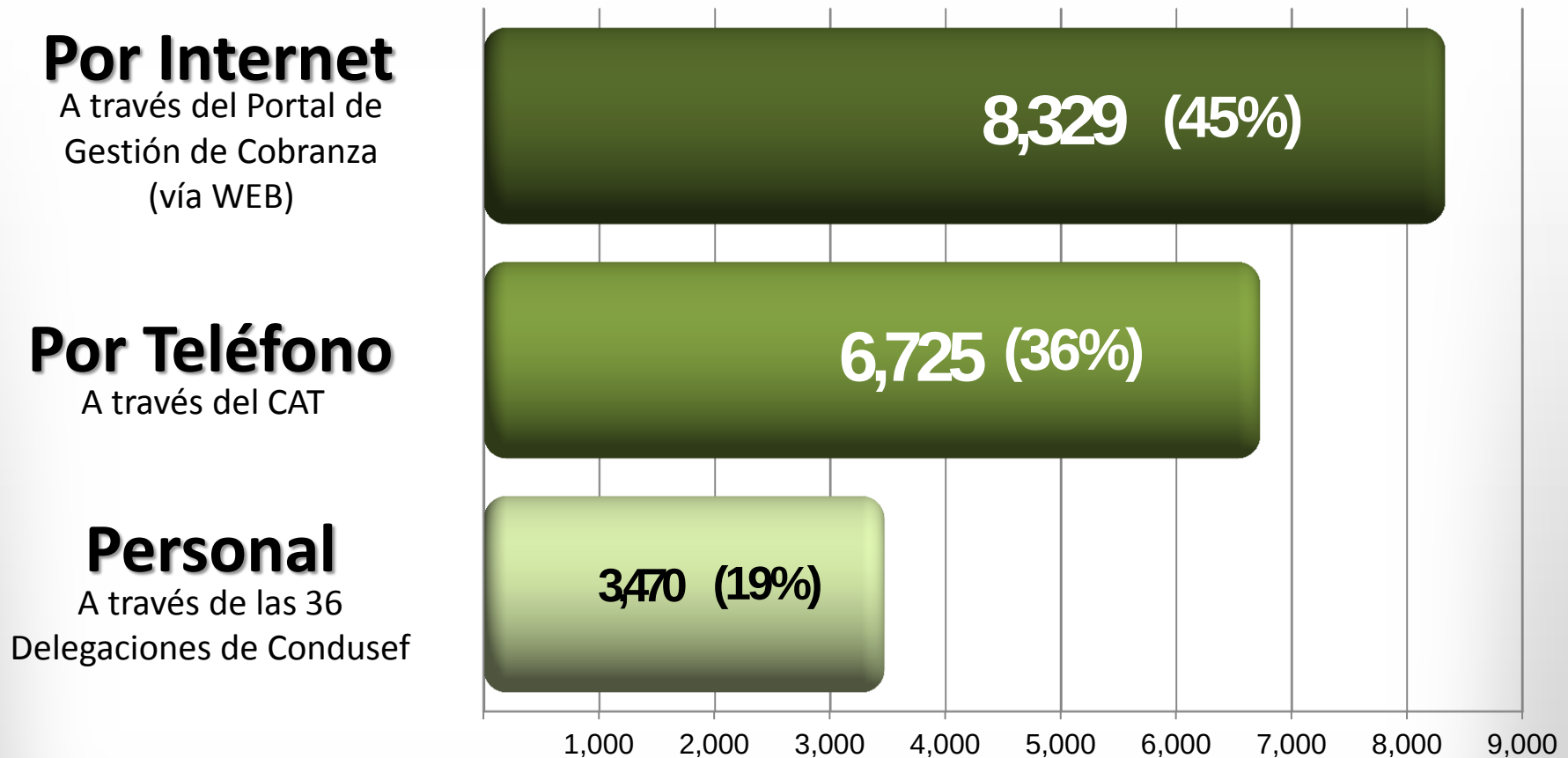
* Incluye registros de enero-septiembre 2013.

Motivos de la Cobranza:



* Incluye registros de enero-septiembre 2013.

Forma de recepción de los asuntos:



* Incluye registros de enero-septiembre 2013.

AÑO 2013*: 18,524 ASUNTOS DE COBRANZA

Por Institución Financiera:

Institución	Número de asuntos	Part.
Banco Nacional de México, S. A.	5,589	30%
BBVA Bancomer, S.A.	2,851	15%
Banco Santander (México), S.A.	1,795	10%
HSBC México, S.A.	1,439	8%
Banco Azteca, S.A.	1,273	7%
Banco Mercantil del Norte, S.A.	1,071	6%
Acción Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	503	3%
Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.	366	2%
Scotiabank Inverlat, S.A.	330	2%
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	312	2%
Banco Inbursa, S. A.	261	1%
Banco Ahorro Famsa, S.A.	250	1%
Crédito Familiar, S.A. de C.V., SOFOM E.R.	146	1%
BanCoppel, S.A.	119	1%
American Express Bank (México), S.A.	119	1%
ABC Capital, S.A.	112	1%
Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	111	1%
Banco Invex, S.A.	110	1%
Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	110	1%
Banca Afirme, S.A.	106	1%
Financiera Ayudamos S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	104	1%
Otras instituciones (menos de 100 asuntos registrados)	1,447	8%
Total	18,524	100%

Por producto financiero:

Institución		Número de asuntos	Part.
Tarjeta de crédito		10,553	57%
Crédito simple (personal)		6,297	34%
Crédito de nómina		605	3%
Crédito hipotecario		475	3%
Crédito al auto		471	3%
Créditos y préstamos refaccionarios		51	0%
Créditos y préstamos de habilitación y a.		51	0%
Nota: 21 asuntos sin producto especificado.			
Total		18,524	100%



En el **51%** de las controversias recibidas, las instituciones emitieron **RESPUESTA FAVORABLE** al Usuario. Estas radican en:

- Ya se canalizó el asunto al área de crédito para evitar llamadas.
- Piden disculpa en nombre de la Institución y que en efecto saben que existe un código de ética.
- Quedó aclarado que el crédito fue liquidado.

* Controversias concluidas al cierre del periodo.

RESOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS*:

Tiempo promedio de respuesta:

13 días
hábiles.



* Controversias concluidas al cierre del periodo.