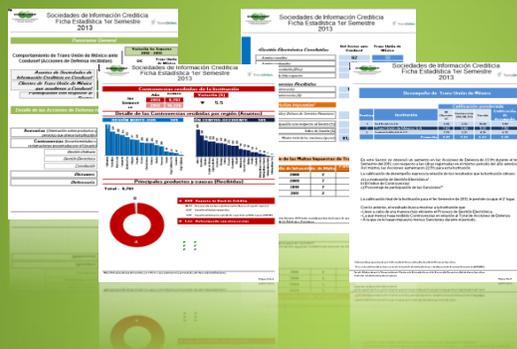


Fichas Estadísticas 2014 Anual



Sociedades de Información Crediticia (Marzo, 2015)



Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo
Dirección de Información y Desarrollo Estadístico

DIDE



2
0
1
5

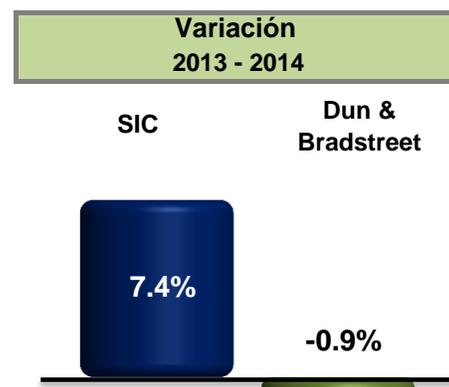


Comisión Nacional para la Protección y Defensa
de los Usuarios de Servicios Financieros

Panorama General

Comportamiento de Dun & Bradstreet ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef	484,643
Clientes de Dun & Bradstreet que acudieron a Condusef	2,442
Participación con respecto al Sector	0.5%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Dun & Bradstreet

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,698	69.5	46.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	733	30.0	-42.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	732	99.9	-41.7
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	11	0.5	-43.0
<i>Conciliación</i>	9	81.8	-57.1
<i>Dictamen</i>	2	18.2	0.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

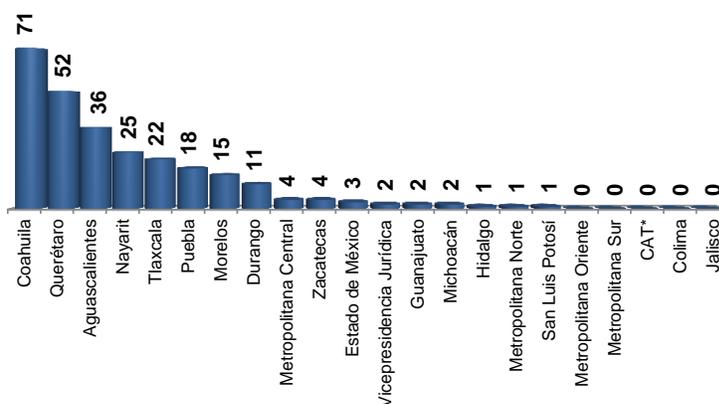
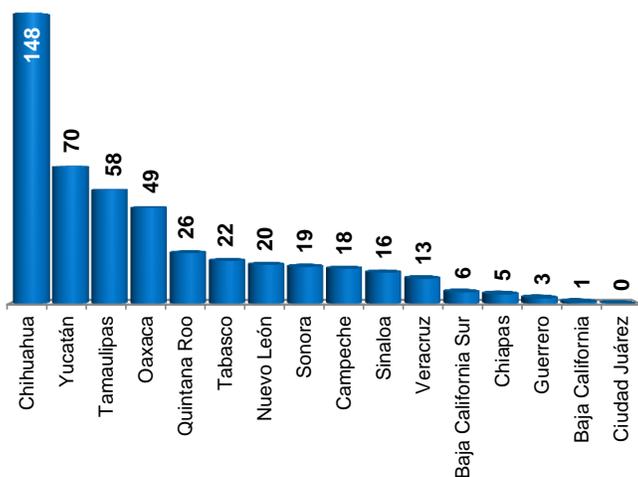
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	744	▼ 43.1
2013	1,307	

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

REGIÓN NORTE-SUR 64%

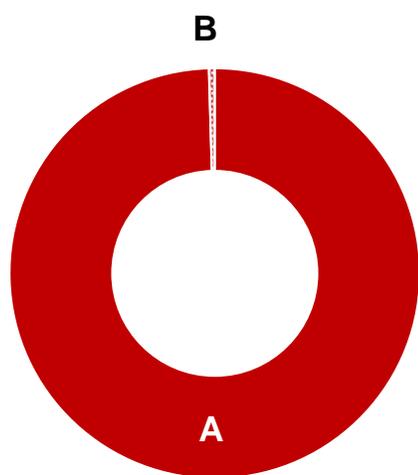
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 36%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (iniciadas)

Total : 744



A 99.6% Reporte de Buró de Crédito

- 74.6% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
- 23.9% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
- 0.9% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 0.4% Relacionado con otro sector

	Del Sector ante Condusef	Dun & Bradstreet
•Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	54	7
Asuntos rechazados	381	3
Tiempo de resolución (Días)	40.0	14.1
Favorables en GE y turnados a Conciliación	447.0	6.0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	43.0	1
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	25,453	744
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	5.3	30.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	8.0	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	25
Índice de Sanción (%)	0.03	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$184,742	\$61,110

Detalle de las Multas Impuestas de Dun & Bradstreet

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	50
2013	1	50

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

Dun & Bradstreet

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Trans Unión de México, S.A.	7.51	9.56	7.50	8.19
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	8.24	8.97	5.00	7.40
2	Dun & Bradstreet, S.A.	5.04	6.95	7.50	6.50
	Promedio del Sector	6.93	8.49	6.67	7.36

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 7.4% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 0.9% para esta Institución.

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

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

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

Panorama General

Comportamiento de Trans Unión de México ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef	484,643
Clientes de Trans Unión de México que acudieron a Condusef	422,350
Participación con respecto al Sector	87.1%

Variación 2013 - 2014	
SIC	Trans Unión de México
7.4%	6.6%

Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Trans Unión de México

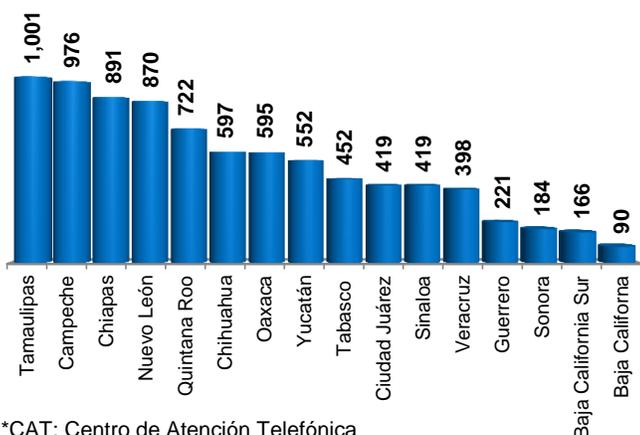
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	403,765	95.6	7.6
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	18,022	4.3	-10.7
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.0	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	18,022	100.0	-10.6
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	563	0.1	9.5
<i>Conciliación</i>	547	97.2	8.1
<i>Dictamen</i>	16	2.8	100.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

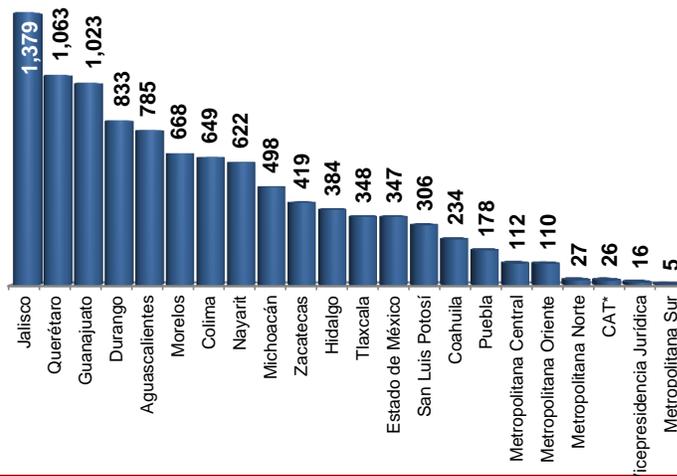
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	18,585	▼ 10.2
2013	20,702	

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

REGIÓN NORTE-SUR 46%



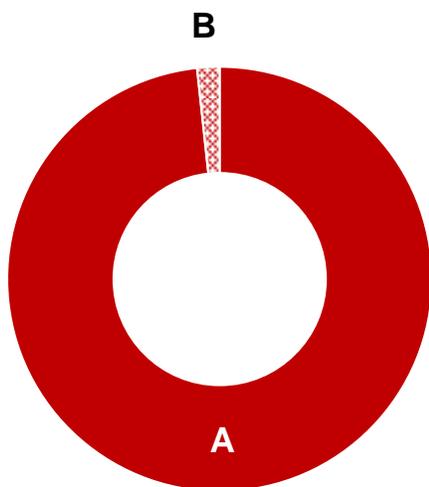
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 54%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (iniciadas)

Total : 18,585



A 98.3% Reporte de Buró de Crédito

- 83.3% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
- 7.8% Inconformidad por homonimia
- 4.8% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

B 1.7% Relacionado con otro sector

•Gestión Electrónica Concluidas

	Del Sector ante Condusef	Trans Unión de México
Asuntos vencidos	54	19
Asuntos rechazados	381	160
Tiempo de resolución (Días)	40.0	15.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	447.0	274.0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	43.0	39

• Controversias y Reclamaciones Iniciadas

Total de Controversias y Reclamaciones	25,453	18,585
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	5.3	4.4.

Multas Impuestas*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	8	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	25.0
Índice de Sanción (%)	0.03	0.01
Monto total de las sanciones (pesos)	\$184,742	\$44,638

Detalle de las Multas Impuestas de Trans Unión de México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	50
2010	1	50

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

Trans Unión de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Trans Unión de México, S.A.	7.51	9.56	7.50	8.19
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	8.24	8.97	5.00	7.4
3	Dun & Bradstreet, S.A.	5.04	6.95	7.50	6.5
	Promedio del Sector	6.93	8.49	6.67	7.36

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 7.4% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 6.6% para esta Institución.

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

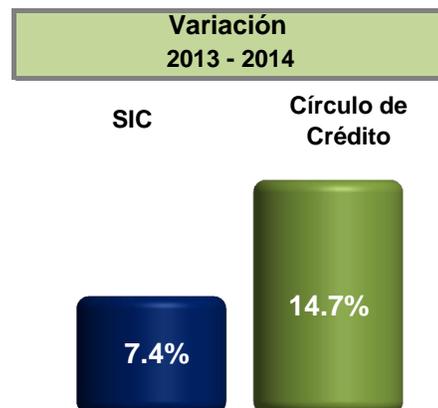
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución,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

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

Panorama General

Comportamiento de Círculo de Crédito ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef	484,643
Clientes de Círculo de Crédito que acudieron a Condusef	59,371
Participación con respecto al Sector	12.4%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Círculo de Crédito

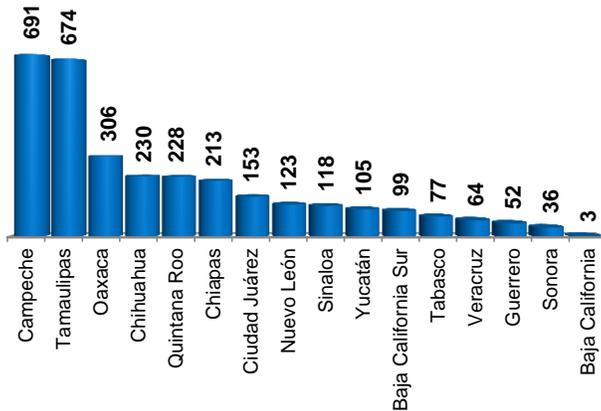
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	53,247	89.6	22.4
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	5,852	9.9	-27.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.00	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	5,852	100.00	-27.1
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	272	0.5	22.0
<i>Conciliación</i>	263	96.7	18.5
<i>Dictamen</i>	9	3.3	800.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

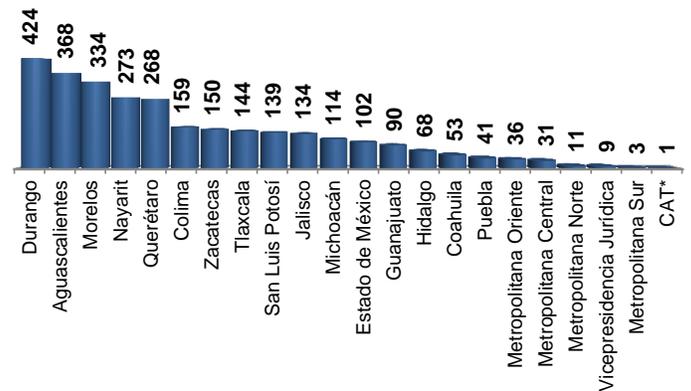
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	6,124	▼ 25.8
2013	8,253	

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

REGIÓN NORTE-SUR 52%



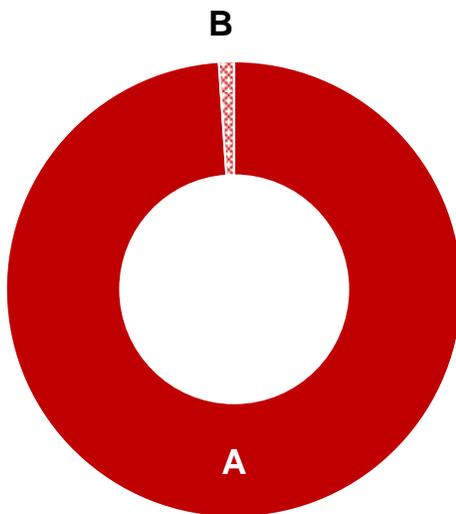
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 48%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (iniciadas)

Total : 6,124



A 99.1% Reporte de Buró de Crédito

- 78.6% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
- 9.4% Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
- 7.8% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 0.9% Relacionado con otro sector

•Gestión Electrónica Concluidas

	Del Sector ante Condusef	Círculo de Crédito
Asuntos vencidos	54	28
Asuntos rechazados	381	218
Tiempo de resolución (Días)	40.0	10.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	447.0	167.0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	43.0	3

• Controversias y Reclamaciones Iniciadas

Total de Controversias y Reclamaciones	25,453	6,124
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	5.3	10.3

Multas Impuestas*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	8	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	50.0
Índice de Sanción (%)	0.03	0.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$184,742	\$78,994

Detalle de las Multas Impuestas de Círculo de Crédito

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	50
2011	2	50

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

Círculo de Crédito

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Trans Unión de México, S.A.	7.51	9.56	7.50	8.19
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	8.24	8.97	5.00	7.40
3	Dun & Bradstreet, S.A.	5.04	6.95	7.50	6.50
	Promedio del Sector	6.93	8.49	6.67	7.36

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 7.4% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 14.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permite ocupar el 2º 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 toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx