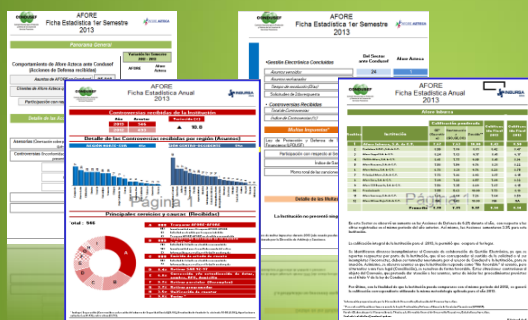


# Fichas del Índice de Atención a Usuarios

## Anual 2014



Administradora de Fondos para el Retiro  
(Marzo 2015)


**VICEPRESIDENCIA TÉCNICA**  
 Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo  
 Dirección de Información y Desarrollo Estadístico  
**DIDE**


 2  
0  
1  
5



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

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



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

AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Afore Azteca ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Afore Azteca que acudieron a Condusef</i>	<b>3,456</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>6.8%</b>

#### Variación 2013-2014

AFORE

Afore Azteca

**-9.3%**

**13.8%**

### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Azteca

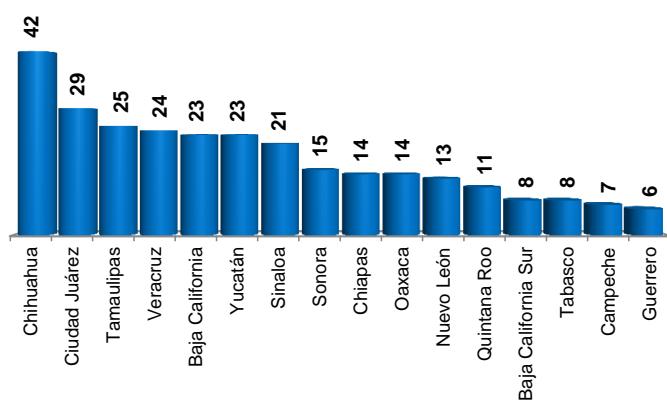
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,840</b>	<b>82.2</b>	<b>12.6</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>542</b>	<b>15.7</b>	<b>13.9</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>542</b>	<b>100.0</b>	<b>13.9</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>74</b>	<b>2.1</b>	<b>89.7</b>
<i>Conciliación</i>	<b>71</b>	<b>95.9</b>	<b>86.8</b>
<i>Dictamen</i>	<b>2</b>	<b>2.7</b>	<b>100.0</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>100.0</b>

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

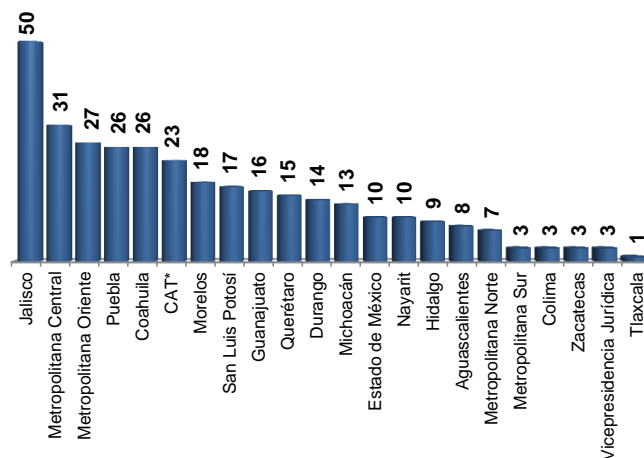
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	616	▲ 19.6
2013	515	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

**REGIÓN NORTE-SUR 46%**



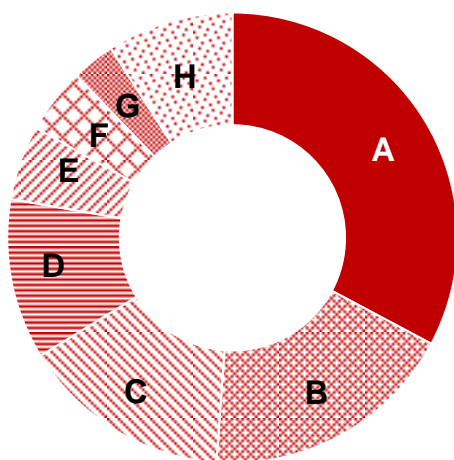
**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 54%**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (Iniciadas)

Total : 616



**A 32.8% Traspasos AFORE-AFORE**

- 91% Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
- 6% Solicitud no atendida por traspaso indebido
- 2% Información para realizar el trámite no otorgada

**B 18.3% Disposición del saldo de la cuenta individual**

- 74% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 18% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 5% Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión

**C 15.1% Retiros parciales (Desempleo)**

- 90% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 9% Inconformidad con el pago del retiro por desempleo
- 1% Información para realizar el trámite no otorgada

**D 11.5% Emisión de estado de cuenta**

**E 5.4% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio**

**F 4.7% Retiro SAR 92-97**

**G 3.1% Unificación de cuentas**

**H 9.1% Varios\***

\* Incluye: Retiros programados (2.6%), Devolución de fondo de la vivienda 72-92 (2.4%), Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (1.1%), Aportaciones complementarias (1.0%), entre otros (2.0%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Azteca
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	16
Tiempo de resolución (Días)	7.3	6.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	22
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	13
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	616
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	17.8
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	0.7	0
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$2,214,950</b>	<b>\$0</b>

**La Institución no presentó ninguna multa impuesta durante el periodo.**

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Afore Azteca

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 13.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 1er lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). De igual modo, se detectaron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

# AFORE

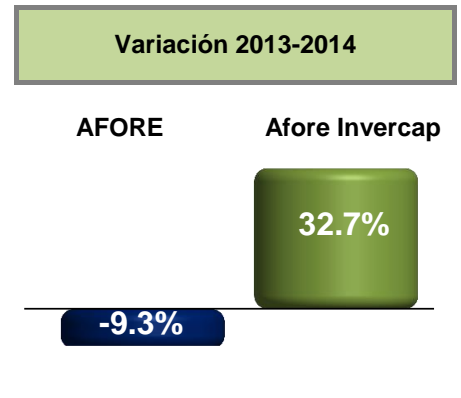
## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Afore Invercap ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Afore Invercap que acudieron a Condusef</i>	<b>4,173</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>8.2%</b>



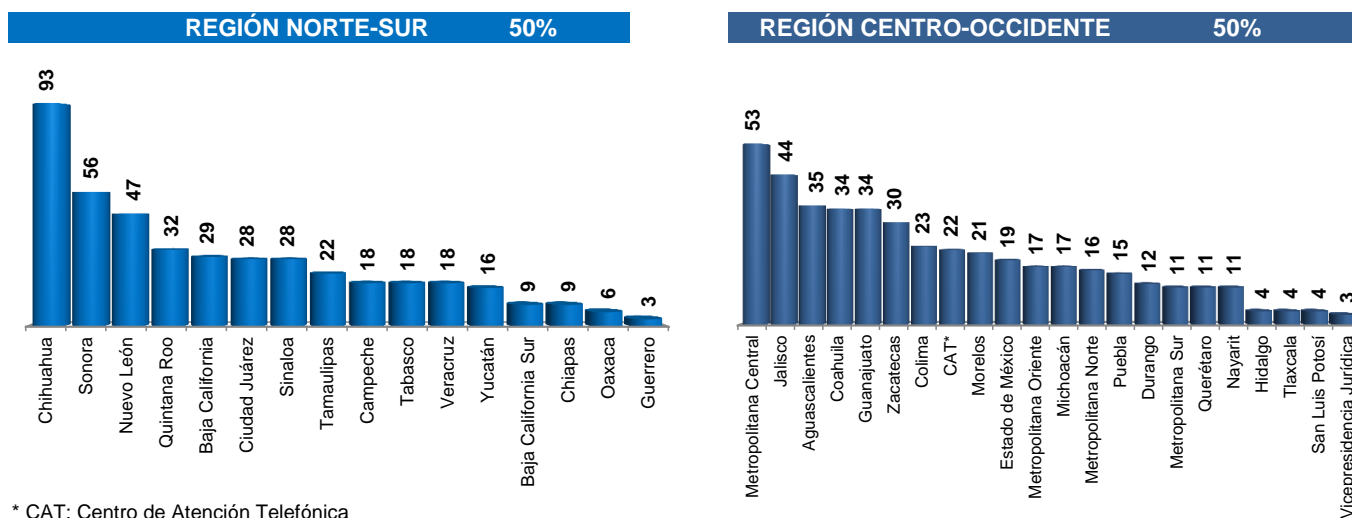
### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Invercap

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2014
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,301	79.1	30.9
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	755	18.1	41.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	755	100.0	41.4
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	117	2.8	33.0
<i>Conciliación</i>	114	97.4	37.3
<i>Dictamen</i>	2	1.7	-33.3
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	1	0.9	-50.0

**Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución**

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	872	▲ 40.2
2013	622	

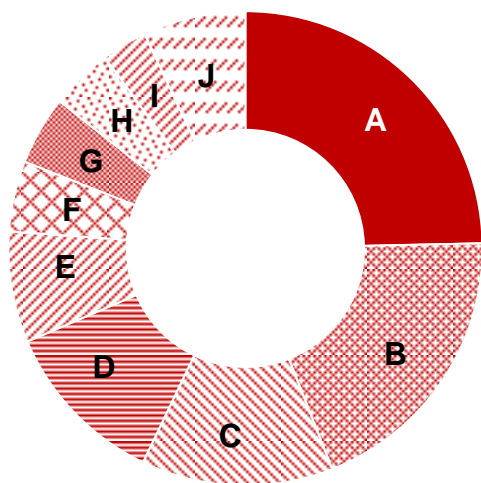
**Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

**Principales servicios y causas (Iniciadas)**

Total : 872



<b>A</b>	<b>24.7%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	88%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	5%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
	5%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
<b>B</b>	<b>19.4%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	83%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	14%	Inconformidad con el resultado monto del retiro
	2%	Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión
<b>C</b>	<b>13.1%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	98%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>11.5%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>E</b>	<b>7.5%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>F</b>	<b>4.8%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>G</b>	<b>4.7%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>H</b>	<b>4.2%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>I</b>	<b>3.1%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>J</b>	<b>7.0%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Retiro SAR 92-97 (3.0%), Registro de trabajadores (1.1%), Comisiones (0.7%), Aportaciones complementarias (0.7%), entre otros (1.5%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Invercap
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	47
Asuntos rechazados	173	35
Tiempo de resolución (Días)	7.3	14.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	33
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	6
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	872
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	20.9
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	0.7	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$0

**La Institución no presentó ninguna multa impuesta durante el periodo.**

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



### Afore Invercap

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
<b>2</b>	<b>Afore Invercap, S.A. de C.V.</b>	<b>7.65</b>	<b>7.91</b>	<b>10.00</b>	<b>8.52</b>
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 32.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 2° lugar.

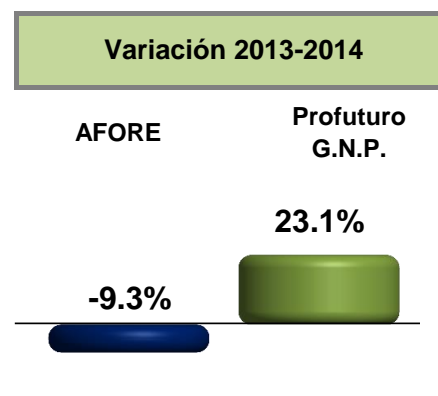
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

### Panorama General

#### Comportamiento de Profuturo G.N.P. ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Profuturo G.N.P. que acudieron a Condusef</i>	<b>3,970</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>7.8%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Profuturo G.N.P.

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>3,249</b>	<b>81.8</b>	<b>27.9</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>653</b>	<b>16.5</b>	<b>3.3</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>9</b>	<b>1.4</b>	<b>100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>644</b>	<b>98.6</b>	<b>1.9</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>68</b>	<b>1.7</b>	<b>28.3</b>
<i>Conciliación</i>	<b>64</b>	<b>94.1</b>	<b>30.6</b>
<i>Dictamen</i>	<b>2</b>	<b>2.9</b>	<b>-50.0</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>2</b>	<b>3.0</b>	<b>100.0</b>



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014

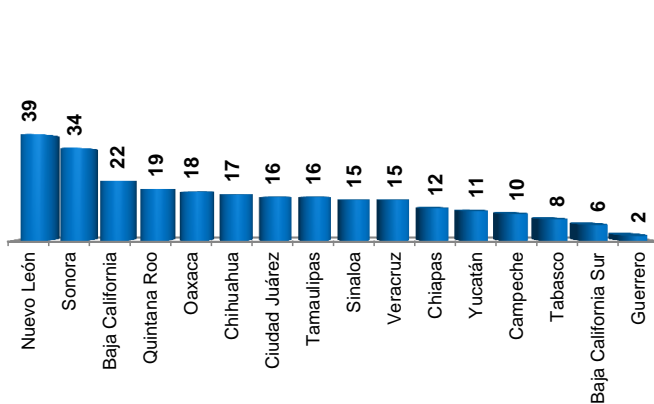


### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

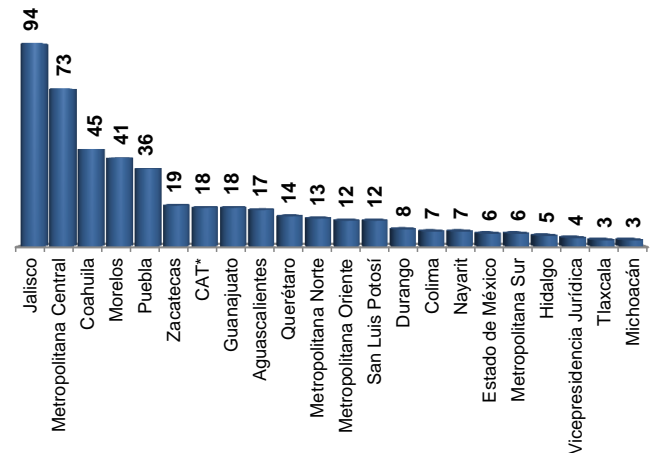
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	721	▲ 5.3
2013	685	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 36%



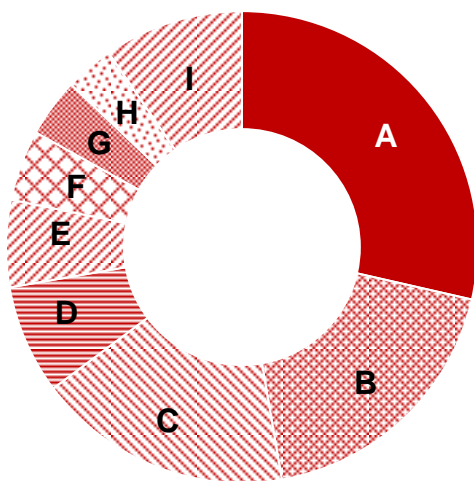
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 64%



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (Iniciadas)

Total : 721



#### A 28.6% Emisión de estado de cuenta

- 92% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 8% Información para realizar el trámite no otorgada

#### B 18.7% Disposición del saldo de la cuenta individual

- 76% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 13% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 5% Información para realizar el trámite no otorgada

#### C 17.5% Traspasos AFORE-AFORE

- 77% Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
- 10% Solicitud no atendida por traspaso indebido
- 8% Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido

#### D 7.5% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

#### E 6.0% Devolución de fondo de la vivienda 72-92

#### F 4.8% Unificación de cuentas

#### G 4.0% Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)

#### H 3.3% Retiros SAR 92-97

#### I 9.6% Varios \*

\* Incluye: Retiros parciales (Desempleo) (2.5%), Retiros programados (2.2%), Aportaciones voluntarias (1.4%), Registro de trabajadores (1.1%), entre otros (2.4%).

	Del Sector ante Condusef	Profuturo G.N.P.
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	1
Asuntos rechazados	173	6
Tiempo de resolución (Días)	7.3	6.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	12
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	13
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	721
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	18.2
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	3.7
Índice de Sanción (%)	0.7	0.4
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$101,846

**Detalle de las Multas Impuestas de Profuturo G.N.P.**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	3	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

### Profuturo G.N.P.

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
<b>3</b>	<b>Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.</b>	<b>7.64</b>	<b>8.18</b>	<b>9.63</b>	<b>8.49</b>
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 23.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 3er lugar.

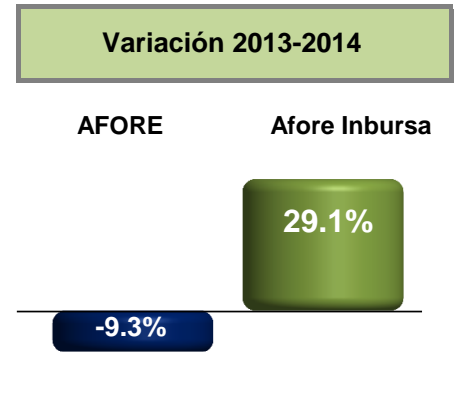
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

**Panorama General**

**Comportamiento de Afore Inbursa ante Condusef  
(Acciones de Defensa iniciadas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Afore Inbursa que acudieron a Condusef</i>	<b>2,967</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>5.8%</b>



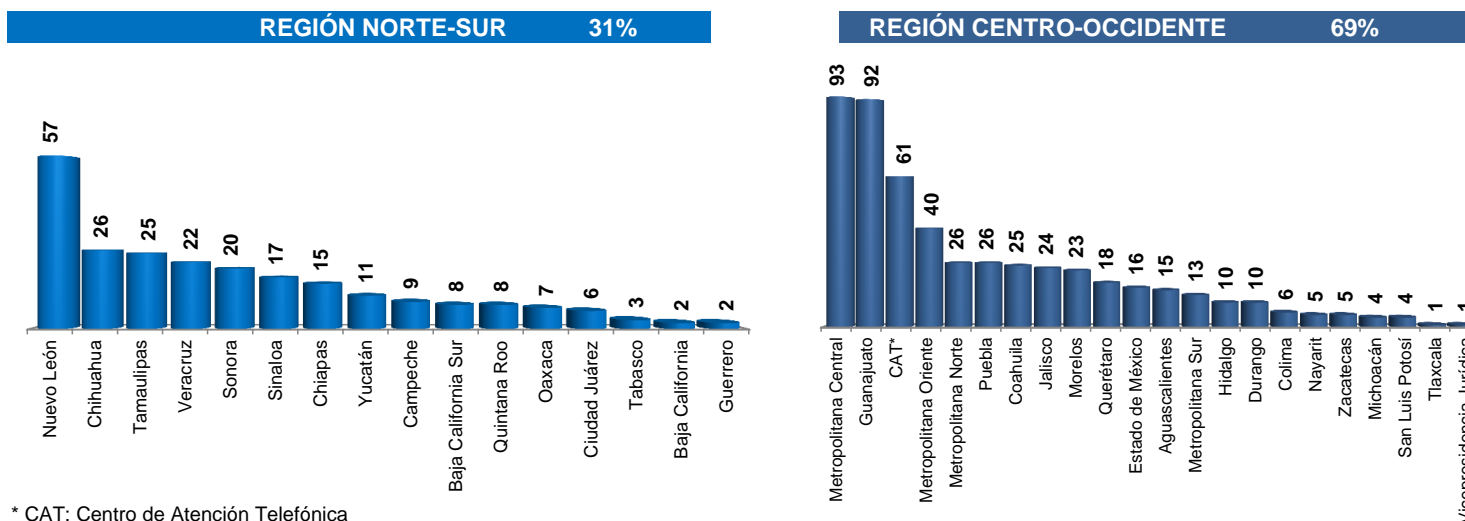
**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Inbursa**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,211	74.52	26.2
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	689	23.22	38.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.0	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	689	100.0	40.0
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	67	2.26	34.0
<i>Conciliación</i>	66	98.5	34.7
<i>Dictamen</i>	1	1.5	0.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

**Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución**

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	756	▲ 38.2
2013	547	

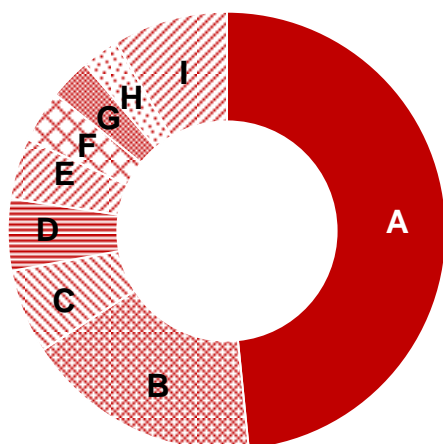
**Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

**Principales servicios y causas (Iniciadas)**

Total : 756



<b>A</b>	<b>48.4%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	89%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	7%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>17.5%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	67%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	22%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	6%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>6.2%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
	98%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>5.3%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>E</b>	<b>4.5%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>F</b>	<b>3.8%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>G</b>	<b>3.0%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
<b>H</b>	<b>2.8%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>8.5%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Retiros programados (2.5%), Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (1.5%), Aportaciones Voluntarias(1.2%), Registro de trabajadores (1.1%), entre otros (2.2%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Inbursa
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	3
Asuntos rechazados	173	14
Tiempo de resolución (Días)	7.3	7.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	25
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	4
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	756
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	25.5
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	1
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.2
Índice de Sanción (%)	0.7	0.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$18,699

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Inbursa

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	1	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



### Afore Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
<b>4</b>	<b>Afore Inbursa, S.A. de C.V.</b>	<b>7.55</b>	<b>7.45</b>	<b>9.88</b>	<b>8.29</b>
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 29.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 4° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

## AFORE

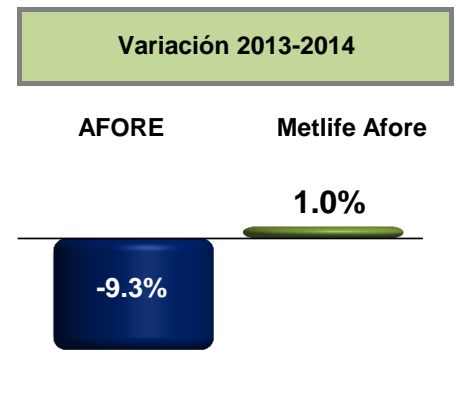
# Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Metlife Afore ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Metlife Afore que acudieron a Condusef</i>	<b>1,152</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>2.3%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Metlife Afore

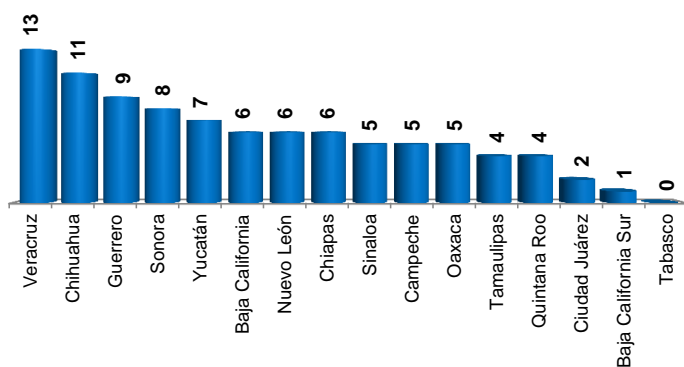
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	855	74.2	-3.5
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	262	22.8	13.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	262	100.0	13.4
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	35	3.0	45.8
<i>Conciliación</i>	31	88.6	34.8
<i>Dictamen</i>	4	11.4	300.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

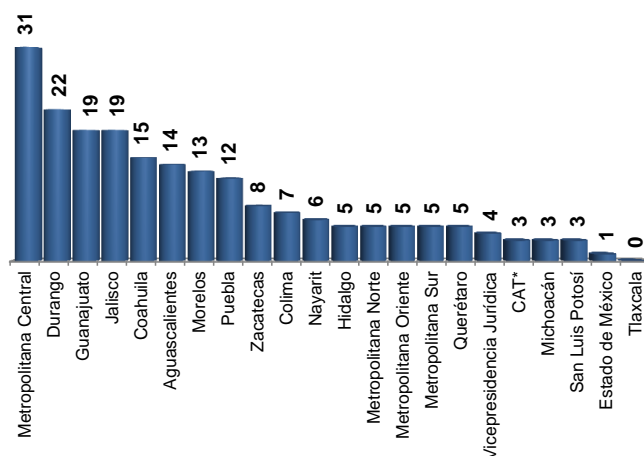
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	297	▲ 16.5
2013	255	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 31%



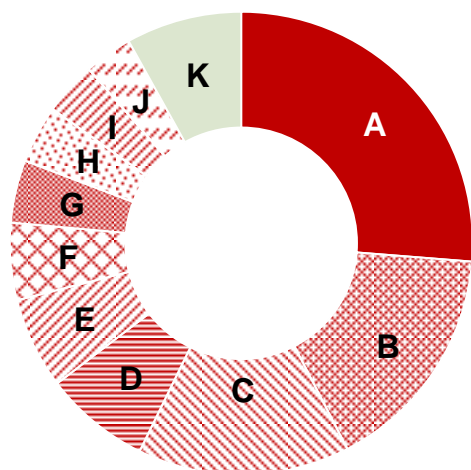
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 69%



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (Iniciadas)

Total : 297



<b>A</b>	<b>26.3%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	87%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	13%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>16.2%</b>	<b>Traspasos AFORE-AFORE</b>
	73%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	19%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
	4%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>14.8%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	70%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	20%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>7.4%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>E</b>	<b>6.4%</b>	<b>Retiro SAR 92-97</b>
<b>F</b>	<b>5.4%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>G</b>	<b>4.4%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>H</b>	<b>4.0%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>3.7%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>J</b>	<b>3.3%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>K</b>	<b>8.1%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Registro de trabajadores (3.0%), Comisiones (2.0%), Traspaso SAR 92-97 (1.7%), Aportaciones voluntarias (0.7%), entre otros (0.7%).

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014

	Del Sector ante Condusef	Metlife Afore
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>61</b>	<b>5</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>173</b>	<b>4</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>7.3</b>	<b>7.9</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>562</b>	<b>9</b>
No favorables en GE y fueron Conciliados	<b>77</b>	<b>8</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>12,015</b>	<b>297</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>23.6</b>	<b>25.8</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>82</b>	<b>0</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>0</b>
Índice de Sanción (%)	<b>0.7</b>	<b>0</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$2,214,950</b>	<b>\$0</b>

**La Institución no presentó ninguna multa impuesta durante el periodo.**

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014

**MetLife** Afore

### Metlife Afore

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
<b>5</b>	<b>Metlife Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>7.10</b>	<b>7.42</b>	<b>10.00</b>	<b>8.17</b>
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 5° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

AFORE

# Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



## Panorama General

### Comportamiento de Afore Banamex ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Afore Banamex que acudieron a Condusef</i>	<b>5,649</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>11.1%</b>

#### Variación 2013-2014

AFORE

Afore Banamex

**-9.3%**

**-7.5%**

## Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Banamex

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2014</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>4,383</b>	<b>77.6</b>	<b>-5.2</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>1,112</b>	<b>19.7</b>	<b>-14.5</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,112</b>	<b>100.0</b>	<b>-14.5</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>154</b>	<b>2.7</b>	<b>-16.8</b>
<i>Conciliación</i>	<b>148</b>	<b>96.1</b>	<b>-15.4</b>
<i>Dictamen</i>	<b>5</b>	<b>3.2</b>	<b>-37.5</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>1</b>	<b>0.7</b>	<b>-50.0</b>



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014

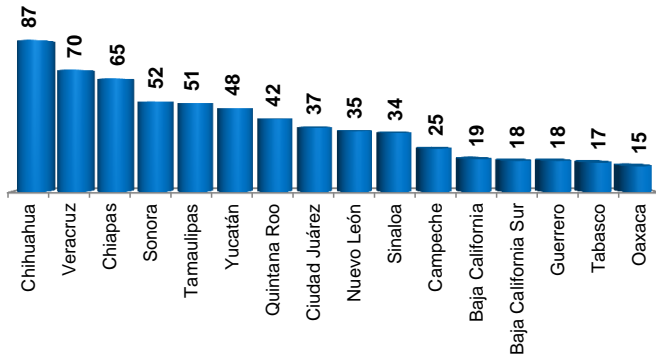


### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

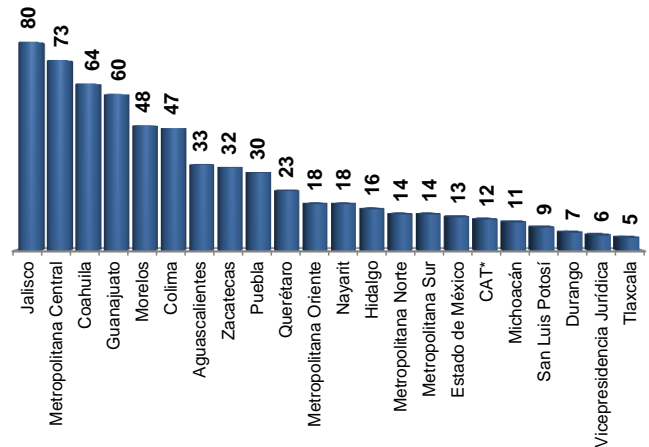
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,266	▼ 14.7
2013	1,485	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 50%



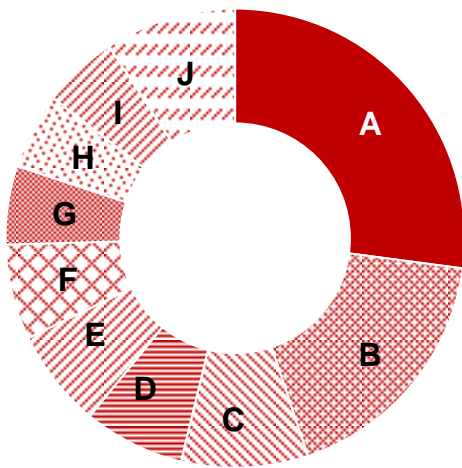
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 50%



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (Iniciadas)

Total : 1,266



#### A 27.1% Disposición del saldo de la cuenta individual

- 80% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 14% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 3% Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión

#### B 17.8% Emisión de estado de cuenta

- 95% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 5% Información para realizar el trámite no otorgada

#### C 8.9% Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)

- 81% Separación de cuentas no atendida o no concluida
- 14% Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas
- 4% Información para realizar el trámite no otorgada

#### D 7.1% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

#### E 7.0% Devolución de fondo de la vivienda 72-92

#### F 6.7% Retiros parciales (Desempleo)

#### G 5.5% Unificación de cuentas

#### H 5.4% Traspaso AFORE-AFORE

#### I 5.3% Retiro SAR 92-97

#### J 9.2% Varios\*

\* Incluye: Registro de trabajadores (2.0%), Retiros programados (1.8%), Aportaciones complementarias (1.3%), Aportaciones voluntarias (1.1%), entre otros (3.0%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Banamex
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	13
Tiempo de resolución (Días)	7.3	6.5
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	115
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	0
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	1,266
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	22.4
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	1
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.2
Índice de Sanción (%)	0.7	0.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$17,946

**Detalle de las Multas Impuestas de Afore Banamex**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).





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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Afore Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
<b>6</b>	<b>Afore Banamex, S.A. de C.V.</b>	<b>6.67</b>	<b>7.76</b>	<b>9.88</b>	<b>8.10</b>
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
12	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>6.64</b>	<b>6.87</b>	<b>8.33</b>	<b>7.28</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 7.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 6° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual forma, asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

# AFORE

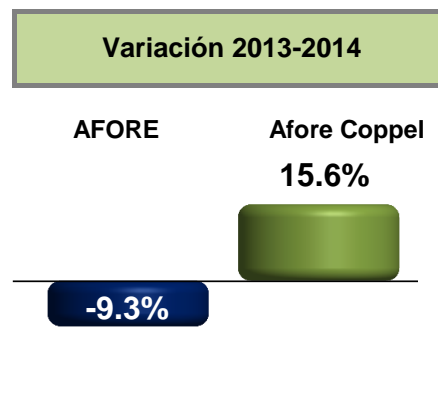
## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Afore Coppel ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>50,958</b>
<b>Clientes de Afore Coppel que acudieron a Condusef</b>	<b>3,816</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>7.5%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Coppel

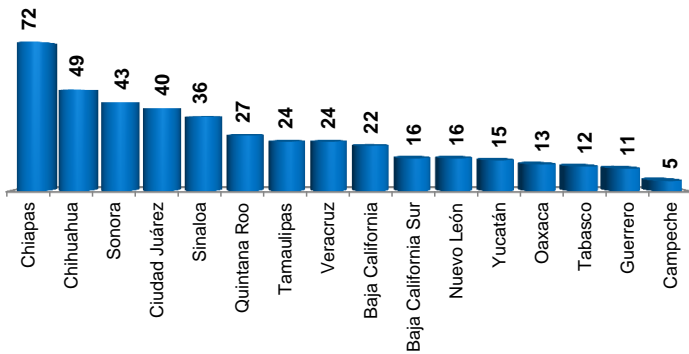
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,953	77.4	14.3
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	787	20.6	21.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.1	0.0
<i>Gestión Electrónica</i>	786	99.9	21.5
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	76	2.0	10.1
<i>Conciliación</i>	76	100.0	10.1
<i>Dictamen</i>	0	0.0	-
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

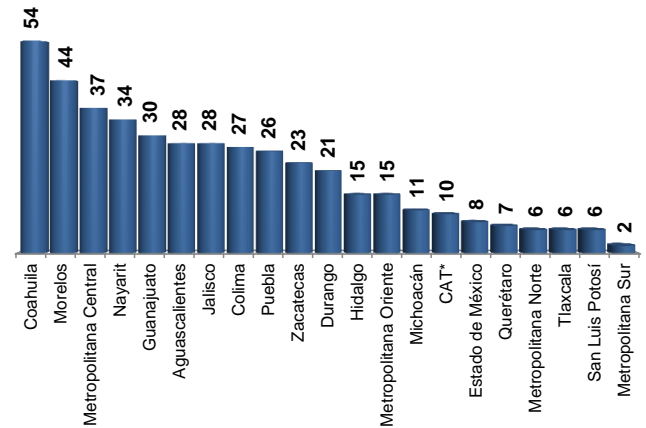
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	863	▲ 20.4
2013	717	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 49%



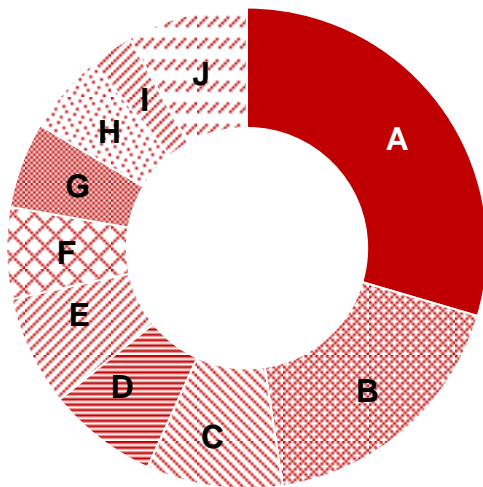
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 51%



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (iniciadas)

Total : 863



#### A 29.6% Disposición del saldo de la cuenta individual

- 73% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 20% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 4% Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión

#### B 18.1% Emisión de estado de cuenta

- 94% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 6% Información para realizar el trámite no otorgada

#### C 9.2% Retiros parciales (Desempleo)

- 87% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 8% Inconformidad con el pago de retiro por desempleo
- 5% Información para realizar el trámite no otorgada

#### D 7.4% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

#### E 7.4% Unificación de cuentas

#### F 6.1% Traspaso AFORE-AFORE

#### G 5.8% Devolución de fondo de la vivienda 72-92

#### H 5.4% Retiro SAR 92-97

#### I 2.9% Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)

#### J 8.1% Varios \*

\* Incluye: Retiros programados (2.8%), Registro de trabajadores (1.3%), Traspaso SAR 92-97 (1.3%), Aportaciones complementarias ( 0.9%), entre otros (1.8%).



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

AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Indicadores

### •Gestión Electrónica Concluidas

	Del Sector ante Condusef	Afore Coppel
Asuntos vencidos	61	5
Asuntos rechazados	173	7
Tiempo de resolución (Días)	7.3	10.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	52
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	0

### • Controversias y Reclamaciones Iniciadas

Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	863
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	22.6

### Multas Impuestas\*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	3.7
Índice de Sanción (%)	0.7	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$105,434

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Coppel

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	3	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

### Afore Coppel

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
<b>7</b>	<b>Afore Coppel S.A. de C.V.</b>	<b>6.66</b>	<b>7.74</b>	<b>9.63</b>	<b>8.01</b>
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 15.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 7° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Así como asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual forma, se detectaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

# AFORE

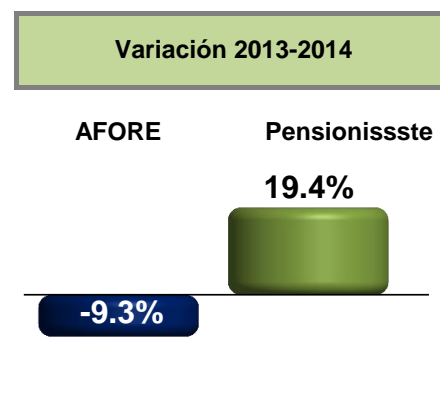
## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Pensionissste ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>50,958</b>
<b>Clientes de Pensionissste que acudieron a Condusef</b>	<b>1,169</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>2.3%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Pensionissste

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	671	57.4	-24.3
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	464	39.7	11.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.0	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	464	100.0	12.1
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	34	2.9	161.5
<i>Conciliación</i>	32	94.1	146.2
<i>Dictamen</i>	2	5.9	100.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

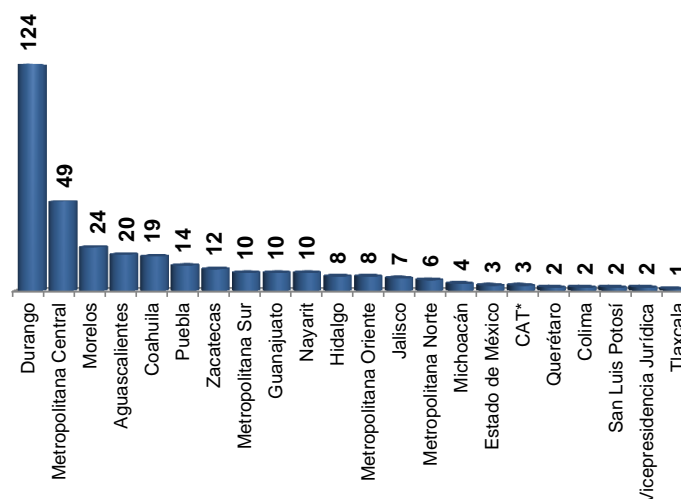
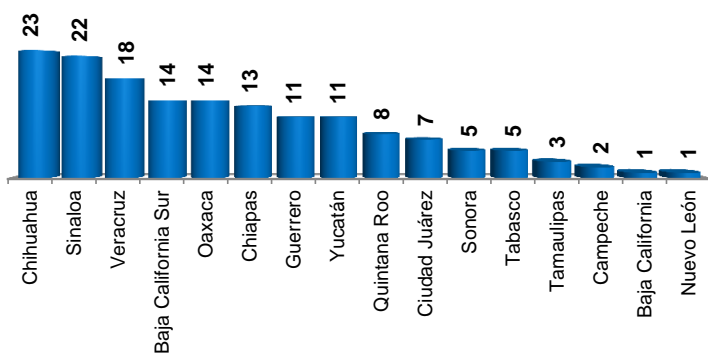
### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
<b>2014</b>	<b>498</b>	<b>▲ 16.4</b>
2013	428	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

**REGIÓN NORTE-SUR 32%**

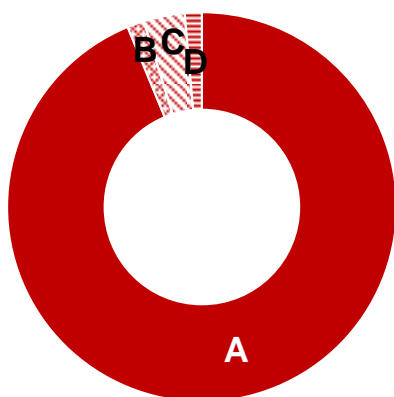
**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 68%**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales servicios y causas (Iniciadas)

**Total : 498**



<b>A 93.8%</b>	<b>Registro de trabajadores</b>
52%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
10%	Solicitud de disposición no atendida o no concluida
10%	Inconformidad por trámite no concluido para modificar datos
<b>B 1.4%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>C 3.4%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>D 1.4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Traspaso AFORE-AFORE (0.8%), Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (0.4%), Disposición del saldo de la cuenta individual(0.2%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



PENSIONISSSTE  
Contigo por un Mejor Futuro

Indicadores

### •Gestión Electrónica Concluidas

	Del Sector ante Condusef	Pensionissste
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	3
Tiempo de resolución (Días)	7.3	8.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	13
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	0

### • Controversias y Reclamaciones Iniciadas

Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	498
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	42.6

### Multas Impuestas\*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	1
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.2
Índice de Sanción (%)	0.7	0.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$27,400

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



### Pensionissste

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
<b>8</b>	<b>Pensionissste</b>	<b>8.34</b>	<b>5.74</b>	<b>9.88</b>	<b>7.99</b>
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 19.4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 8° lugar.

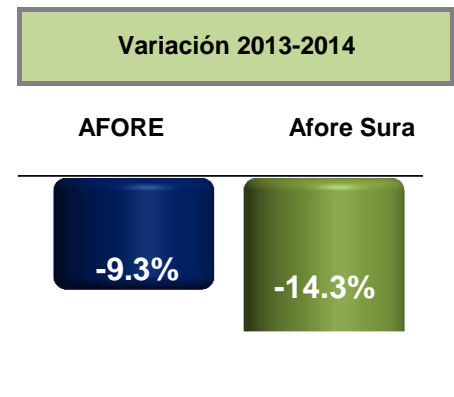
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual forma, asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

### Panorama General

#### Comportamiento de Afore Sura ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>50,958</b>
<i>Clientes de Afore Sura que acudieron a Condusef</i>	<b>4,575</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>9.0%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore Sura

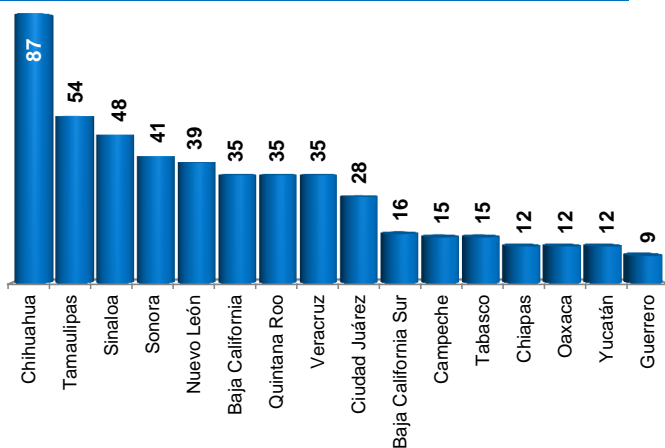
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>3,496</b>	<b>76.4</b>	<b>-9.2</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>977</b>	<b>21.4</b>	<b>-24.8</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>977</b>	<b>100.0</b>	<b>-24.8</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>102</b>	<b>2.2</b>	<b>-46.3</b>
<i>Conciliación</i>	<b>101</b>	<b>99.0</b>	<b>-45.1</b>
<i>Dictamen</i>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>-75.0</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>

**Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución**

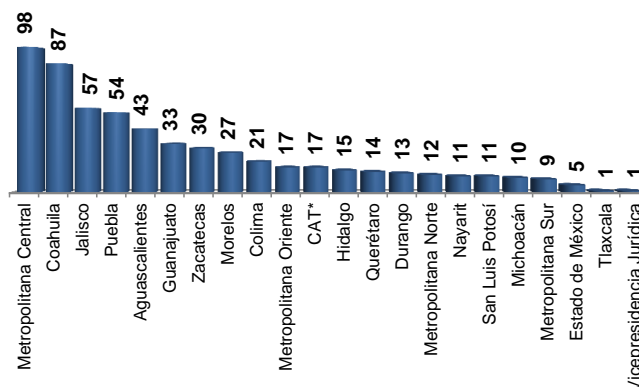
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,079	▼ 27.6
2013	1,490	

**Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)**

**REGIÓN NORTE-SUR 46%**



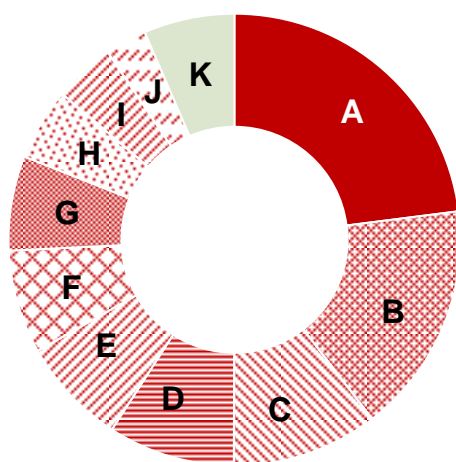
**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 54%**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

**Principales servicios y causas (iniciadas)**

**Total : 1,079**



<b>A</b>	<b>23.0%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	79%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	14%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>16.6%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	93%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	7%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>10.4%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)</b>
	87%	Separación de cuentas no atendida o no concluida
	12%	Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas
<b>D</b>	<b>9.1%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>E</b>	<b>7.7%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>F</b>	<b>7.4%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>G</b>	<b>6.8%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>H</b>	<b>5.2%</b>	<b>Retiro SAR 92-97</b>
<b>I</b>	<b>4.3%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>J</b>	<b>3.0%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>K</b>	<b>6.5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Aportaciones voluntarias (2.0%), Registro de trabajadores (1.8%), Traspaso SAR 92-97 (0.6%), entre otros (2.1%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Sura
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	9
Tiempo de resolución (Días)	7.3	1.8
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	69
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	0
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	1,079
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	23.6
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	7
Participación con respecto al Sector (%)	100	8.5
Índice de Sanción (%)	0.7	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$196,848

**Detalle de las Multas Impuestas de Afore Sura**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	3	42.86
2011	2	28.57
2012	2	28.57

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Afore Sura

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
<b>9</b>	<b>Afore Sura, S.A. de C.V.</b>	<b>6.90</b>	<b>7.64</b>	<b>9.15</b>	<b>7.90</b>
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 14.3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 9° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual forma, asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



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

# AFORE

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



### Panorama General

#### Comportamiento de Principal Afore ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>50,958</b>
<b>Clientes de Principal Afore que acudieron a Condusef</b>	<b>5,588</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>11.0%</b>

Variación 2013-2014	
AFORE	Principal Afore
<b>-9.3%</b>	<b>-17.8%</b>

### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Principal Afore

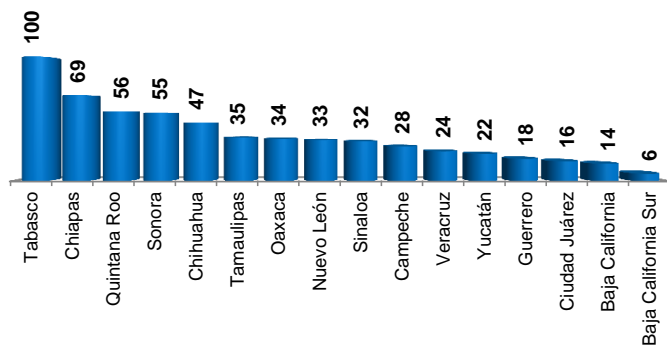
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>4,103</b>	<b>73.43</b>	<b>-23.2</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>1,394</b>	<b>24.94</b>	<b>0.4</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,394</b>	<b>100.0</b>	<b>0.4</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>91</b>	<b>1.63</b>	<b>33.8</b>
<i>Conciliación</i>	<b>84</b>	<b>92.3</b>	<b>25.4</b>
<i>Dictamen</i>	<b>7</b>	<b>7.7</b>	<b>600.0</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>

**Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución**

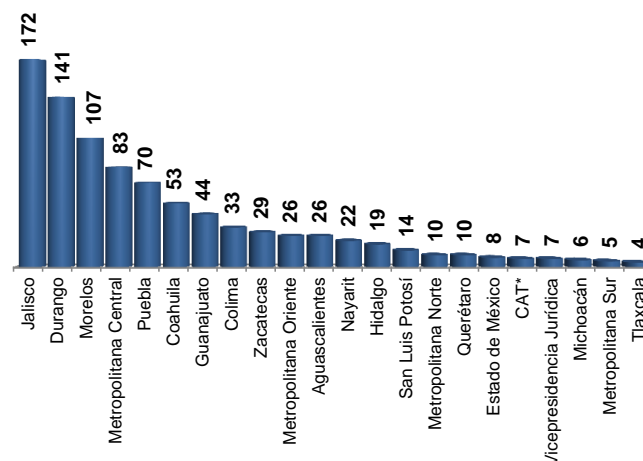
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,485	▲ 2.0
2013	1,456	

**Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)**

**REGIÓN NORTE-SUR 40%**



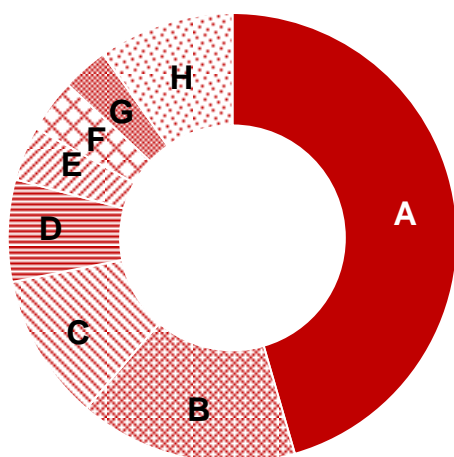
**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 60%**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

**Principales servicios y causas (Iniciadas)**

Total : 1,485



<b>A</b>	<b>45.5%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>15.8%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	72%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	17%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	10%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>10.6%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
	91%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	6%	Inconformidad con la corrección o actualización
	3%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>7.3%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>E</b>	<b>3.9%</b>	<b>Retiros parciales</b>
<b>F</b>	<b>3.8%</b>	<b>Retiro SAR 92-97</b>
<b>G</b>	<b>3.3%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>H</b>	<b>9.8%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Unificación de cuentas (2.4%), Retiros programados (1.8%), Registro de trabajadores (1.4%), Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (1.4%), entre otros (2.8%).

	Del Sector ante Condusef	Principal Afore
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	10
Tiempo de resolución (Días)	7.3	3.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	63
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	2
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	1,485
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	26.6
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	19
Participación con respecto al Sector (%)	100	23.2
Índice de Sanción (%)	0.7	1.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$524,032

### Detalle de las Multas Impuestas de Principal Afore

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	1	5.3
2010	4	21.0
2011	10	52.6
2012	2	10.5
2013	1	5.3
2014	1	5.3

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



### Principal Afore

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Metlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
<b>10</b>	<b>Principal Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>6.72</b>	<b>7.34</b>	<b>7.68</b>	<b>7.25</b>
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	6.95	6.97	4.27	6.07
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 17.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 10° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). De igual modo, se detectaron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



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

AFORE

# Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



## Panorama General

### Comportamiento de Afore XXI Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>50,958</b>
<b>Clientes de Afore XXI Banorte que acudieron a Condusef</b>	<b>11,771</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>23.1%</b>

#### Variación 2013-2014

AFORE

Afore XXI  
Banorte

**-9.3%**

**-15.1%**

## Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Afore XXI Banorte

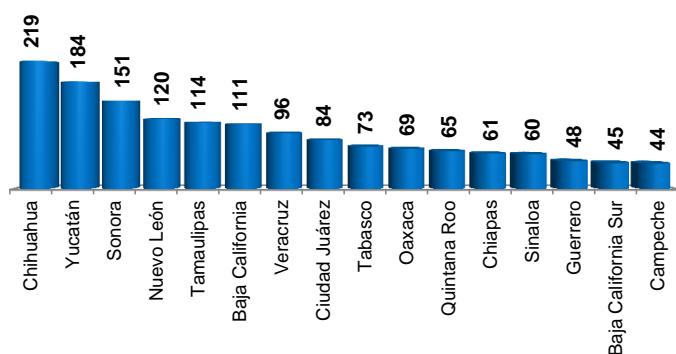
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>8,209</b>	<b>69.74</b>	<b>-19.4</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades presentadas por el Usuario)	<b>3,202</b>	<b>27.20</b>	<b>-2.5</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>3,200</b>	<b>99.9</b>	<b>-2.5</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>360</b>	<b>3.06</b>	<b>-11.3</b>
<i>Conciliación</i>	<b>339</b>	<b>94.2</b>	<b>-12.4</b>
<i>Dictamen</i>	<b>18</b>	<b>5.0</b>	<b>28.6</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	<b>3</b>	<b>0.8</b>	<b>-40.0</b>

**Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución**

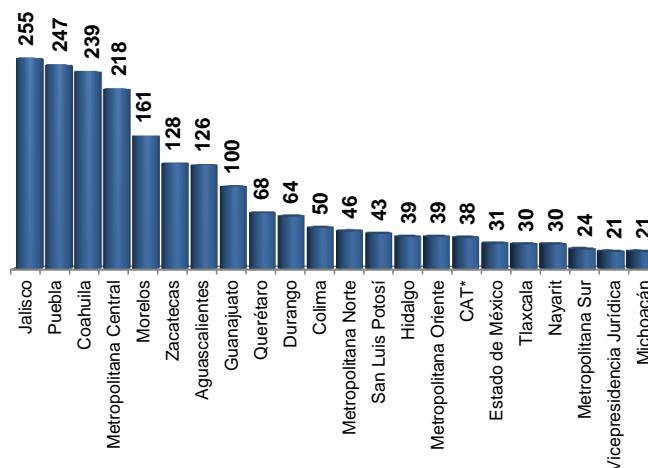
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	3,562	▼ 3.5
2013	3,691	

**Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)**

**REGIÓN NORTE-SUR 43%**



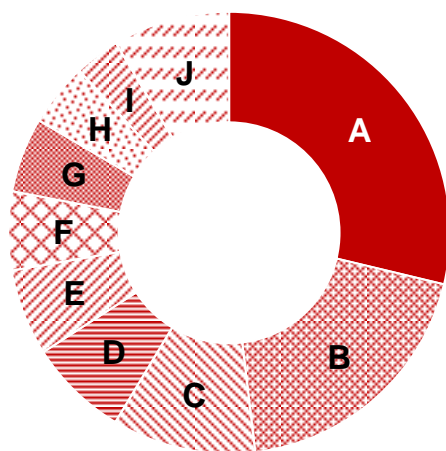
**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 57%**



\* CAT: Centro de Atención Telefónica

**Principales servicios y causas (Iniciadas)**

Total : 3,562



<b>A 28.7%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
74%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
19%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
3%	Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión
<b>B 19.4%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C 10.5%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
97%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
3%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D 7.3%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>E 6.3%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>F 5.8%</b>	<b>Retiro SAR 92-97</b>
<b>G 5.5%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>H 4.6%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>I 3.3%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>J 8.6%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Retiros parciales (Desempleo) (3.0%), Registro de trabajadores (1.5%), Aportaciones voluntarias (1.2%), Traspaso SAR 92-97 (0.6%), entre otros (2.3%).

	Del Sector ante Condusef	Afore XXI Banorte
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	61	0
Asuntos rechazados	173	56
Tiempo de resolución (Días)	7.3	8.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	562	149
No favorables en GE y fueron Conciliados	77	31
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	12,015	3,562
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	23.6	30.3
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	82	47
Participación con respecto al Sector (%)	100	57.3
Índice de Sanción (%)	0.7	1.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,214,950	\$1,222,745

**Detalle de las Multas Impuestas de Afore XXI Banorte**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	5	10.64
2010	9	19.15
2011	7	14.89
2012	15	31.92
2013	11	23.40

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

### Afore XXI Banorte

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Afore Azteca, S.A. de C.V.	7.49	8.22	10.00	8.57
2	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.65	7.91	10.00	8.52
3	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	7.64	8.18	9.63	8.49
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.55	7.45	9.88	8.29
5	Mettlife Afore, S.A. de C.V.	7.10	7.42	10.00	8.17
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	6.67	7.76	9.88	8.10
7	Afore Coppel S.A. de C.V.	6.66	7.74	9.63	8.01
8	Pensionisste	8.34	5.74	9.88	7.99
9	Afore Sura, S.A. de C.V.	6.90	7.64	9.15	7.90
10	Principal Afore, S.A. de C.V.	6.72	7.34	7.68	7.25
<b>11</b>	<b>Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.</b>	<b>6.95</b>	<b>6.97</b>	<b>4.27</b>	<b>6.07</b>
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>7.24</b>	<b>7.49</b>	<b>9.09</b>	<b>7.94</b>

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 9.3% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 15.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 11° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). De igual modo, se detectaron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).