

Ficha del Índice de Atención a Usuarios Anual 2014



Instituciones de Banca Múltiple
(Marzo, 2015)

 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

Panorama General

Comportamiento de Banco Wal-Mart ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Wal-Mart que acudieron a Condusef	9,856
Participación con respecto al Sector	2.4%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Wal-Mart

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	8,291	84	-18.7
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	1,216	12	8.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	54	4	100
<i>Gestión Electrónica</i>	1,162	96	3.4
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	349	4	35.8
<i>Conciliación</i>	225	64	46.1
<i>Dictamen</i>	71	20	44.9
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	53	15	-1.9

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

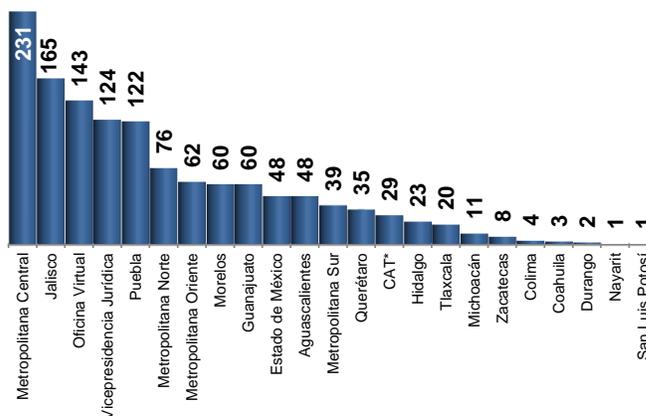
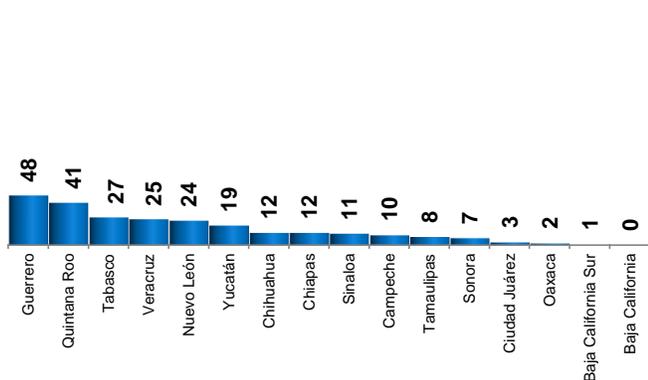
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,565	▲ 13.3
2013	1,381	

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

REGIÓN NORTE-SUR 16%

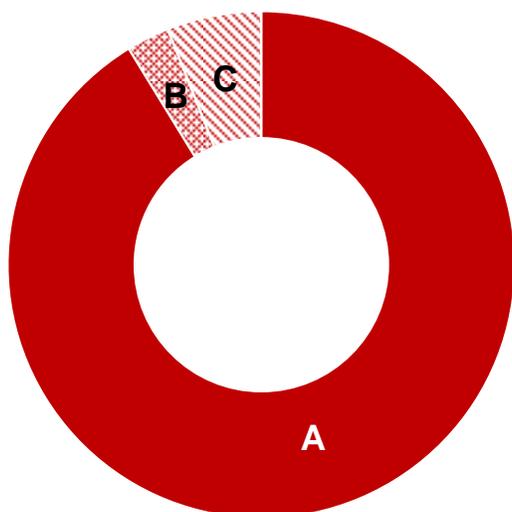
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 84%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,565



A 91% Tarjeta de crédito

- 46% Consumos no reconocidos
- 9% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 5% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor

B 3% Tarjeta de débito

- 72% Consumos no reconocidos
- 14% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
- 7% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente

C 6% Varios*

* Incluye: Crédito personal (2%), Cuenta de ahorro (1%), Relacionado con otro sector (1%), entre otros (2%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Wal-Mart
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	12
Tiempo de resolución (Días)	12.8	11.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	11
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	161
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	1,565
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	15.9
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	1
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	1
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.1
Índice de Sanción (%)	1.2	0.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$26,410

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Wal-Mart

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2013	1	50
2014	1	50

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

Banco Wal-Mart

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 15% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 7° 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 toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de BanCoppel ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Cientes de BanCoppel que acudieron a Condusef	8,789
Participación con respecto al Sector	2.2%

Variación 2013-2014

Banca Múltiple BanCoppel

0.4%

15%

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de BanCoppel

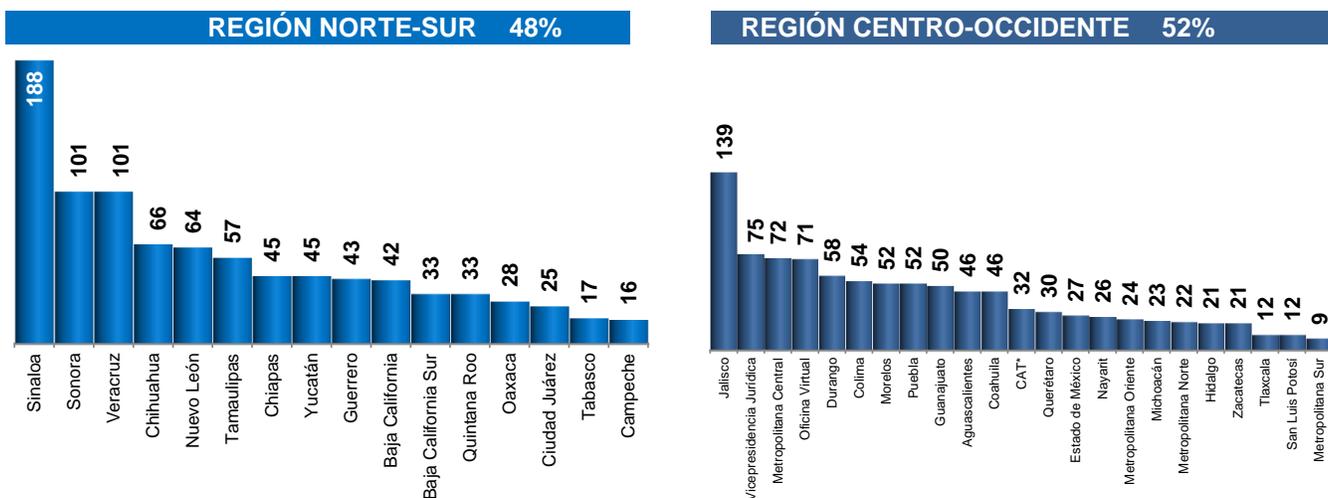
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	6,911	79	13.9
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	1,489	17	21.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	30	2	1400.0
<i>Gestión Electrónica</i>	1,459	98	18.7
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	389	4	21.9
<i>Conciliación</i>	313	80	19.9
<i>Arbitraje</i>	1	0	100.0
<i>Dictamen</i>	69	18	72.5
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	6	2	-66.7

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,878	▲ 21.2
2013	1,550	

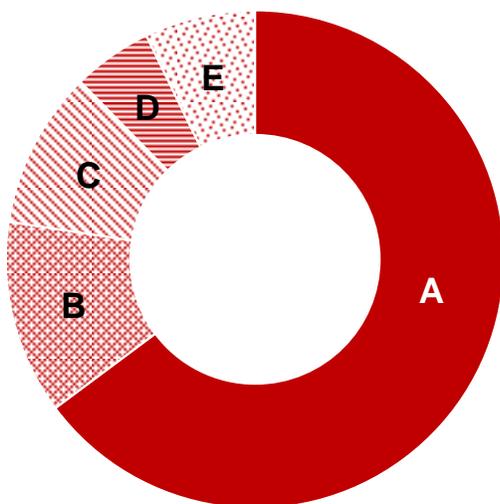
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,878



A 65%	Tarjeta de crédito
56%	Consumos no reconocidos
15%	Actualización de historial crediticio no realizada
4%	Consumos vía internet no reconocidos
B 13%	Tarjeta de débito
61%	Consumos no reconocidos
21%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
7%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
C 10%	Crédito personal
32%	Actualización de historial crediticio no realizada
17%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D 5%	Cuenta de ahorro
E 7%	Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (2%), Crédito simple (2%), Servicios en sucursal y/o UNE (2%), entre otros (1%).

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

	Del Sector ante Condusef	BanCoppel
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	10
Asuntos rechazados	3,208	29
Tiempo de resolución (Días)	12.8	8.1
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	16
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	215
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	1,878
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	21.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	16
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	16
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.0
Índice de Sanción (%)	1.2	0.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$273,985

Detalle de las Multas Impuestas de BanCoppel

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	9	56
2012	4	25
2013	3	19

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

BanCoppel					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 15% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 8° 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.

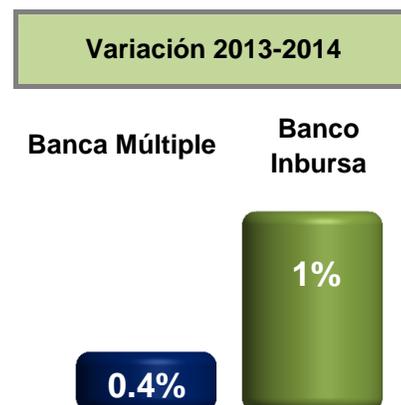
*Para esta calificación se toman en cuenta 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banco Inbursa ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Inbursa que acudieron a Condusef	4,735
Participación con respecto al Sector	1.2%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Inbursa

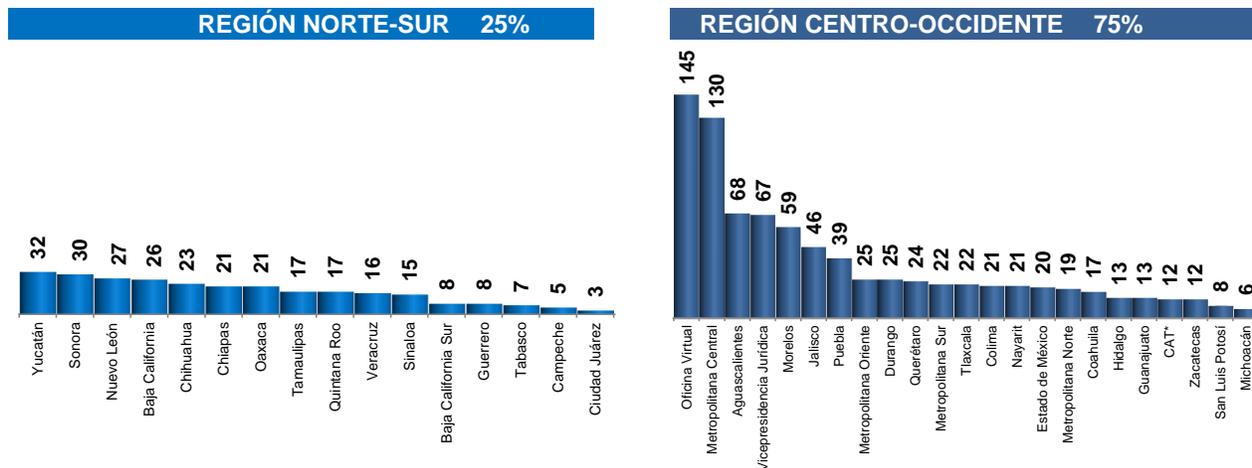
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,625	76	-1.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	883	19	7.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	9	1	800
<i>Gestión Electrónica</i>	874	99	6.6
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	227	5	48.4
<i>Conciliación</i>	160	70	20.3
<i>Dictamen</i>	55	24	243.8
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	12	5	200.0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,110	▲ 14.0
2013	974	

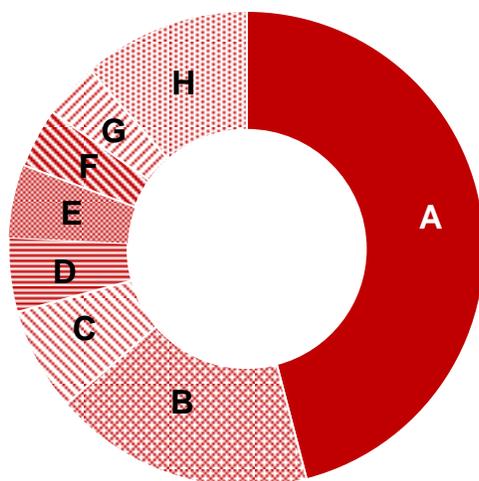
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,110



A 46%	Tarjeta de crédito
43%	Consumos no reconocidos
12%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
12%	Actualización de historial crediticio no realizada
B 18%	Crédito personal
29%	Actualización de historial crediticio no realizada
15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
9%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
C 7%	Tarjeta de débito
65%	Consumos no reconocidos
22%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
5%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
D 5%	Cheques
E 5%	Cuenta de ahorro
F 4%	Crédito de nómina
G 4%	Crédito al auto
H 11%	Varios*

* Incluye: Crédito simple (3%), Terminal Punto de Venta (2%), Cuenta de nómina (2%), Relacionado con otro sector (1%), entre otros (3%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Inbursa
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	13
Asuntos rechazados	3,208	34
Tiempo de resolución (Días)	12.8	9.0
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	22
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	108
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	1,110
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	23.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$90,280

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Inbursa

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	33.3
2012	1	33.3
2013	1	33.3

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

Banco Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dónde Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 9° 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 toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadística@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banco InVex ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco InVex que acudieron a Condusef	3,382
Participación con respecto al Sector	0.8%

Variación 2013-2014

Banca Múltiple Banco InVex

0.4%

11%

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco InVex

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,497	74	8.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	722	21	7.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	62	9	6100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	660	91	-1.5
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	163	5	143.3
<i>Conciliación</i>	132	81	127.6
<i>Dictamen</i>	25	15	525.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	6	4	20.0

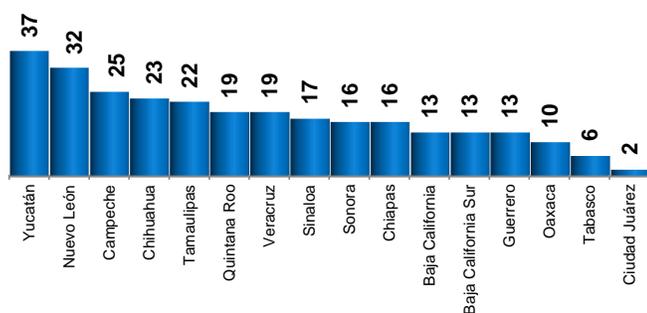
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

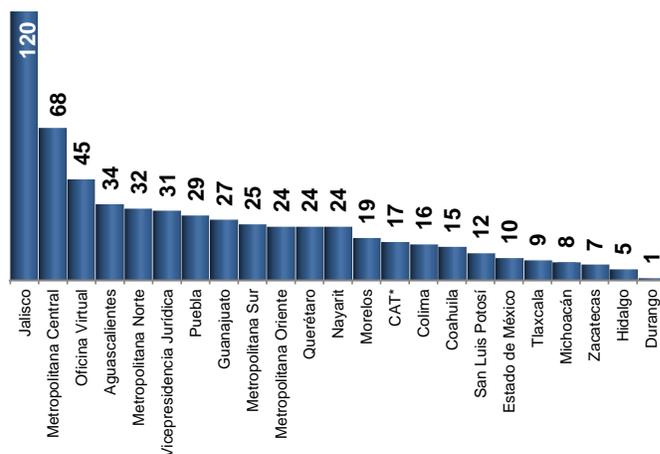
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	885	▲ 19.9
2013	738	

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

REGIÓN NORTE-SUR 32%



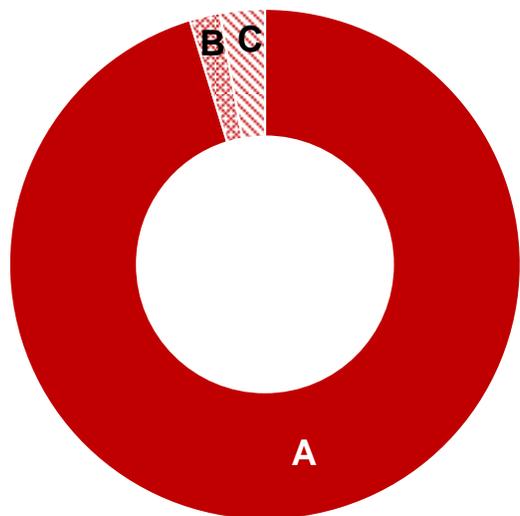
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 68%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 885



A	95%	Tarjeta de crédito
	21%	Consumos no reconocidos
	21%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
	12%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
B	2%	Crédito personal
	29%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
	18%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario
C	3%	Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (1%), Crédito hipotecario (1%), entre otros (1%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Invex
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	19
Tiempo de resolución (Días)	12.8	10.1
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	7
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	83
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	885
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	26.2
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	4
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$98,473

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Invex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	25
2012	3	75

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

Banco Invex					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 11% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 14° 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 toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banco Compartamos ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Cientes de Banco Compartamos que acudieron a Condusef	3,470
Participación con respecto al Sector	0.9%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Compartamos

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,906	84	6.1
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	513	15	32.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	9	2	100
<i>Gestión Electrónica</i>	504	98	30.6
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	51	1	112.5
<i>Conciliación</i>	50	98	108
<i>Dictamen</i>	1	2	100
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

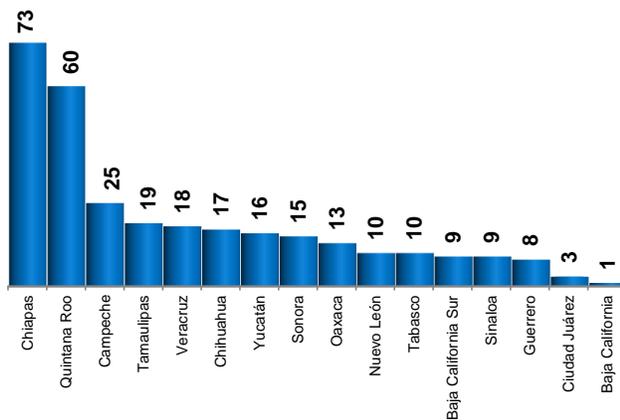
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

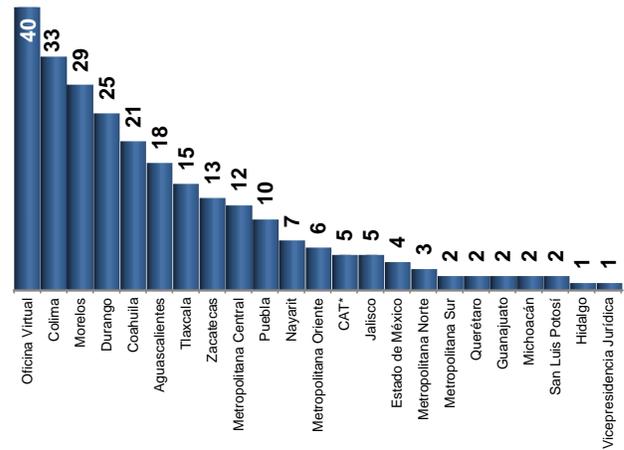
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	564	▲ 37.6
2013	410	

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

REGIÓN NORTE-SUR 54%



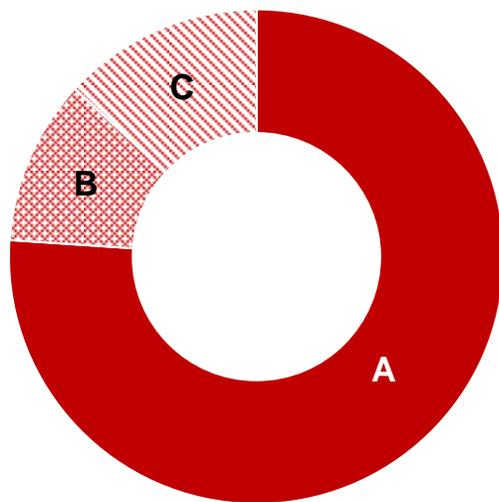
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 46%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 564



A 76% Crédito personal

- 25% Actualización de historial crediticio no realizada
- 23% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 8% Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio

B 11% Crédito simple

- 30% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 20% Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas
- 13% Actualización de historial crediticio no realizada

C 13% Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (3%), Cheques (3%), Cuenta de ahorro (2%), entre otros (5%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Compartamos
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	4
Tiempo de resolución (Días)	12.8	6.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	14
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	30
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	564
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	16.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	1
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$28,449

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Compartamos

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	33.3
2012	1	33.3
2013	1	33.3

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

Banco Compartamos					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 10% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para este periodo 2014, permitió que ocupara el 11° lugar.

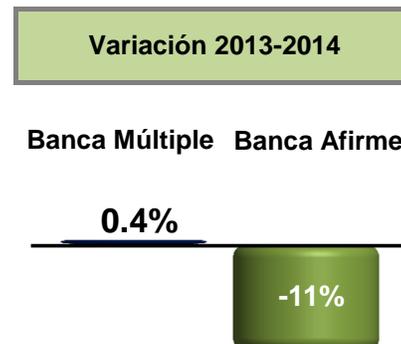
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en dónde al analizar la respuesta de la institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banca Afirme ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banca Afirme que acudieron a Condusef	1,614
Participación con respecto al Sector	0.4%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banca Afirme

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,109	69	-15.1
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	383	24	-7.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	6	2	100
<i>Gestión Electrónica</i>	377	98	-9.4
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	122	7	29.8
<i>Conciliación</i>	109	89	34.6
<i>Dictamen</i>	10	8	11.1
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	3	2	-25.0

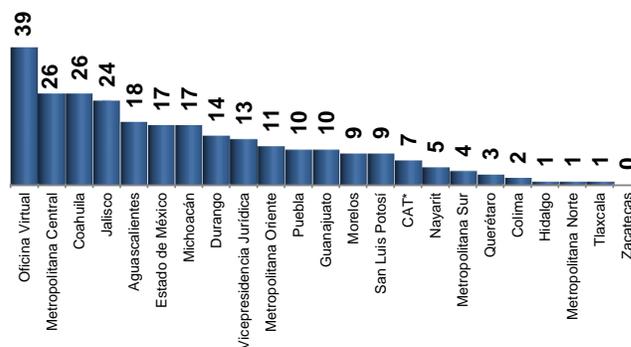
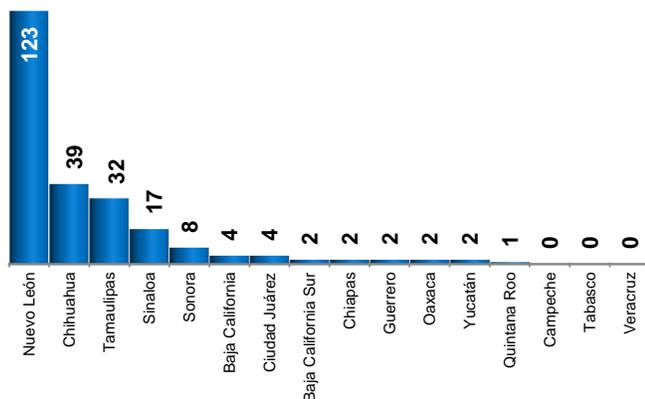
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	505	▼ 1.0
2013	510	

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

REGIÓN NORTE-SUR 47%

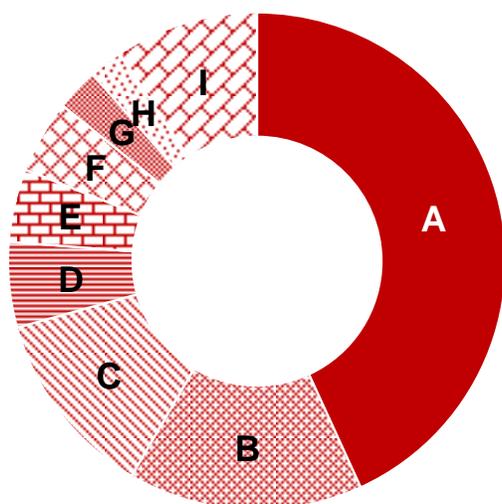
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 53%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 505



A 43%	Crédito personal
40%	Actualización de historial crediticio no realizada
13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
9%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
B 15%	Tarjeta de crédito
21%	Consumos no reconocidos
17%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
16%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
C 12%	Tarjeta de débito
60%	Consumos no reconocidos
29%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
3%	Devolución en comercio no aplicada
D 6%	Cheques
E 5%	Cuenta de nómina
F 5%	Crédito simple
G 3%	Crédito de nómina
H 2%	Cajero automático
I 9%	Varios*

* Incluye: Crédito hipotecario (3%), Crédito al auto (2%), Cuenta de ahorro (2%), entre otros (2%).

	Del Sector ante Condusef	Banca Afirme
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	85
Asuntos rechazados	3,208	4
Tiempo de resolución (Días)	12.8	19.2
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	9
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	75
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	505
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	31.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	1.2	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$0

Detalle de las Multas Impuestas de Banca Afirme

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).

Banca Afirme

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 11% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 13° lugar.

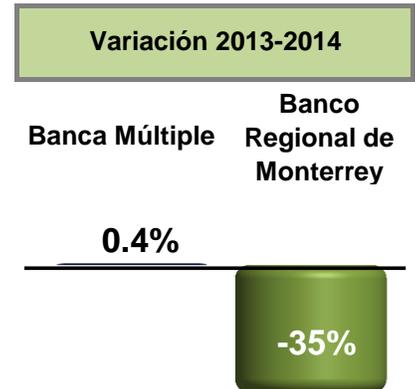
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la institución, 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco Regional de Monterrey ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Regional de Monterrey que acudieron a Condusef	501
Participación con respecto al Sector	0.1%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Regional de Monterrey

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	343	69	-41.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	122	24	-15.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	1	100
<i>Gestión Electrónica</i>	121	99	-16.0
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	36	7	-16.3
<i>Conciliación</i>	32	89	-17.9
<i>Dictamen</i>	4	11	33.3
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-100.0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

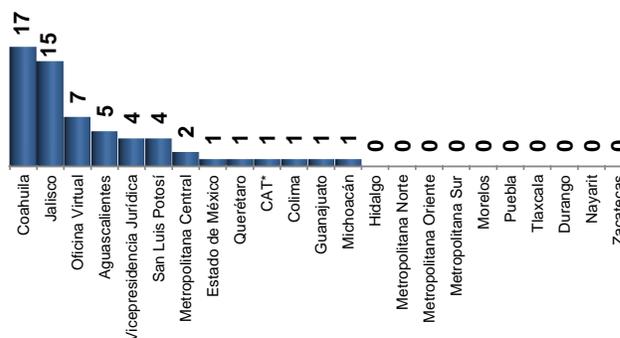
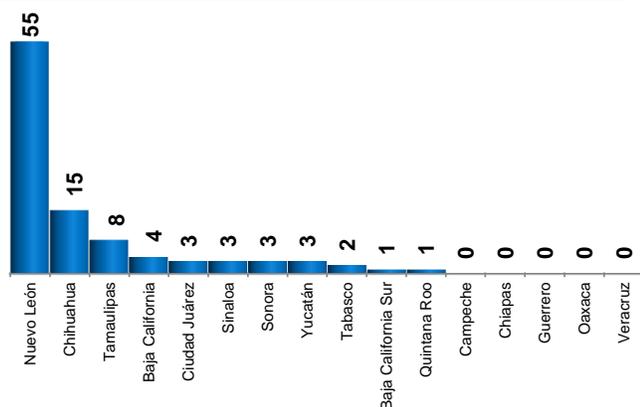
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	158	▼ 15.5
2013	187	

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

REGIÓN NORTE-SUR 62%

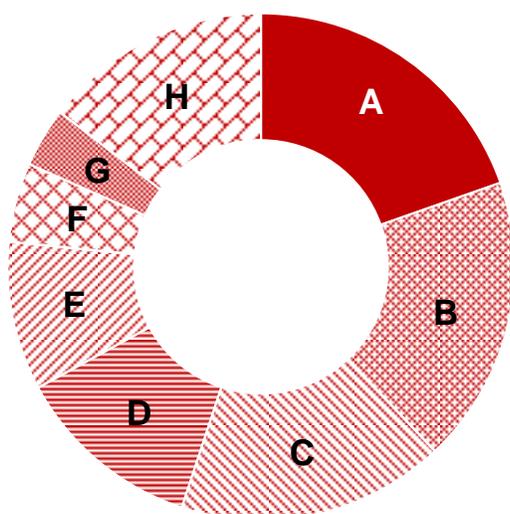
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 38%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 158



A 20% Crédito al auto	35% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	16% Actualización de historial crediticio no realizada
	10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B 18% Cheques	45% Cheque pagado no reconocido por el titular
	14% Transferencia electrónica no reconocida
	10% Cargos no reconocidos en la cuenta
C 17% Tarjeta de crédito	59% Consumos no reconocidos
	7% Actualización de historial crediticio no realizada
	7% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
D 12% Tarjeta de débito	
E 9% Cuenta de ahorro	
F 5% Crédito personal	
G 4% Valores e instrumentos de inversión	
H 15% Varios*	

* Incluye: Crédito hipotecario (3%), Cuenta de nómina (2%), Servicios en sucursal y/o UNE (2%), entre otros (8%).

	Del Sector ante Condusef	Banco Regional de Monterrey
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	1
Tiempo de resolución (Días)	12.8	11.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	3
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	14
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	158
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	31.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	1.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$64,759

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Regional de Monterrey

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	67
2012	1	33

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

Banco Regional de Monterrey					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 35% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 15° lugar.

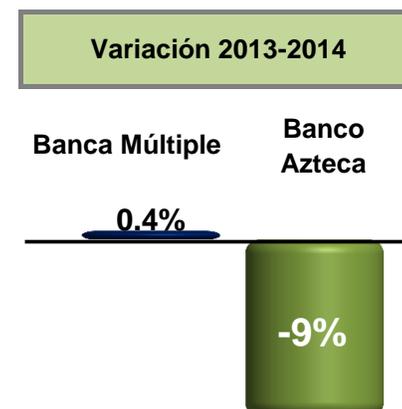
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco Azteca ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Azteca que acudieron a Condusef	23,710
Participación con respecto al Sector	5.8%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Azteca

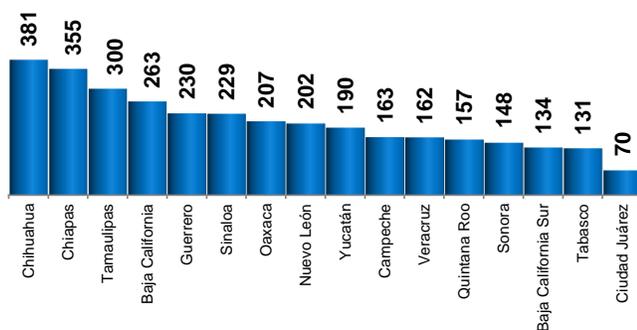
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	15,102	64	-12.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	6,563	28	-8.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	81	1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	6,482	99	-9.5
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	2,045	8	21.4
<i>Conciliación</i>	1,416	69	11.3
<i>Dictamen</i>	432	21	77.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	197	10	17.3

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

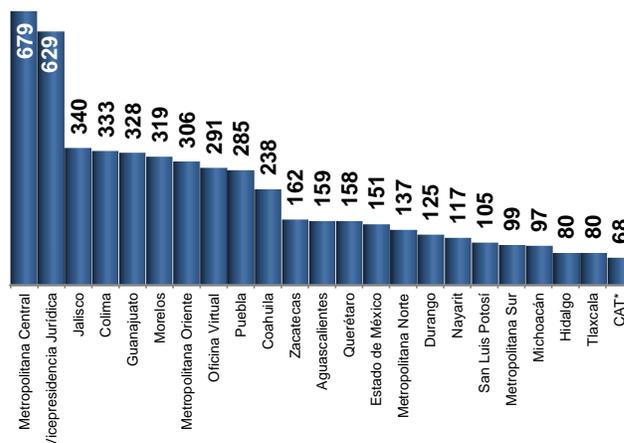
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	8,608	▼ 2.7
2013	8,845	

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

REGIÓN NORTE-SUR 39%



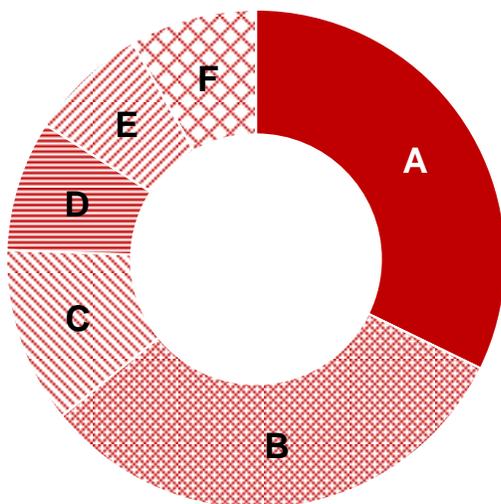
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 8,608



A 32% Tarjeta de crédito

- 63% Consumos no reconocidos
- 4% Actualización de historial crediticio no realizada
- 4% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida

B 32% Crédito personal

- 33% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 8% Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas
- 8% Actualización de historial crediticio no realizada

C 12% Tarjeta de débito

- 75% Consumos no reconocidos
- 17% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 3% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

D 8% Cuenta de ahorro

E 8% Crédito simple

F 8% Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (3%), Crédito de nómina (1%), entre otros (4%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Azteca
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	4
Asuntos rechazados	3,208	133
Tiempo de resolución (Días)	12.8	9.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	186
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	1068
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	8,608
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	36.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	13
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	3
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	16
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.0
Índice de Sanción (%)	1.2	0.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$510,472

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Azteca

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	6
2011	4	25
2012	7	44
2013	4	25

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

Banco Azteca					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 18° 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 dónde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco del Bajío ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco del Bajío que acudieron a Condusef	1,005
Participación con respecto al Sector	0.2%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco del Bajío

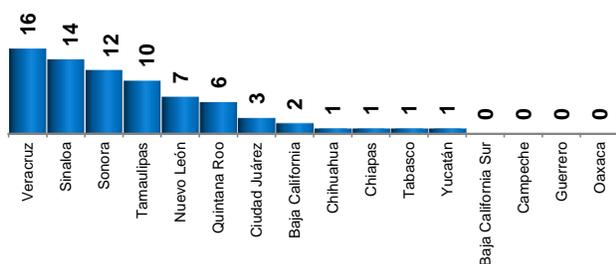
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	677	67	-6.9
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	239	24	43.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	237	99	41.9
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	89	9	97.8
<i>Conciliación</i>	71	80	65.1
<i>Arbitraje</i>	1	1	100.0
<i>Dictamen</i>	15	17	650.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	2	2	100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

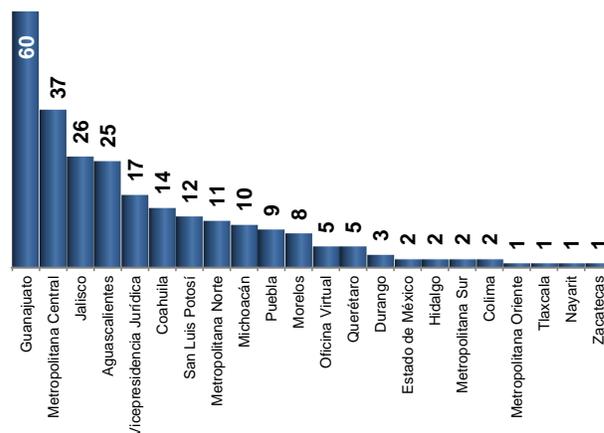
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	328	▲ 54.7
2013	212	

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

REGIÓN NORTE-SUR 23%



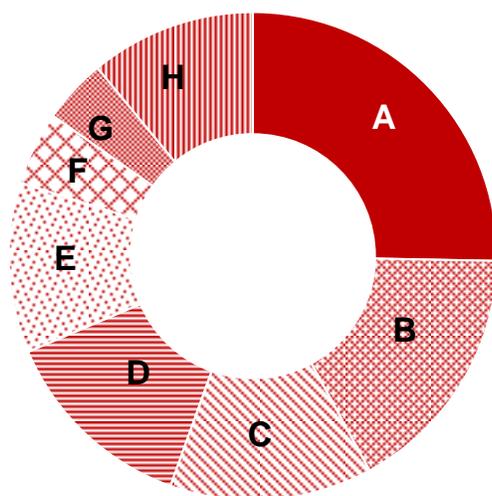
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 77%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 328



A 25% Tarjeta de débito

- 72% Consumos no reconocidos
- 16% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 10% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

B 17% Cheques

- 36% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 15% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 13% Transferencia electrónica no reconocida

C 14% Cuenta de ahorro

- 25% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
- 16% Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente
- 16% Cargos no reconocidos en la cuenta

D 13% Tarjeta de crédito

E 11% Crédito hipotecario

F 5% Terminal Punto de Venta

G 4% Crédito personal

H 11% Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (4%), Crédito al auto (2%), Crédito simple (1%), entre otros (4%).

	Del Sector ante Condusef	Banco del Bajío
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	1
Tiempo de resolución (Días)	12.8	14.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	3
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	33
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	328
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	32.6
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$92,240

Detalle de las Multas Impuestas de Banco del Bajío

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	33
2013	2	67

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

Banco del Bajío

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 16° lugar.

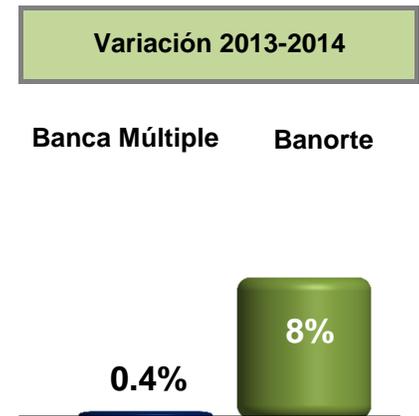
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banorte que acudieron a Condusef	36,022
Participación con respecto al Sector	8.8%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banorte

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	25,038	70	2.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	7,731	21	13.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	185	2	874
<i>Gestión Electrónica</i>	7,546	98	10.6
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	3,253	9	67.9
<i>Conciliación</i>	2,349	72	62.1
<i>Dictamen</i>	692	21	130.7
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	212	7	12.8

Nota: A partir del 2013, Ixe Banco y Fincasa Hipotecaria SOFOM E.R., se fusionaron con Banorte.

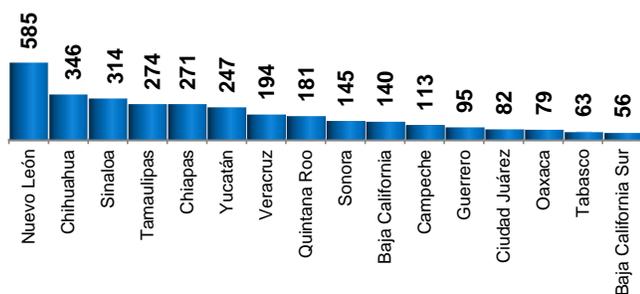
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

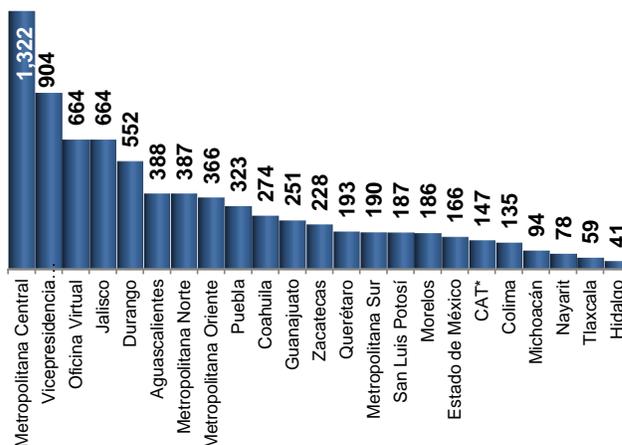
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	10,984	▲ 25.1
2013	8,779	

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

REGIÓN NORTE-SUR 29%



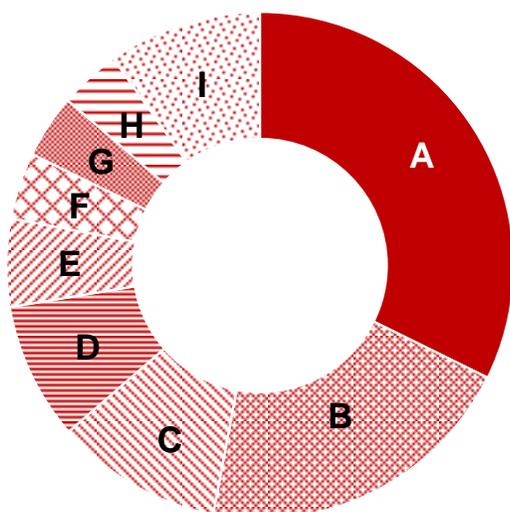
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 71%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 10,984



A 32% Tarjeta de crédito

- 36% Consumos no reconocidos
- 10% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
- 7% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

B 21% Tarjeta de débito

- 69% Consumos no reconocidos
- 18% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 4% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 11% Cheques

- 52% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 11% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 11% Transferencia electrónica no reconocida

D 9% Cuenta de nómina

E 5% Cuenta de ahorro

F 4% Crédito hipotecario

G 4% Crédito personal

H 4% Crédito de nómina

I 10% Varios*

* Incluye: Crédito al auto (3%), Cajero automático (2%), Relacionado con otro sector (2%), entre otros (3%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banorte
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	18
Asuntos rechazados	3,208	455
Tiempo de resolución (Días)	12.8	12.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	236
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	1426
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	10,984
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	30.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	50
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	5
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	55
Participación con respecto al Sector (%)	100	3.4
Índice de Sanción (%)	1.2	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$1,701,438

Detalle de las Multas Impuestas de Banorte

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2005	4	7
2007	2	4
2010	15	27
2011	20	37
2012	9	16
2013	5	9

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

Banorte					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
Promedio del Sector		5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 12° 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco Ahorro Famsa ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Ahorro Famsa que acudieron a Condusef	4,550
Participación con respecto al Sector	1.1%

Variación 2013-2014

Banca Múltiple Banco Ahorro
Famsa

0.4%

26%

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Ahorro Famsa

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,163	70	19.6
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	1,187	26	36.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	7	1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	1,180	99	36.1
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	200	4	98.0
<i>Conciliación</i>	169	85	76.0
<i>Dictamen</i>	25	12	525.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	6	3	500.0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

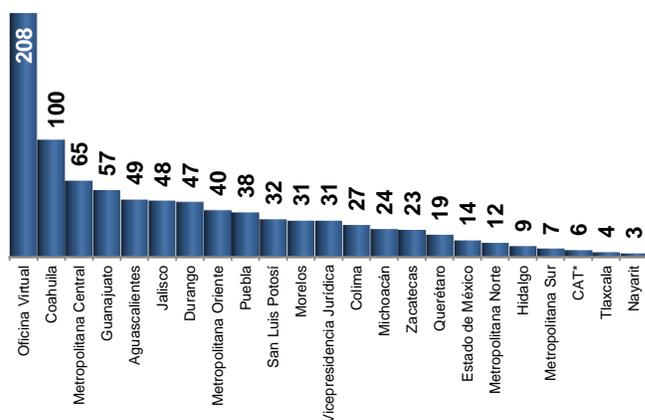
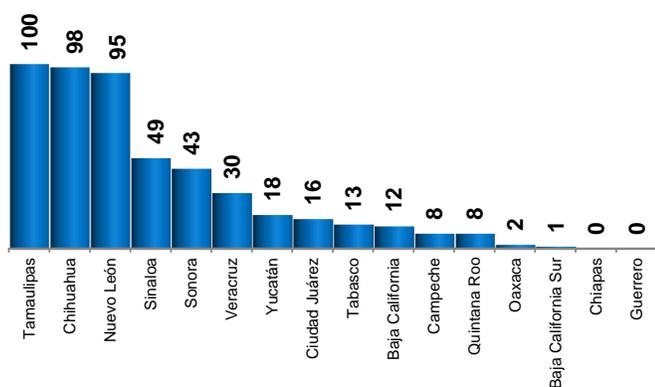
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1387	▲ 43.3
2013	968	

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

REGIÓN NORTE-SUR 36%

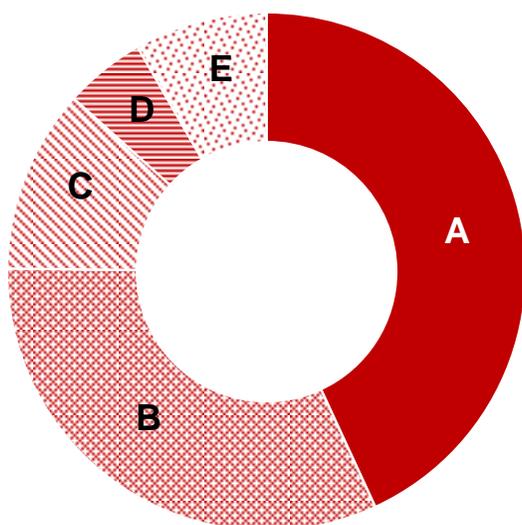
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 64%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,387



A	43%	Crédito personal
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	21%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
	19%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	32%	Tarjeta de crédito
	17%	Actualización de historial crediticio no realizada
	14%	Consumos no reconocidos
	10%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
C	12%	Crédito simple
	32%	Actualización de historial crediticio no realizada
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	17%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
D	5%	Cuenta de ahorro
E	8%	Varios*

* Incluye: Tarjeta de débito (3%), Valores e instrumentos de inversión (1%), Crédito de nómina (1%), entre otros (3%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Ahorro Famsa
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	8
Asuntos rechazados	3,208	15
Tiempo de resolución (Días)	12.8	8.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	21
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	123
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	1,387
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	30.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	1.2	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$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).

Banco Ahorro Famsa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 26% para esta Institución.

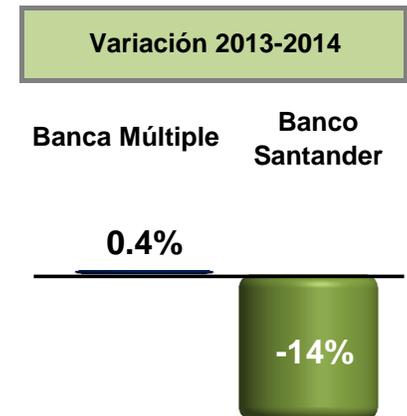
La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 17° lugar.

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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco Santander ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)



Asuntos de Banca Múltiple en Condusef * **408,033**

Clientes de Banco Santander que acudieron a Condusef **35,285**

Participación con respecto al Sector **8.6%**

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Santander

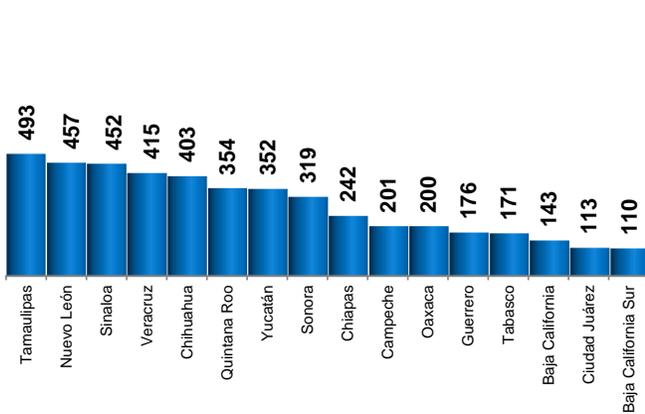
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	22,950	65	-18.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	9,756	28	-8.7
<i>Gestión Ordinaria</i>	341	3	100
<i>Gestión Electrónica</i>	9,415	97	-11.9
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	2,579	7	20.7
<i>Conciliación</i>	1,971	76	14.7
<i>Dictamen</i>	467	18	61.6
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	141	6	9.3

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

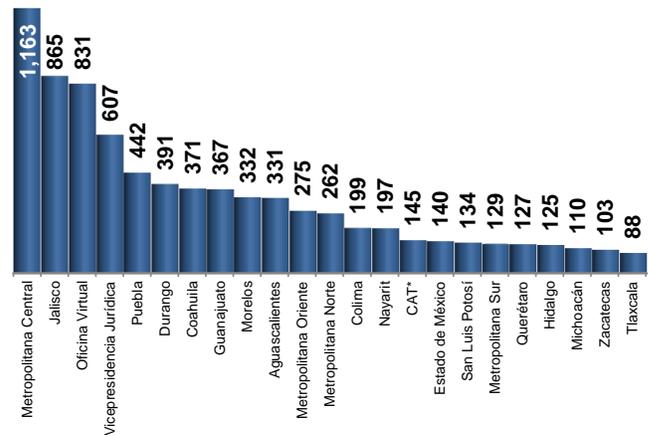
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	12,335	▼ 3.8
2013	12,821	

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

REGIÓN NORTE-SUR 37%



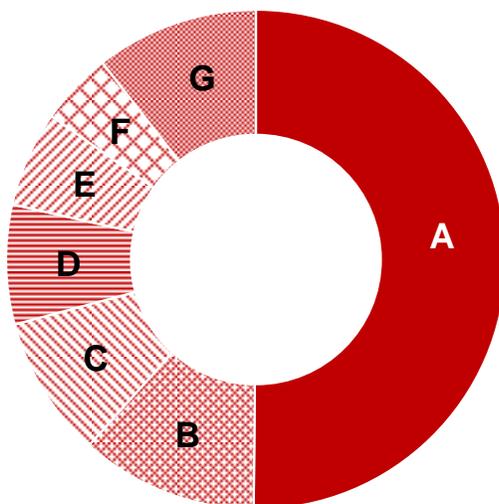
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 63%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 12,335



A 50% Tarjeta de crédito

- 23% Consumos no reconocidos
- 13% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 8% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor

B 11% Tarjeta de débito

- 61% Consumos no reconocidos
- 15% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 9% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 9% Crédito personal

- 19% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 10% Actualización de historial crediticio no realizada

D 8% Cuenta de nómina

E 6% Cheques

F 5% Cuenta de ahorro

G 11% Varios*

* Incluye: Crédito de nómina (3%), Crédito hipotecario (2%), Relacionado con otro sector (2%), entre otros (4%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Santander
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	2
Asuntos rechazados	3,208	164
Tiempo de resolución (Días)	12.8	13.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	245
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	1250
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	12,335
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	35.0
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	32
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	53
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	85
Participación con respecto al Sector (%)	100	5.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$1,581,834

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Santander

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	1
2010	8	9
2011	11	13
2012	34	40
2013	28	33
2014	3	4

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

Banco Santander

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 14% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 21° 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 dónde 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.

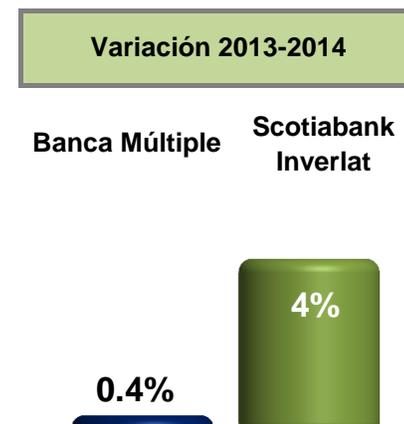
*Para esta calificación se toman en cuenta 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Scotiabank Inverlat ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Scotiabank Inverlat que acudieron a Condusef	10,642
Participación con respecto al Sector	2.6%



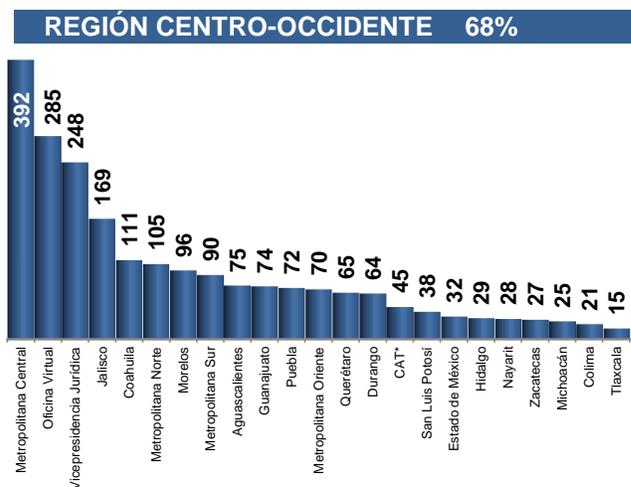
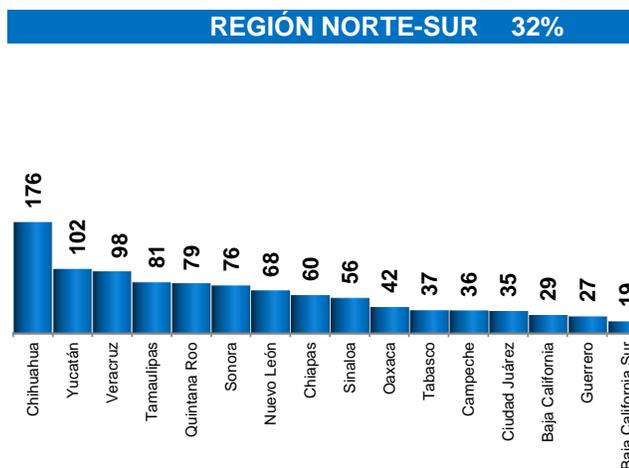
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Scotiabank Inverlat

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	7,445	70	3.4
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	2,362	22	-2.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	70	3	100
<i>Gestión Electrónica</i>	2,292	97	-5.7
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	835	8	29.3
<i>Conciliación</i>	587	70	17.6
<i>Dictamen</i>	199	24	84.3
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	49	6	25.6

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	3,197	▲ 3.9
2013	3,076	

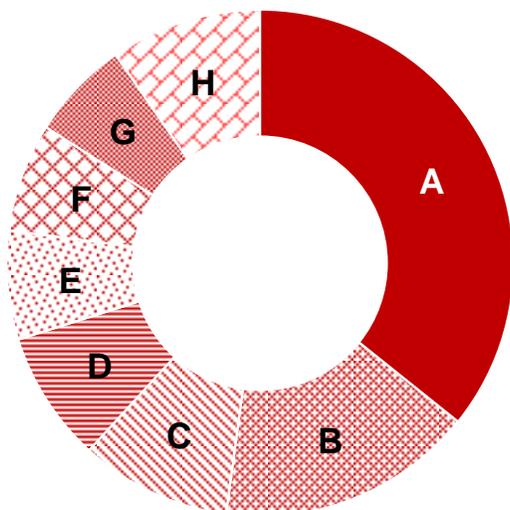
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 3,197



A 36%	Tarjeta de crédito
36%	Consumos no reconocidos
14%	Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
9%	Actualización de historial crediticio no realizada
B 16%	Tarjeta de débito
74%	Consumos no reconocidos
12%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
3%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
C 10%	Cheques
42%	Cheque pagado no reconocido por el titular
10%	Transferencia electrónica no reconocida
9%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
D 8%	Crédito al auto
E 7%	Crédito personal
F 7%	Crédito hipotecario
G 6%	Cuenta de ahorro
H 10%	Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (2%), Relacionado con otro sector (2%), Cuenta de nómina (1%), entre otros (5%).

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

	Del Sector ante Condusef	Scotiabank Inverlat
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	8
Asuntos rechazados	3,208	43
Tiempo de resolución (Días)	12.8	12.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	79
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	336
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	3,197
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	30.0
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	14
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	16
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.0
Índice de Sanción (%)	1.2	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$571,324

Detalle de las Multas Impuestas de Scotiabank Inverlat

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2005	2	13
2009	1	6
2010	3	19
2011	5	31
2012	4	25
2013	1	6

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

Scotiabank Inverlat

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 19° 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 dónde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de HSBC ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de HSBC que acudieron a Condusef	23,154
Participación con respecto al Sector	5.7%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de HSBC

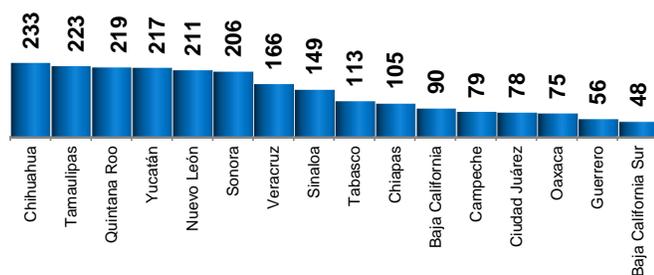
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	16,417	71	-12.5
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	5,359	23	-17.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	149	3	7350.0
<i>Gestión Electrónica</i>	5,210	97	-19.3
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	1,378	6	12.2
<i>Conciliación</i>	1,016	74	4.4
<i>Dictamen</i>	265	19	42.5
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	97	7	40.6

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

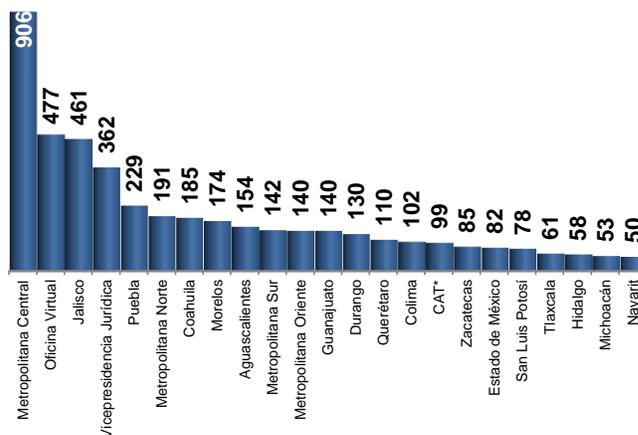
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	6,737	▼ 12.3
2013	7,685	

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

REGIÓN NORTE-SUR 34%



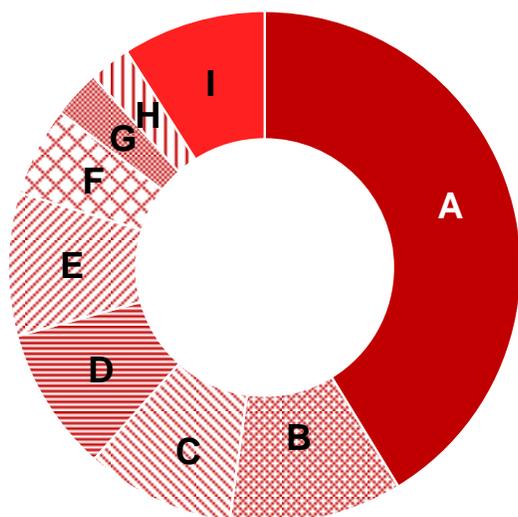
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 66%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 6,737



A 41% Tarjeta de crédito

- 30% Consumos no reconocidos
- 12% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
- 10% Actualización de historial crediticio no realizada

B 11% Cheques

- 39% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 13% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 11% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

C 9% Cuenta de ahorro

- 24% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 14% Negativa de entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido
- 10% Solicitud de devolución de recursos ahorrados no atendida

D 9% Tarjeta de débito

E 9% Crédito personal

F 6% Cuenta de nómina

G 3% Crédito hipotecario

H 3% Crédito al auto

I 9% Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (2%), Cajero automático (2%), Crédito de nómina (1%), Crédito simple (1%), entre otros (3%).

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

	Del Sector ante Condusef	HSBC
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	0
Asuntos rechazados	3,208	79
Tiempo de resolución (Días)	12.8	7.5
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	111
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	576
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	6,737
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	29.1
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	134
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	21
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	155
Participación con respecto al Sector (%)	100	9.6
Índice de Sanción (%)	1.2	2.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$4,702,490

Detalle de las Multas Impuestas de HSBC

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	6	4
2009	15	10
2010	52	34
2011	44	28
2012	19	12
2013	18	11
2014	1	1

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

HSBC

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercom Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 12% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 23° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en dónde 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de ABC Capital ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de ABC Capital que acudieron a Condusef	849
Participación con respecto al Sector	0.2%

Variación 2013-2014

Banca Múltiple ABC Capital

0.4%

-29%

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de ABC Capital

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	516	61	-31.1
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	284	33	-26.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	9	3	100
<i>Gestión Electrónica</i>	275	97	-28.4
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	49	6	-27.9
<i>Conciliación</i>	46	94	-31.3
<i>Dictamen</i>	3	6	200.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

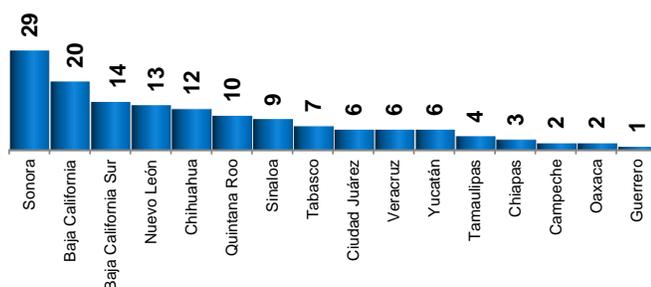
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

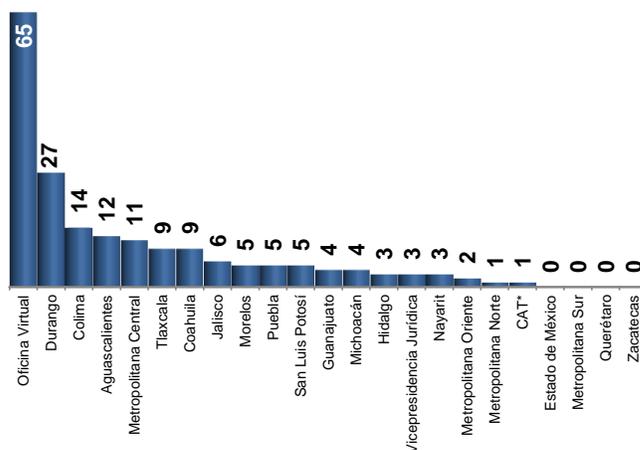
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	333	▼ 26.3
2013	452	

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

REGIÓN NORTE-SUR 43%



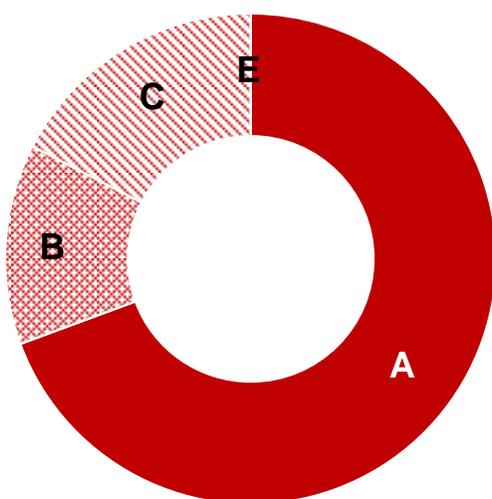
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 57%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 333



A 70% Crédito hipotecario

- 19% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Actualización de historial crediticio no realizada

B 13% Crédito personal

- 39% Actualización de historial crediticio no realizada
- 14% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
- 9% Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas

C 17% Varios*

* Incluye: Crédito simple (3%), Créditos y préstamos refaccionarios (1%), entre otros (13%).

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

	Del Sector ante Condusef	ABC Capital
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	3
Asuntos rechazados	3,208	10
Tiempo de resolución (Días)	12.8	17.5
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	6
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	32
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	333
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	39.2
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	14
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	14
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.9
Índice de Sanción (%)	1.2	4.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$313,182

Detalle de las Multas Impuestas de ABC Capital

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	8	57
2012	2	14
2013	4	29

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

ABC Capital					
Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	InterCam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dónde Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 29% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 22° 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 dónde 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 toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banco Nacional de México ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de Banco Nacional de México que acudieron a Condusef	123,929
Participación con respecto al Sector	30.4%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Banco Nacional de México

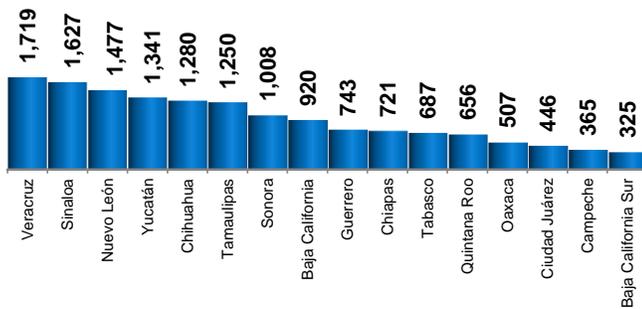
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	78,102	63	15.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	32,589	26	-7.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	1,166	4	38767
<i>Gestión Electrónica</i>	31,423	96	-10.8
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	13,238	11	34.1
<i>Conciliación</i>	10,466	79	35.1
<i>Dictamen</i>	1,962	15	48.4
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	810	6	0.9

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

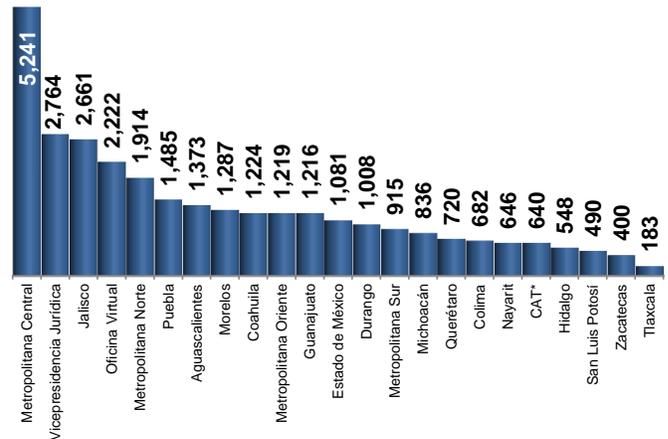
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	45,827	▲ 1.6
2013	45,115	

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

REGIÓN NORTE-SUR 33%



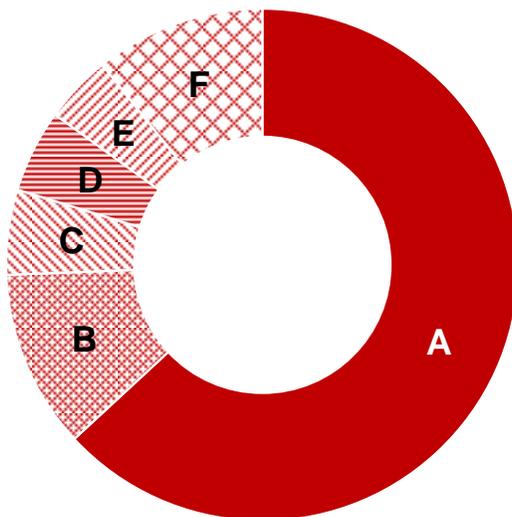
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 67%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 45,827



A 63% Tarjeta de crédito

- 40% Consumos no reconocidos
- 11% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 6% Gestión de cobranza sin ser el cliente deudor

B 11% Tarjeta de débito

- 53% Consumos no reconocidos
- 26% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 4% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 6% Cuenta de ahorro

- 36% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 12% Depósito no aplicado total o parcialmente
- 8% Solicitud de devolución de recursos ahorrados no atendida

D 5% Cheques

E 4% Crédito personal

F 11% Varios*

* Incluye: Cuenta de nómina (3%), Crédito de nómina (3%), Cajero automático (1%), Valores e instrumentos de inversión (1%), Crédito hipotecario (1%), entre otros (2).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Nacional de México
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	3345
Asuntos rechazados	3,208	1852
Tiempo de resolución (Días)	12.8	17.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	1574
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	7064
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	45,827
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	37
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	423
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	299
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	722
Participación con respecto al Sector (%)	100	44.5
Índice de Sanción (%)	1.2	1.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$17,150,622

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Nacional de México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	3	0.4
2009	9	1.2
2010	21	2.9
2011	122	16.9
2012	316	43.8
2013	239	33.1
2014	12	1.7

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

Banco Nacional de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 10% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, permitió que ocupara el 38° lugar.

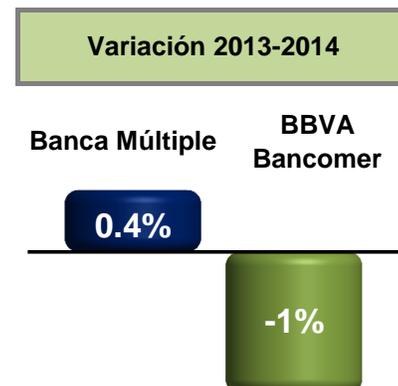
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en dónde al analizar la respuesta de la institución, 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de BBVA Bancomer ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de BBVA Bancomer que acudieron a Condusef	107,071
Participación con respecto al Sector	26.2%



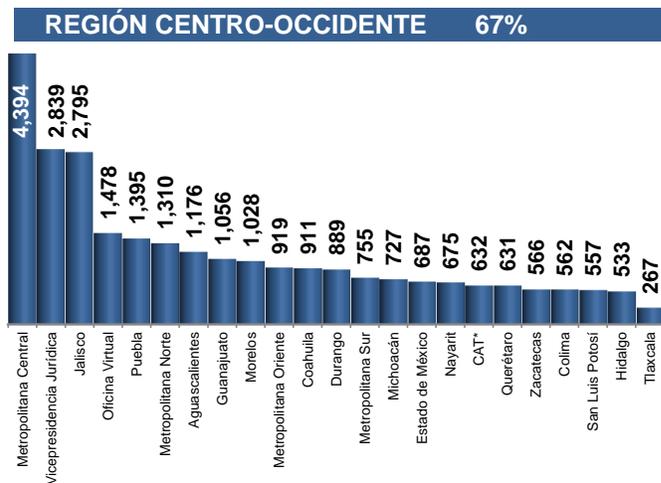
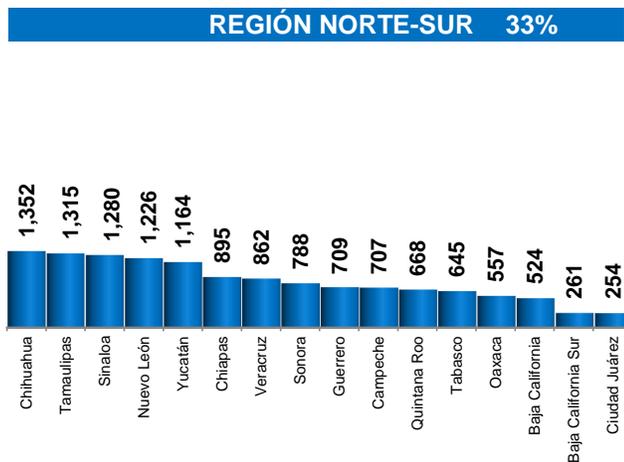
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de BBVA Bancomer

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	67,082	63	-4.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	30,584	29	-2.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	902	3	45000.0
<i>Gestión Electrónica</i>	29,682	97	-5.4
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	9,405	8	36.2
<i>Conciliación</i>	6,565	70	23.2
<i>Dictamen</i>	1,983	21	95.4
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	857	9	52.2

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	39,989	▲ 4.5
2013	38,283	

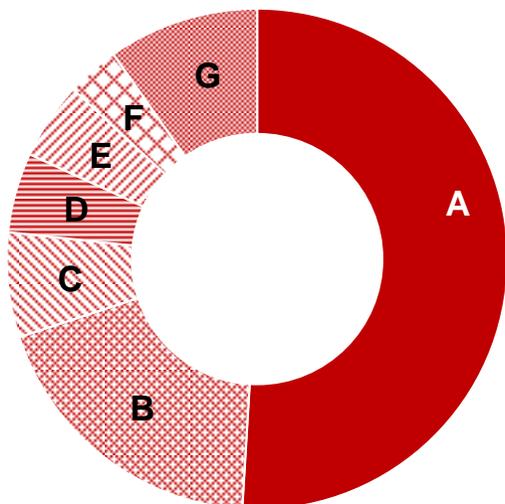
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 39,989



A 51% Tarjeta de crédito	33% Consumos no reconocidos
	10% Actualización de historial crediticio no realizada
	8% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
B 19% Tarjeta de débito	67% Consumos no reconocidos
	20% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
	4% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
C 7% Cuenta de ahorro	42% Cargos no reconocidos en la cuenta
	9% Transferencia electrónica no reconocida
	7% Depósito no aplicado total o parcialmente
D 5% Cuenta de nómina	
E 5% Cheques	
F 3% Crédito personal	
G 10% Varios*	

* Incluye: Crédito al auto (3%), Crédito hipotecario (2%), Cajero automático (1%), entre otros (4%).

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

	Del Sector ante Condusef	BBVA Bancomer
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	12
Asuntos rechazados	3,208	353
Tiempo de resolución (Días)	12.8	12.2
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	1058
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	4452
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	39,989
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	37.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	99
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	410
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	1
Total Multas Impuestas	1,623	510
Participación con respecto al Sector (%)	100	31.4
Índice de Sanción (%)	1.2	1.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$7,934,860

Detalle de las Multas Impuestas de BBVA Bancomer

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	12	2.4
2010	22	4.3
2011	146	28.6
2012	186	36.5
2013	123	24.1
2014	21	4.1

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

BBVA Bancomer

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 35° lugar.

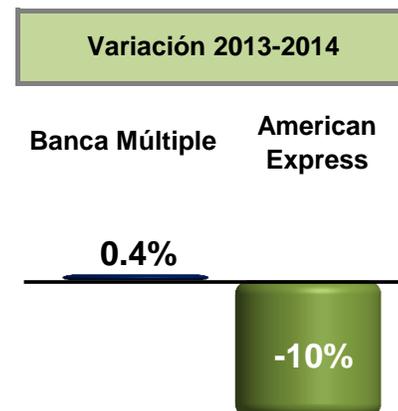
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la institución, 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 toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de American Express ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	408,033
Clientes de American Express que acudieron a Condusef	3,676
Participación con respecto al Sector	0.9%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de American Express

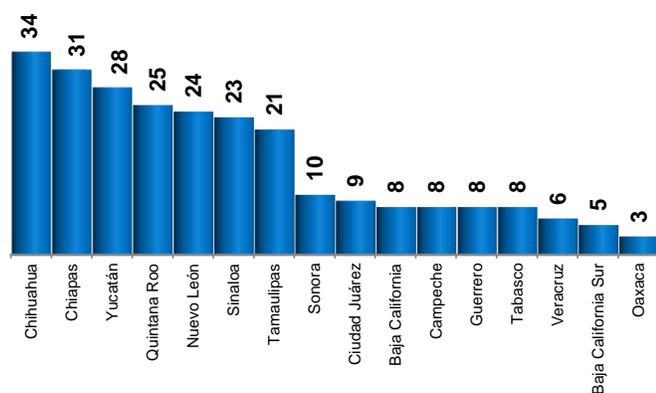
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,013	82	-11.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	561	15	-4.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	561	100	-4.4
<i>Gestión Electrónica</i>	0	-	-
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	102	3	45.7
<i>Conciliación</i>	92	90	58.6
<i>Dictamen</i>	10	10	66.7
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

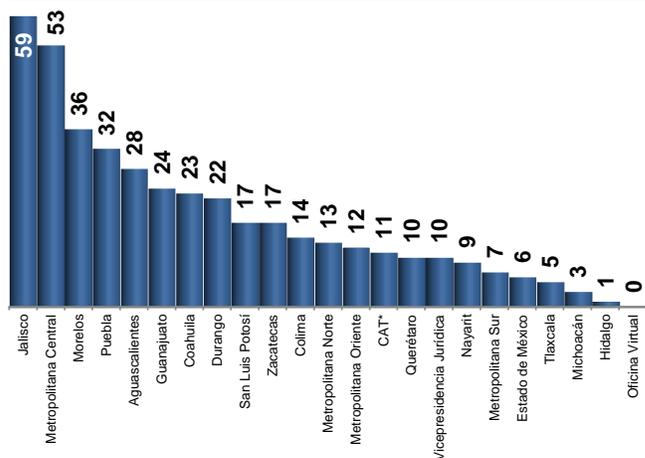
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	663	▲ 0.9
2013	657	

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

REGIÓN NORTE-SUR 38%



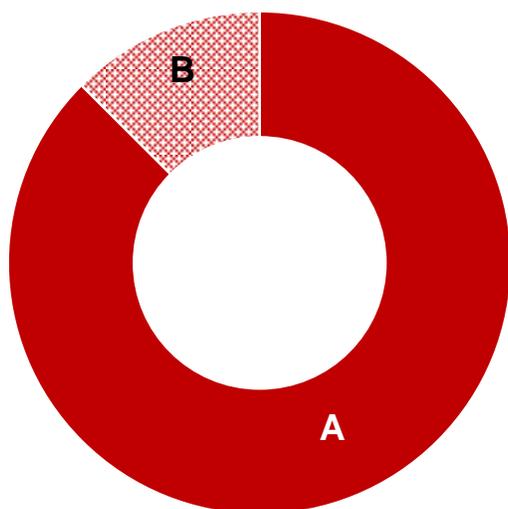
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 62%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 663



A 87% Tarjeta de crédito

- 19% Actualización de historial crediticio no realizada
- 14% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 12% Consumos no reconocidos

B 13% Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (3%), Terminal Punto de Venta (2%), Cheques (1%), entre otros (7%).

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

	Del Sector ante Condusef	American Express
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	3,508	-
Asuntos rechazados	3,208	-
Tiempo de resolución (Días)	12.8	-
Favorables en GE y turnados a Conciliación	3,601	-
No Favorables en GE y fueron Conciliados	17,046	-
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	137,774	663
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	34	18.0
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	826	4
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	796	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	1	0
Total Multas Impuestas	1,623	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	1.2	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$35,513,564	\$98,917

Detalle de las Multas Impuestas de American Express

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	2	50.0
2012	1	25.0
2013	1	25.0

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

Nota: El guión (-), indica que la Institución no tuvo algún indicador en el periodo, por lo que no aplica en el comparativo.

American Express

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Banco Ve Por Más, S.A.	9.28	9.22	10.00	9.50
2	Banco Actinver, S.A.	9.51	8.74	10.00	9.41
3	Cibanco, S.A.	9.01	8.08	9.99	9.03
4	Banco Multiva, S.A.	7.92	9.04	10.00	8.99
5	Banco Autofin México, S.A.	6.96	9.16	9.99	8.71
6	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	8.69	7.35	10.00	8.68
7	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.61	8.41	9.99	8.67
8	BanCoppel, S.A.	8.21	7.86	9.90	8.66
9	Banco Inbursa, S.A.	7.70	7.66	9.98	8.45
10	Banca Mifel, S.A.	7.23	8.05	9.99	8.42
11	Banco Compartamos, S.A.	6.41	8.37	9.98	8.25
12	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	6.95	9.66	8.24
13	Banca Afirme, S.A.	7.85	6.87	10.00	8.24
14	Banco Invex, S.A.	7.34	7.38	9.98	8.23
15	Banco Regional de Monterrey, S.A.	7.71	6.85	9.98	8.18
16	Banco del Bajío, S.A.	7.46	6.74	9.98	8.06
17	Banco Ahorro Famsa, S.A.	7.02	6.95	10.00	7.99
18	Banco Azteca, S.A.	7.42	6.37	9.90	7.90
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.44	7.00	9.90	7.78
20	Volkswagen Bank, S.A.	6.11	6.93	10.00	7.68
21	Banco Santander (México), S.A.	6.99	6.50	9.48	7.66
22	ABC Capital, S.A.	6.87	6.08	9.91	7.62
23	HSBC México, S.A.	6.48	7.09	9.04	7.54
24	Intercam Banco, S.A.	5.00	7.50	9.98	7.49
25	Consubanco, S.A.	4.76	6.68	10.00	7.15
26	Banco J.P. Morgan, S.A.	0.00	9.95	10.00	6.65
27	Bank of America México, S.A.	0.00	9.75	10.00	6.58
28	Investa Bank, S.A.	0.00	9.71	9.99	6.57
29	Bankaool, S.A.	0.00	9.69	10.00	6.56
30	Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	9.45	9.99	6.48
31	Banco Monex, S.A.	0.00	9.36	10.00	6.45
32	Banco Forjadores, S.A.	0.00	9.12	10.00	6.37
33	Banco Interacciones, S.A.	0.00	9.03	10.00	6.34
34	Bansi, S.A.	0.00	8.70	9.99	6.23
35	BBVA Bancomer, S.A.	5.52	6.27	6.86	6.21
36	Deutsche Bank México, S.A.	0.00	8.37	10.00	6.12
37	American Express Bank (México), S.A.	0.00	8.20	9.98	6.06
38	Banco Nacional de México, S.A.	6.27	6.30	5.55	6.04
	Promedio del Sector	5.16	7.94	9.74	7.61

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 0.4% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 10% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, permitió que ocupara el 37° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, se le descuenta automáticamente una tercera parte de la calificación máxima de 10.

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).