

Fichas del Índice de Atención a Usuarios

Anual 2014



Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.
(Marzo, 2015)

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



2
0
1
5

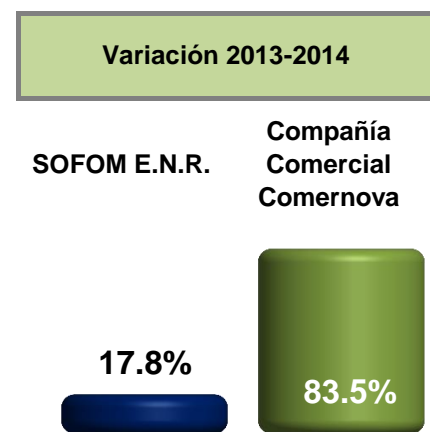


Comisión Nacional para la Protección y Defensa
de los Usuarios de Servicios Financieros

Panorama General

Comportamiento de Compañía Comercial Comernova ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	24,566
Clientes de Compañía Comercial Comernova que acudieron a Condusef	710
Participación con respecto al Sector	2.9%



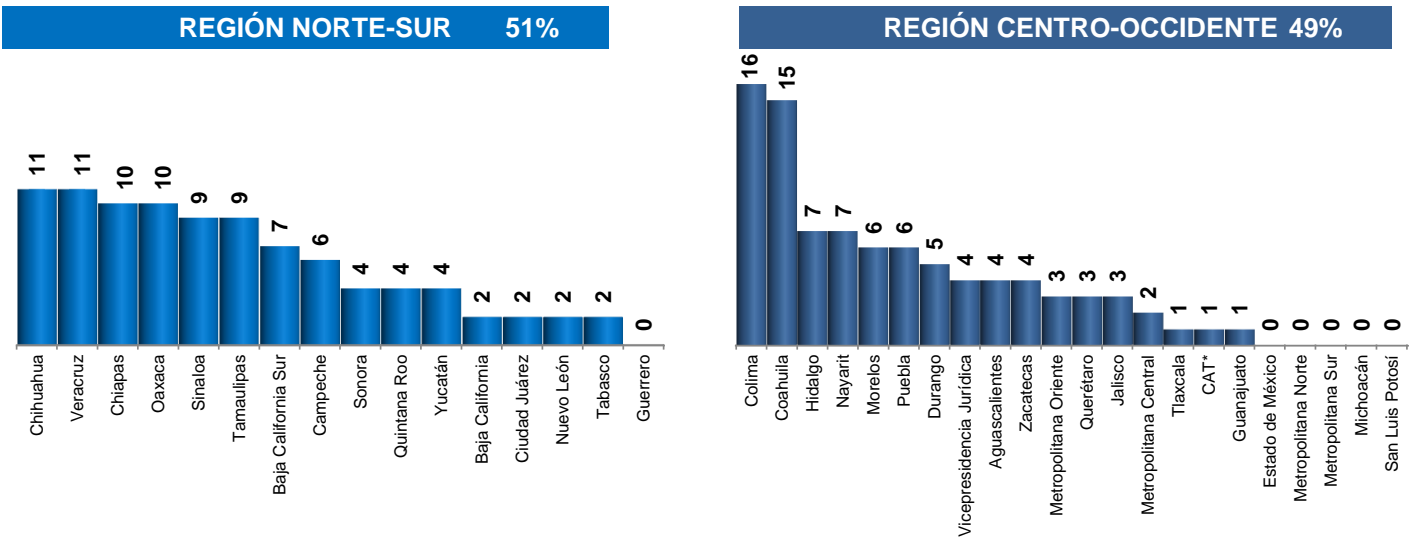
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Compañía Comercial Comernova

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	529	74	132.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	148	21	10.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	132	89	-1.5
<i>Gestión Electrónica</i>	16	11	100
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	33	5	32.0
<i>Conciliación</i>	29	88	26.1
<i>Dictamen</i>	4	12	100.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	181	▲ 13.8
2013	159	

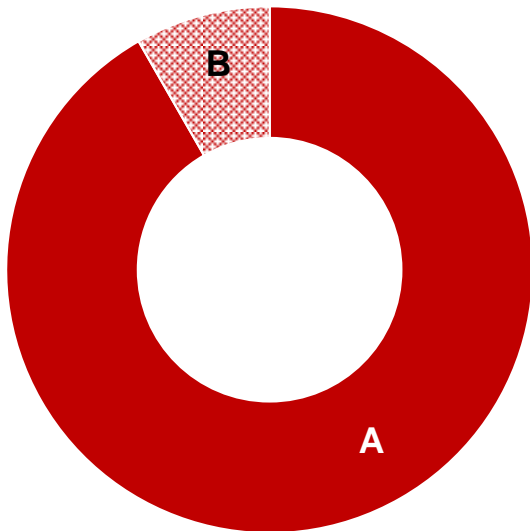
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 181



- A 92% Crédito hipotecario**

 - 36% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 12% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
 - 10% Actualización de historial crediticio no realizada

- B 8% Relacionado con otro sector**

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

	Del Sector ante Condusef	Compañía Comercial Comernova
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	0
Asuntos rechazados	108	0
Tiempo de resolución (Días)	9.8	5.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	0
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	181
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	25.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	17.3	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$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).

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefitt México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equípate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfimex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financial México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Crediaavance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiamiento México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicentra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Ficol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
Promedio del Sector		0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 83.5% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó que aún cuando esta Institución reportó asuntos en el proceso de Gestión Electrónica, dicha situación no la afectó de manera significativa por lo cual se obtiene una calificación cercana a la máxima posible.

*Para esta calificación se toman en cuenta 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

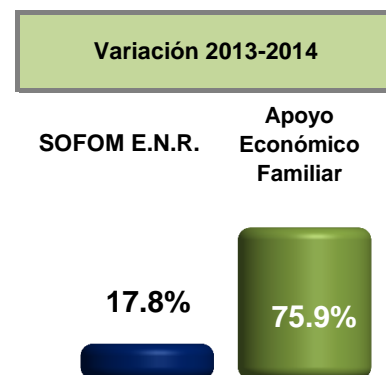
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Apoyo Económico Familiar ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Apoyo Económico Familiar que acudieron a Condusef</i>	1,096
Participación con respecto al Sector	4.5%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Apoyo Económico Familiar

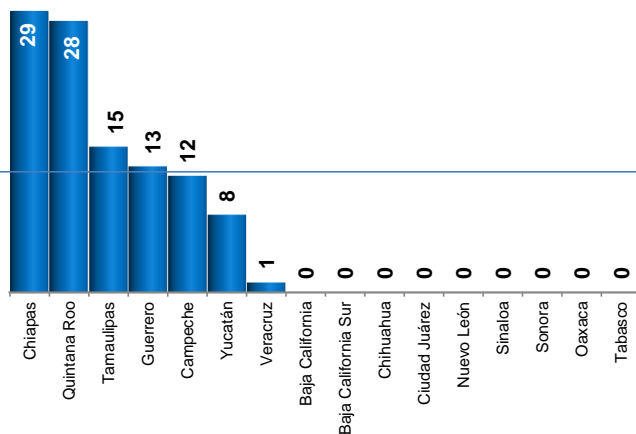
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	884	81	76.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	182	16	67.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	30	16	-72.5
<i>Gestión Electrónica</i>	152	84	100.0
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	30	3	114.3
<i>Conciliación</i>	25	83	150.0
<i>Dictamen</i>	5	17	150.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

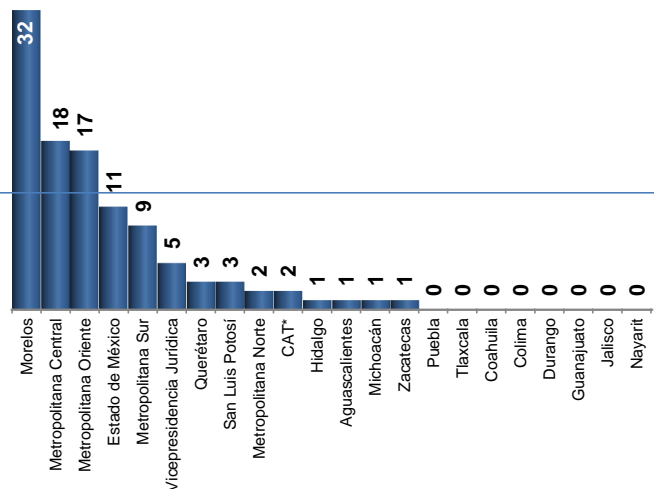
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	212	▲ 72.4
2013	123	

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

REGIÓN NORTE-SUR 50%



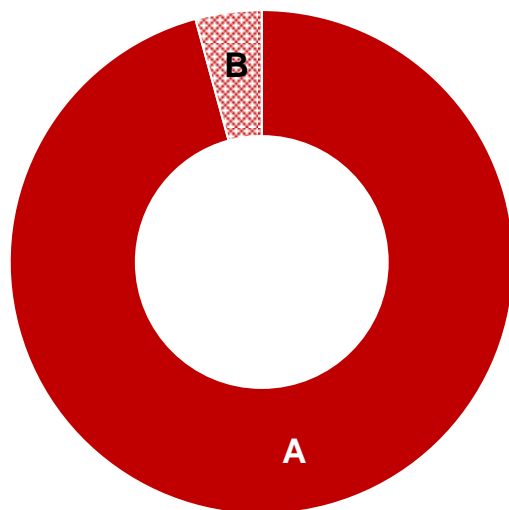
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 50%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 212



A 96% Crédito personal

- 22% Gestión de cobranza indebida
- 18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 13% Actualización de historial crediticio no realizada

B 4% Relacionado con otro sector

	Del Sector ante Condusef	Apoyo Económico Familiar
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	0
Asuntos rechazados	108	8
Tiempo de resolución (Días)	9.8	3.8
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	3
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	212
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	19.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	1
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	1
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.1
Índice de Sanción (%)	17.3	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$1,349

Detalle de las Multas Impuestas de Apoyo Económico Familiar

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

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



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpasa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfime Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital,S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Finrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creceapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Exedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicentra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sothomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Apoyo Económico Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 75.9% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

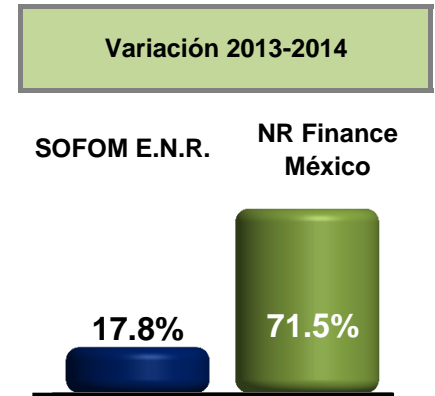
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de NR Finance México ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de NR Finance México que acudieron a Condusef</i>	2,736
Participación con respecto al Sector	11.1%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de NR Finance México

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,121	78	120.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	447	16	1.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	447	100	1.1
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	168	6	-11.1
<i>Conciliación</i>	142	84	-10.1
<i>Dictamen</i>	23	14	4.5
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	3	2	-66.7



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

SOFOM E.N.R.

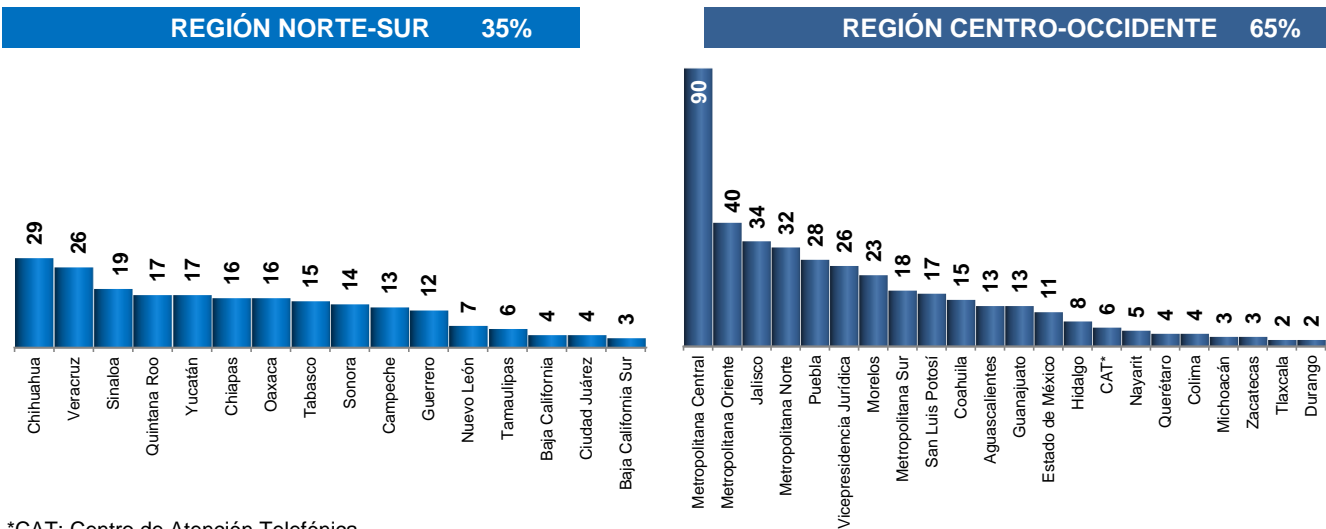
Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	615	▼ 2.5
2013	631	

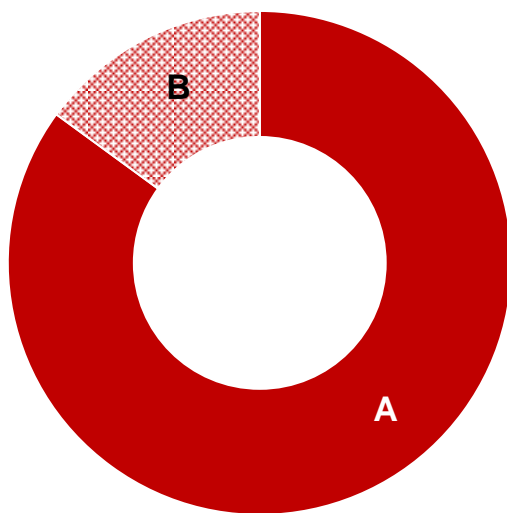
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 615



- A 85% Crédito al auto**
 - 12% Beneficios no aplicados al crédito
 - 9% Eliminación de historial crediticio no realizada
 - 9% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- B 15% Relacionado con otro sector**

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

	Del Sector ante Condusef	NR Finance México
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	10
Asuntos rechazados	108	17
Tiempo de resolución (Días)	9.8	7.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	1
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	32
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	615
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	22.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	25
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	25
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.0
Índice de Sanción (%)	17.3	4.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$565,288

Detalle de las Multas Impuestas de NR Finance México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	5	20.0
2011	13	52.0
2012	7	28.0

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



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefitt México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfimex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014

CREDI NISSAN
RENAULT
SERVICIOS FINANCIEROS

NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fírmex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempres tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiamiento México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicentra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 71.5% para esta Institución.

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

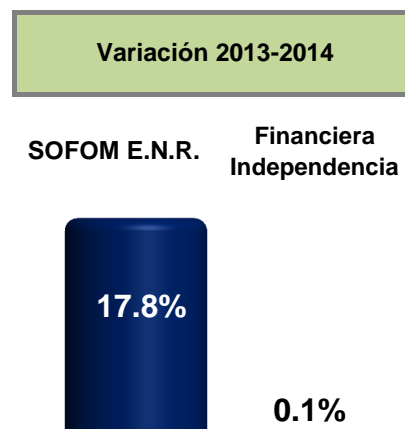
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Panorama General

Comportamiento de Financiera Independencia ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Financiera Independencia que acudieron a Condusef</i>	3,661
Participación con respecto al Sector	14.9%



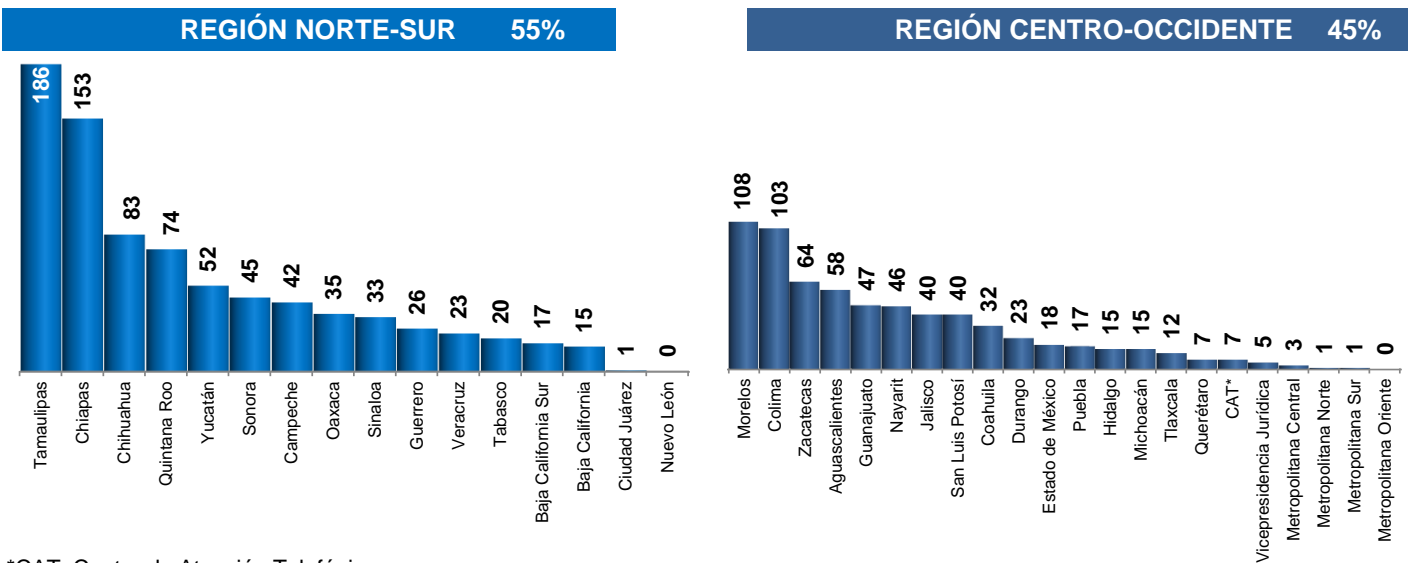
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Financiera Independencia

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,194	60	3.9
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	1,329	36	-3.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	0	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	1,327	100	-3.6
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	138	4	-18.8
<i>Conciliación</i>	133	96	-20.8
<i>Dictamen</i>	5	4	150.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,467	▼ 5.2
2013	1,547	

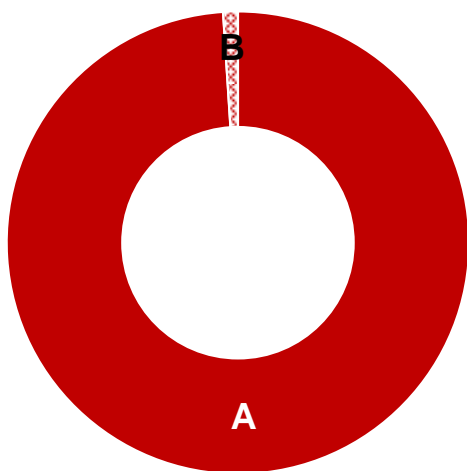
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,467



- A 99% Crédito personal**
- 28% Actualización de historial crediticio no realizada
- 26% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 17% Gestión de cobranza indebida
- B 1% Varios***

* Incluye: Relacionado con otro sector (0.8%), Crédito hipotecario (0.2%).

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

	Del Sector ante Condusef	Financiera Independencia
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	9
Asuntos rechazados	108	27
Tiempo de resolución (Días)	9.8	2.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	27
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	19
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	1,467
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	40.1
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	8
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	8
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.7
Índice de Sanción (%)	17.3	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$151,378

Detalle de las Multas Impuestas de Financiera Independencia

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	25.0
2011	3	37.5
2012	3	37.5

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



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



FINANCIERA
INDEPENDENCIA

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finæ, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financiera de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A. de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfimex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum International de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempres tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creceapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodí, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financial, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicentra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
Promedio del Sector		0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 0.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 16° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

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

Contacto: estadística@condusef.gob.mx



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

SOFOM E.N.R.
Ficha del Índice de Atención a Usuarios
2014



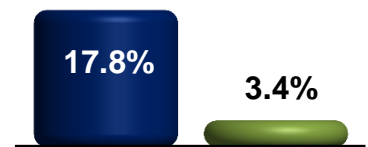
Panorama General

**Comportamiento de GM Financial de México ante
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de GM Financial de México que acudieron a Condusef</i>	993
Participación con respecto al Sector	4.0%

Variación 2013-2014

SOFOM E.N.R. GM Financial de México



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de GM Financial de México

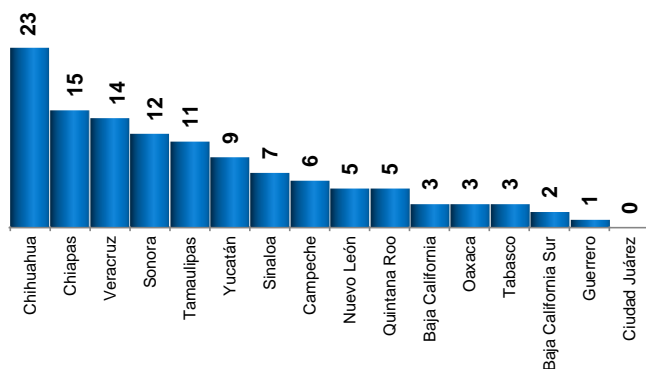
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	714	72	12.6
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	215	22	-18.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	215	100	-18.9
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	64	6	4.9
<i>Conciliación</i>	54	84	1.9
<i>Dictamen</i>	9	14	28.6
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	1	2	0.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

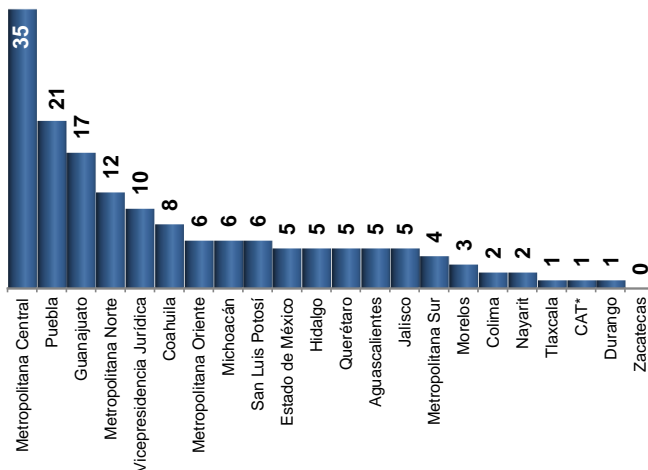
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	279	▼ 14.4
2013	326	

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

REGIÓN NORTE-SUR 43%



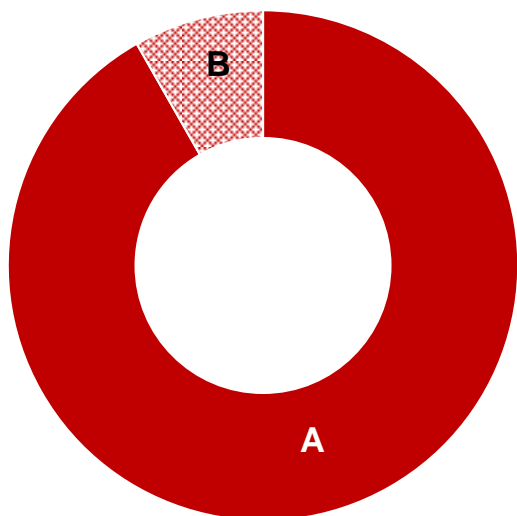
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 57%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 279



- A 92% Crédito al auto**
 - 20% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
 - 15% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 9% Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
- B 8% Relacionado con otro sector**

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

	Del Sector ante Condusef	GM Financial de México
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	0
Asuntos rechazados	108	0
Tiempo de resolución (Días)	9.8	7.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	27
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	5
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	279
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	28.1
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	9
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	9
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.7
Índice de Sanción (%)	17.3	3.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$230,167

Detalle de las Multas Impuestas de GM Financial de México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	22
2011	7	78

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

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfimex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financial México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum International de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodí, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosfom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

GM Financial de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 3.4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 17° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



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

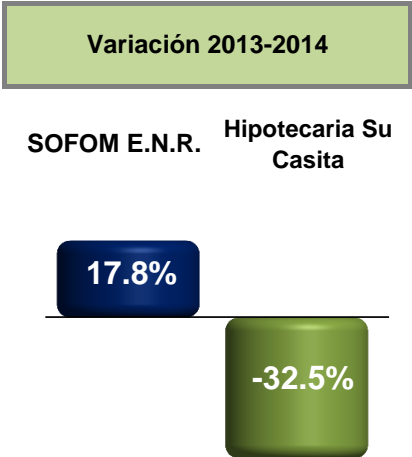
SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

Comportamiento de Hipotecaria Su Casita ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Hipotecaria Su Casita que acudieron a Condusef</i>	501
Participación con respecto al Sector	2.0%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Hipotecaria Su Casita

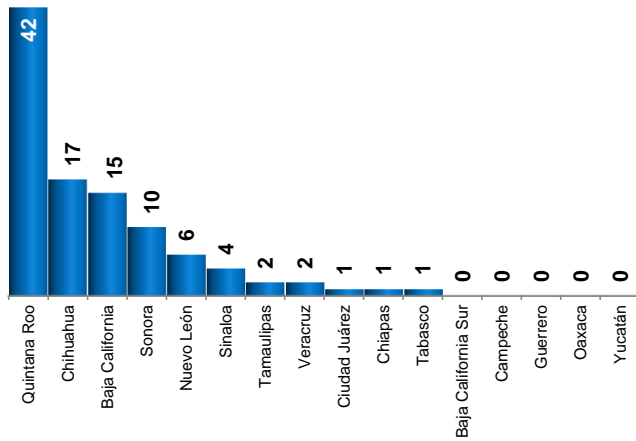
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	325	65	-32.7
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	145	29	-31.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	145	100	-31.9
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	31	6	-31.1
<i>Conciliación</i>	28	90	-36.4
<i>Dictamen</i>	3	10	200.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

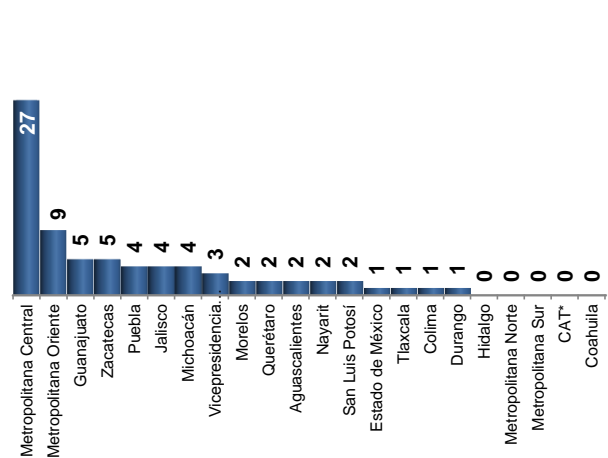
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	176	▼ 31.8
2013	258	

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

REGIÓN NORTE-SUR 57%



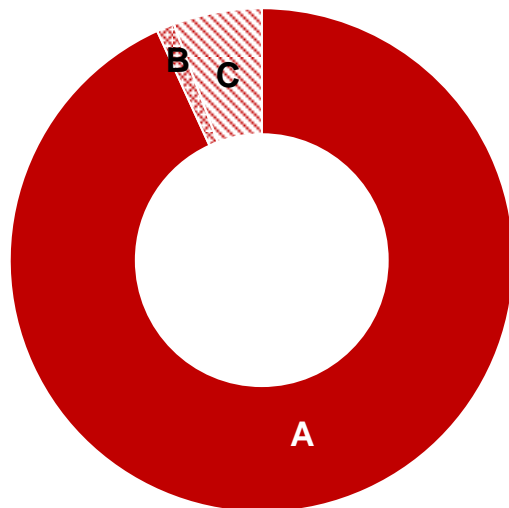
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 43%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 176



A 93% Crédito personal*	<ul style="list-style-type: none"> 26% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 20% Actualización de historial crediticio no realizada 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B 1% Tarjeta de crédito*	<ul style="list-style-type: none"> 50% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 50% Actualización de historial crediticio no realizada
C 6% Relacionado con otro sector	

*Ya no ofrece este producto

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



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

SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



	Del Sector ante Condusef	Hipotecaria Su Casita
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	11
Asuntos rechazados	108	13
Tiempo de resolución (Días)	9.8	17.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	0
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	7
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	176
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	35.1
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	2
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	17.3	1.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$49,122

Detalle de las Multas Impuestas de Hipotecaria Su Casita

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	100

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

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finiae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financiera de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfirmex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financial México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 32.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 19° lugar.

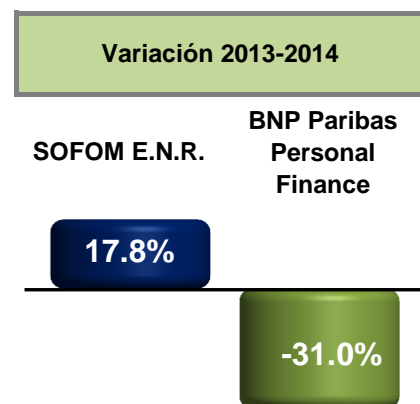
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). De igual forma, se detectaron asuntos en dónde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Finalmente, se reportan 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Panorama General

Comportamiento de BNP Paribas Personal Finance ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de BNP Paribas Personal Finance que acudieron a Condusef</i>	352
Participación con respecto al Sector	1.4%



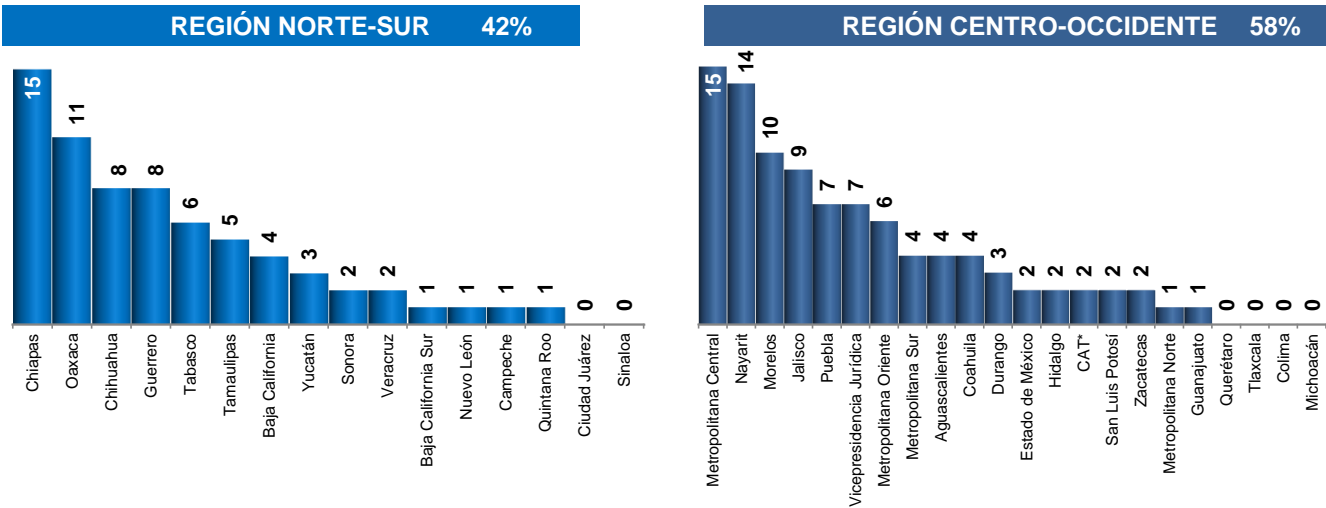
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de BNP Paribas Personal Finance

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	189	54	-30.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	121	34	-37.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	2	-50.0
<i>Gestión Electrónica</i>	119	98	-37.7
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	42	12	-6.7
<i>Conciliación</i>	35	83	-14.6
<i>Dictamen</i>	7	17	75.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	163	▼ 32.1
2013	240	

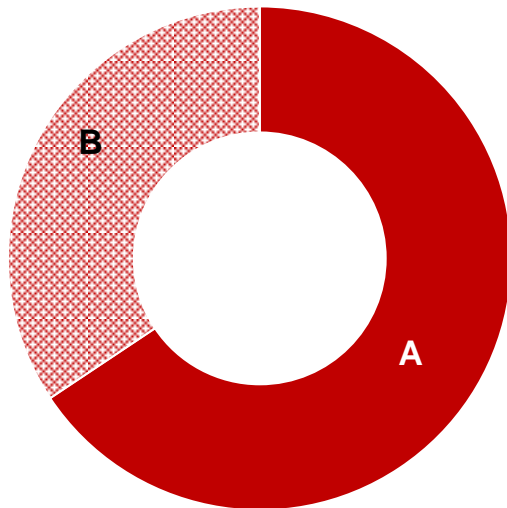
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 163



- | |
|---|
| A 66% Crédito personal |
| 34% Actualización de historial crediticio no realizada |
| 24% Eliminación de historial crediticio no realizada |
| 7% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones |
| B 34% Relacionado con otro sector |

*Ya no ofrece este producto pero, sigue recibiendo reclamaciones.

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

	Del Sector ante Condusef	BNP Paribas Personal Finance
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	0
Asuntos rechazados	108	5
Tiempo de resolución (Días)	9.8	12.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	4
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	8
• Controversias v Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	163
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	46.3
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	7
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	7
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.6
Índice de Sanción (%)	17.3	4.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$191,968

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	14
2012	6	86

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

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfirmex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financial México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 31% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 23° lugar.

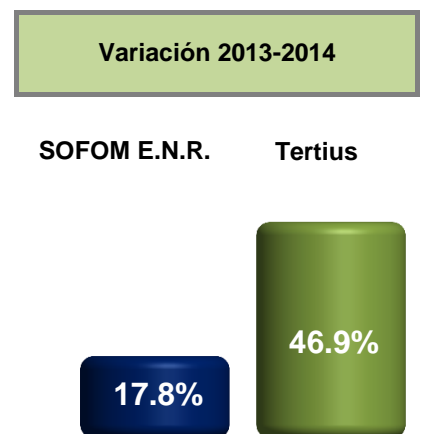
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Panorama General

Comportamiento de Tertius ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Tertius que acudieron a Condusef</i>	1,607
Participación con respecto al Sector	6.5%



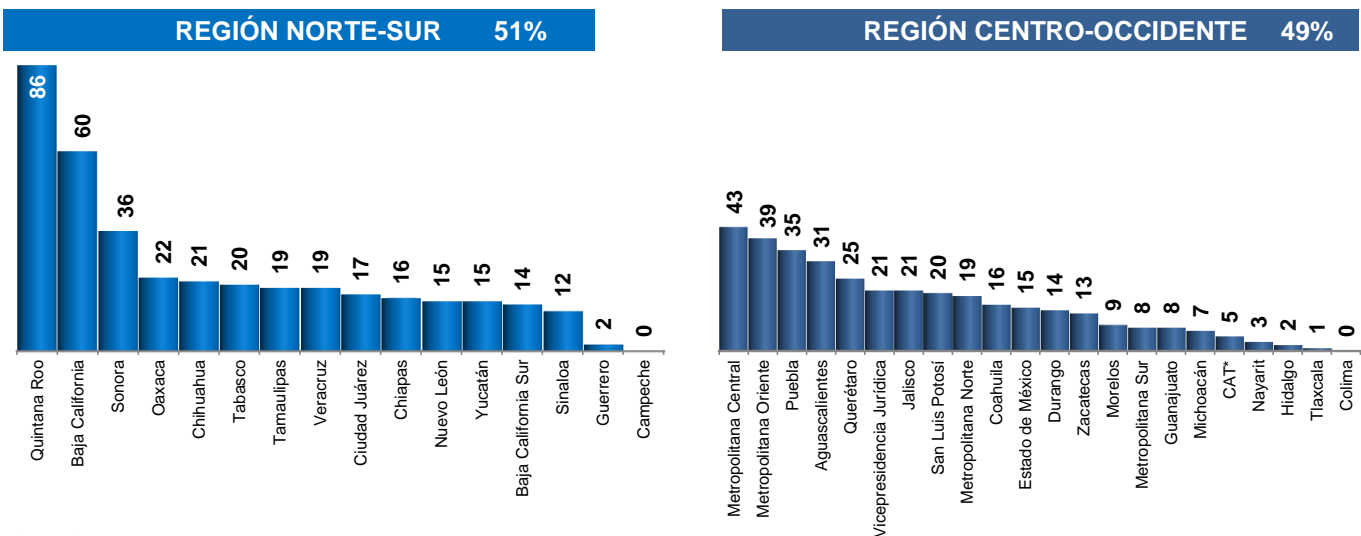
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Tertius

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	878	55	30.5
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	454	28	74.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	13	3	-94.4
<i>Gestión Electrónica</i>	441	97	1,475.0
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	275	17	70.8
<i>Conciliación</i>	254	92	70.5
<i>Dictamen</i>	19	7	58.3
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	2	1	100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	729	▲ 73.2
2013	421	

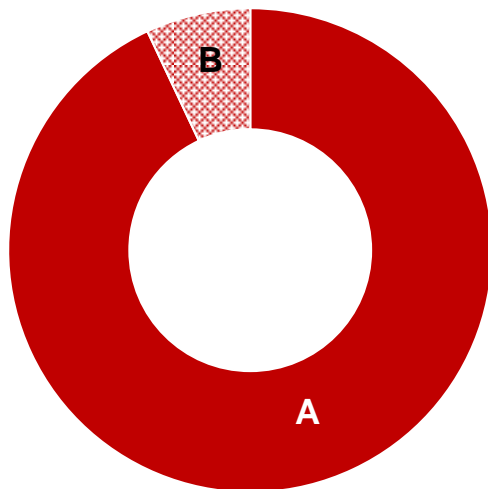
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 729



A 93% Crédito hipotecario

- 27% Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
- 22% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 19% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 7% Relacionado con otro sector



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



	Del Sector ante Condusef	Tertius
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	243
Asuntos rechazados	108	17
Tiempo de resolución (Días)	9.8	18.2
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	6
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	15
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	729
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	45.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	6
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	6
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	17.3	0.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$153,392

Detalle de las Multas Impuestas de Tertius

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	6	100.0

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

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financiera de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A. de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfirmex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital,S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempres tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
Promedio del Sector		0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 46.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 24° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



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

SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

Comportamiento de Patrimonio ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Patrimonio que acudieron a Condusef</i>	761
Participación con respecto al Sector	3.1%



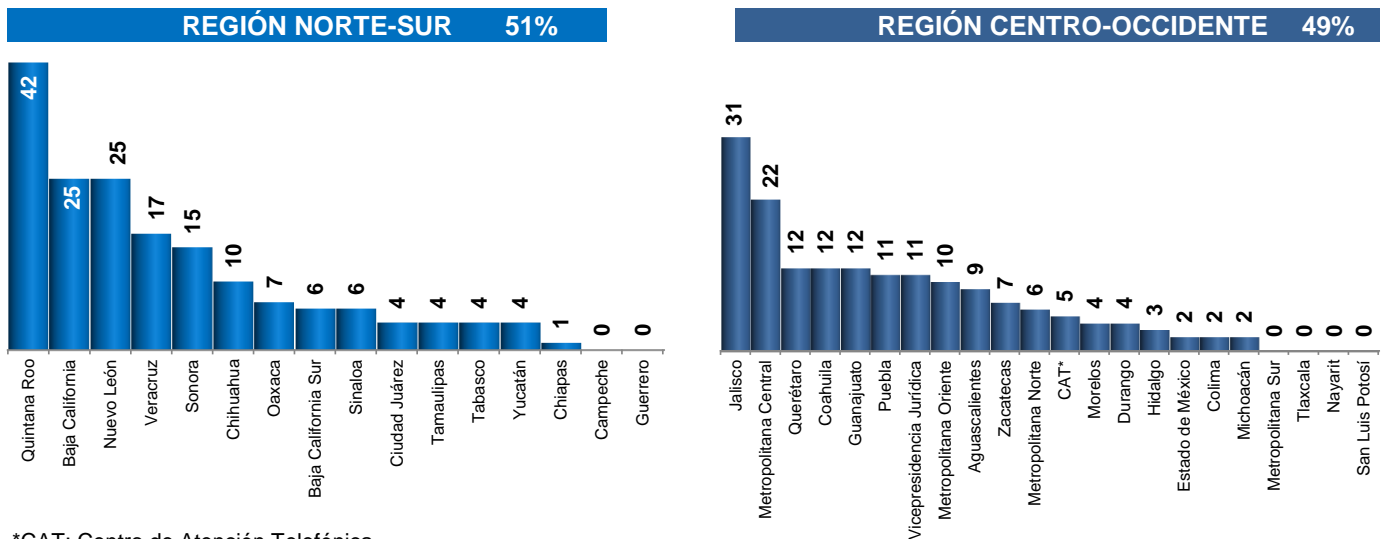
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Patrimonio

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	426	56	20.7
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	206	27	31.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	1	-89.5
<i>Gestión Electrónica</i>	204	99	47.8
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	129	17	76.7
<i>Conciliación</i>	118	91	71.0
<i>Dictamen</i>	11	9	266.7
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	335	▲ 45.7
2013	230	

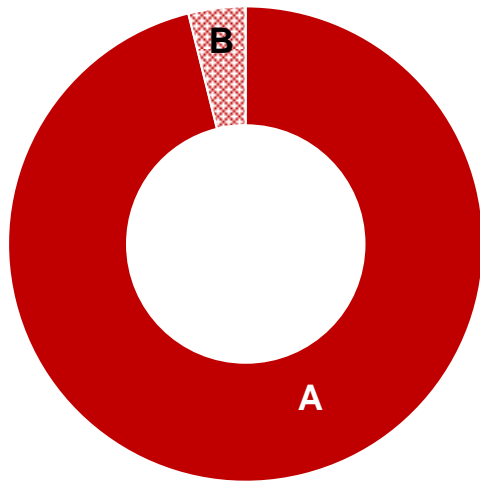
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 335



A 96%	Crédito hipotecario
20%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
19%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
17%	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
B 4%	Relacionado con otro sector



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

SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

	Del Sector ante Condusef	Patrimonio
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	111
Asuntos rechazados	108	2
Tiempo de resolución (Días)	9.8	16.6
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	10
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	7
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	335
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	44.0
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	7
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	7
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.6
Índice de Sanción (%)	17.3	2.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$193,223

Detalle de las Multas Impuestas de Patrimonio

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	7	100.0

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



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios

2014



Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finiae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfirmex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital,S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Un buen trato

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 30.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 25° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



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

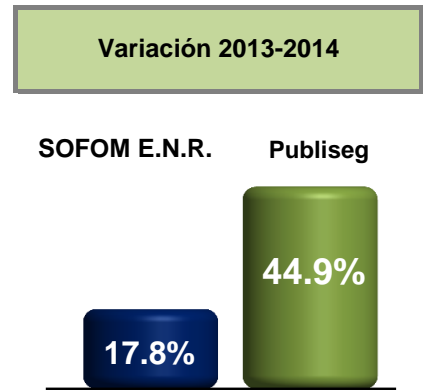
SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

Comportamiento de Publiseg ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	24,566
Clientes de Publiseg que acudieron a Condusef	629
Participación con respecto al Sector	2.6%



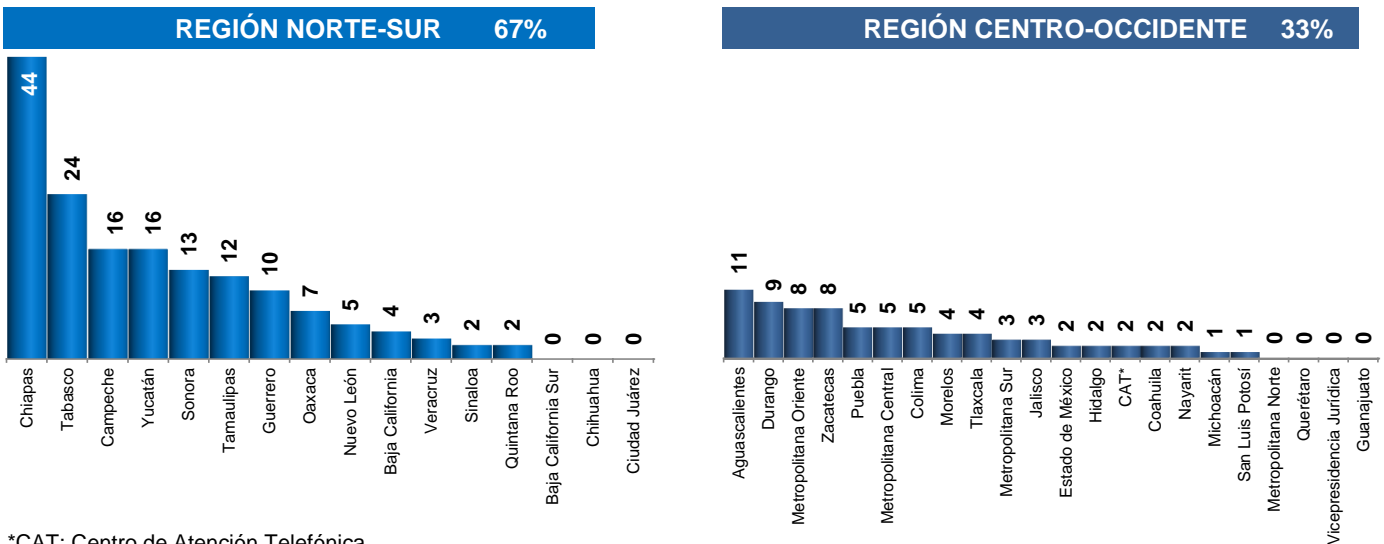
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Publiseg

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	394	63	38.2
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	200	32	77.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	3	2	-96.9
<i>Gestión Electrónica</i>	197	98	1213.3
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	35	5	-2.8
<i>Conciliación</i>	35	100	-2.8
<i>Dictamen</i>	0	0	-
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	235	▲ 57.7
2013	149	

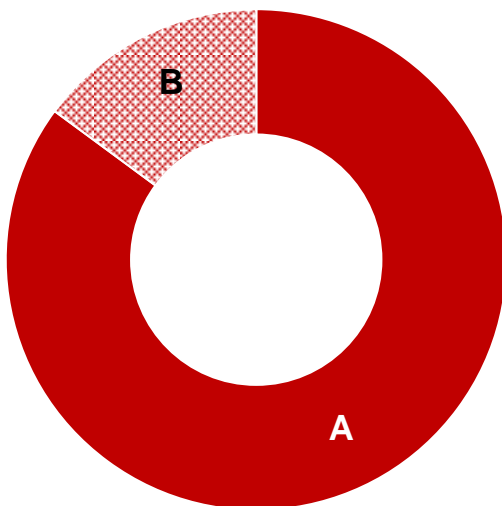
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 235



A 85%	Crédito personal
39%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
16%	Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
9%	Gestión de cobranza indebida
B 15%	Relacionado con otro sector

* Estos productos ya no los ofrece la Institución, pero se siguen recibiendo asuntos (Controversias).

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



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

SOFOM E.N.R.
Ficha del Índice de Atención a Usuarios
2014



	Del Sector ante Condusef	Publiseg
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	13
Asuntos rechazados	108	3
Tiempo de resolución (Días)	9.8	19.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	9
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	2
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	235
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	37.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	17.3	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$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).

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finae, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Credito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfirmex Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credivance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempres tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicintra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
	Promedio del Sector	0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 44.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 28° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



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

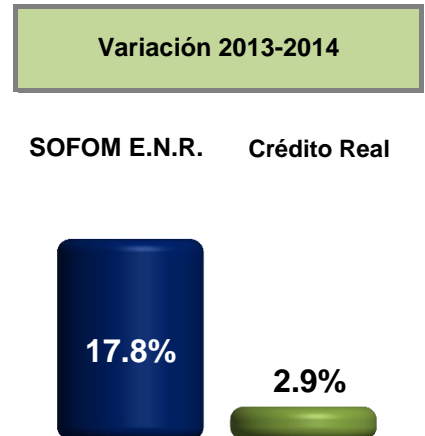
SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

Comportamiento de Crédito Real ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	24,566
<i>Clientes de Crédito Real que acudieron a Condusef</i>	455
Participación con respecto al Sector	1.9%



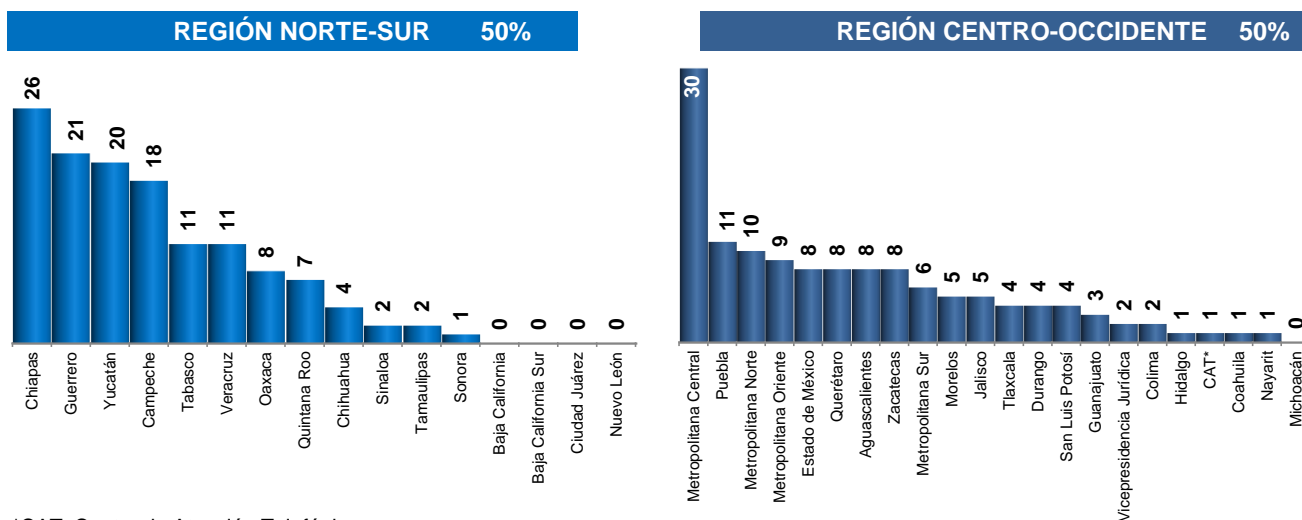
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Crédito Real

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	193	42	19.1
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	222	49	-7.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	7	3	-96.8
<i>Gestión Electrónica</i>	215	97	923.8
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	40	9	-2.4
<i>Conciliación</i>	38	95	-2.6
<i>Dictamen</i>	2	5	0.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	262	▼ 6.4
2013	280	

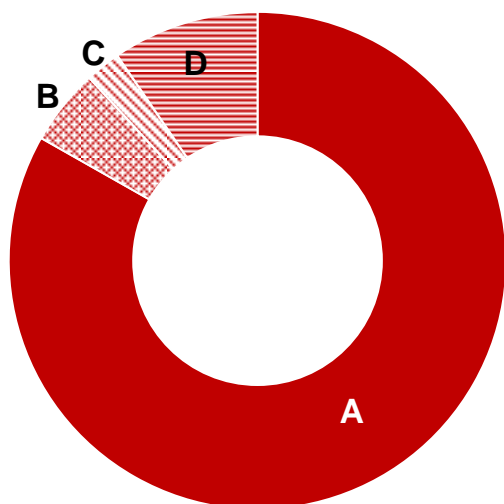
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 262



A 83% Crédito personal

- 35% Actualización de historial crediticio no realizada
- 16% Eliminación de historial crediticio no realizada
- 11% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario

B 5% Crédito de nómina

- 38% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Gestión de cobranza indebida
- 8% Negativa de entrega del estado de cuenta

C 2% Crédito al auto

- 50% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 17% Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
- 17% Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución

D 10% Relacionado con otro sector



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

SOFOM E.N.R. Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



	Del Sector ante Condusef	Crédito Real
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	451	0
Asuntos rechazados	108	2
Tiempo de resolución (Días)	9.8	9.2
Favorables en GE y turnados a Conciliación	105	10
No Favorables en GE y fueron Conciliados	116	5
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	7,101	262
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	28.9	57.6
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,164	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	64	0
Total Multas Impuestas	1,228	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	17.3	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$36,270,990	\$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).



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Exitus Capital, S.A.P.I. de C.V.	10.00	9.13	10.00	9.71
2	Finastrategy MX, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.46	10.00	9.49
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	10.00	8.26	10.00	9.42
4	Ficen, S.A. de C.V.	10.00	8.18	9.99	9.39
5	Karum Card Services, S.A. de C.V.	10.00	8.00	10.00	9.33
6	Hipotecaria Independiente, S.A. de C.V.	10.00	7.50	10.00	9.17
7	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	9.74	7.45	10.00	9.06
8	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	7.75	8.07	9.99	8.60
9	Finæ, S.A.P.I. de C.V.	8.38	7.26	10.00	8.55
10	Toka Investment, S.A.P.I. de C.V.	9.70	5.52	10.00	8.41
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.61	7.75	9.80	8.39
12	De Lage Landen, S.A. de C.V.	9.27	5.83	9.99	8.36
13	Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V.	6.60	7.65	9.98	8.08
14	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.98	5.97	10.00	7.98
15	BMW Financial Services de México, S.A. de C.V.	6.98	6.67	10.00	7.88
16	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	7.50	5.99	9.93	7.81
17	GM Financial de México, S.A. de C.V.	6.22	7.19	9.93	7.78
18	Hir Pyme, S.A de C.V.	10.00	3.33	10.00	7.78
19	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.80	6.49	9.98	7.76
20	Carson & Brasch Pyme, S.A. de C.V.	5.00	8.24	10.00	7.75
21	Finpatria, S.A. de C.V.	5.00	8.06	10.00	7.69
22	Navistar Financial, S.A. de C.V.	5.00	7.93	9.98	7.64
23	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	7.20	5.37	9.94	7.51
24	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	7.07	5.46	9.95	7.50
25	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.94	5.60	9.94	7.49
26	LI Financiera, S.A. de C.V.	5.00	7.14	10.00	7.38
27	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	6.91	5.23	10.00	7.38
28	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	5.82	6.26	10.00	7.36
29	Daimler Financial Services, S.A. de C.V.	8.16	3.48	10.00	7.21
30	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	6.55	4.24	10.00	6.93
31	BPF Finance México, S.A. de C.V.	6.50	4.33	9.93	6.92
32	Hipotecaria Vértice, S.A. de C.V.	5.62	4.47	10.00	6.70
33	Sandovalesco, S.A. de C.V.	5.00	5.00	10.00	6.67
34	Findependencia, S.A. de C.V.	0.00	9.87	10.00	6.62
35	Alcance Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.77	10.00	6.59
36	Financiera Global, S.A. de C.V.	0.00	9.67	10.00	6.56
37	Sipresto, S.A. de C.V.	0.00	9.60	10.00	6.53
38	Compañía Regeneradora del Empleo de Coparticipación Empresarial CRECE, S.A. de C.V.	0.00	9.58	10.00	6.53



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
39	Cofine, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.55	9.99	6.51
40	Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.47	9.98	6.49
41	ASP Consultores & Representación, S.A. de C.V.	0.00	9.46	9.99	6.48
42	Financiera Labor, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
43	Finpop, S.A. de C.V.	0.00	9.38	10.00	6.46
44	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
45	Grupo Corporativo Benefit México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.33	10.00	6.44
46	Creciendo Contigo, S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.99	6.43
47	Prestamos para Crecer S.A. de C.V.	0.00	9.29	9.98	6.42
48	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
49	Credipresto, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
50	Monto Fácil, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
51	Aspire, S.A.P.I. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
52	Financiera Integral, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
53	Operadora de Activos Acorpsa, S.A. de C.V.	0.00	9.09	10.00	6.36
54	Asistencia para el Trabajo y la Producción, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
55	Fortaleza a mi Futuro, S.A. de C.V.	0.00	9.00	10.00	6.33
56	Condesa Financiera, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
57	GB Plus, S.A. de C.V.	0.00	8.89	10.00	6.30
58	Pa Pronto, S.A. de C.V.	0.00	8.89	9.99	6.29
59	Micronegocios Populares, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
60	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	0.00	8.80	10.00	6.27
61	Microfinanciera Más Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	8.75	10.00	6.25
62	Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamigo, S.A. de C.V.	0.00	8.72	10.00	6.24
63	Sociedad Financiera Equípate, S.A. de C.V.	0.00	8.63	10.00	6.21
64	Serfime Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.61	10.00	6.20
65	Pro Confianza, S.A. de C.V.	0.00	8.57	10.00	6.19
66	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	0.00	8.52	10.00	6.17
67	Financiera Realidad, S.A. de C.V.	0.00	8.50	9.99	6.16
68	Ayuda a las Finanzas Familiares, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
69	Su Servicio Financiero, S.A. de C.V.	0.00	8.46	10.00	6.15
70	Desarrolladora e Impulsora de Negocios, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.41	10.00	6.14
71	Servicios Financieros ANEC, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
72	Omnia Capital, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
73	Unifin Credit, S.A. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
74	Toyota Material Handling Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	10.00	6.11
75	Attendo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.33	9.99	6.11
76	Grupo BLJ, S.A. de C.V.	0.00	8.18	10.00	6.06



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
77	Grupo Finclusión de México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	8.16	10.00	6.05
78	Fin Útil, S.A. de C.V.	0.00	8.16	9.98	6.05
79	Promotora Noble, S.A. de C.V.	0.00	8.10	10.00	6.03
80	Conautopción S.A de C.V.	0.00	8.08	9.98	6.02
81	Apoyo Social Valladolid, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
82	Prestiquick, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
83	Crédito para ti, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
84	Finapoyo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
85	Servicios a la Microempresa ANDAR, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
86	La Santa Fimex del Golfo, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
87	Ba-Fin, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
88	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	0.00	7.93	10.00	5.98
89	Préstamos Expeditos, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
90	Fimubac, S.A. de C.V.	0.00	7.89	10.00	5.96
91	Promotora Sí, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.86	10.00	5.95
92	Presyser de México, S.A. de C.V.	0.00	7.86	9.99	5.95
93	Bicentenario Efectivo, S.A. de C.V.	0.00	7.78	10.00	5.93
94	Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.69	10.00	5.90
95	Paccar Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	7.69	9.99	5.89
96	Pendulum Internacional de México, S.A. de C.V.	0.00	7.53	10.00	5.84
97	Oportunidades para Emprendedores, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
98	Don Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
99	Kapitalmujer, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
100	Accedde, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
101	Cefemex S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
102	Promotora Nacional Ariza, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
103	VFS México, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
104	Global Lending Corporation GLC, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
105	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
106	Arco Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
107	Fincrecem, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
108	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
109	Beneficio Maestro, S.A. de C.V.	0.00	7.50	10.00	5.83
110	Finahcred de Oaxaca, S.A. de C.V.	0.00	7.50	9.99	5.83
111	Refácil, S.A. de C.V.	0.00	7.46	9.99	5.82
112	BNP Paribas, S.A. de C.V.	0.00	7.42	9.99	5.80
113	London Systems, S.A. de C.V.	0.00	7.19	10.00	5.73
114	Servicios Financieros Contigo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
115	CN Capital, S.A. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
116	Kueski, S.A.P.I. de C.V.	0.00	7.14	10.00	5.71
117	Auropresto, S.A. de C.V.	0.00	7.14	9.99	5.71
118	Pretmex, S.A. de C.V.	0.00	7.08	10.00	5.69
119	Quincena Express, S.A. de C.V.	0.00	6.84	9.99	5.61
120	Credavance, S.A. de C.V.	0.00	6.83	10.00	5.61
121	Solfi, S.A. de C.V.	0.00	6.74	10.00	5.58
122	Capital Plus, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
123	Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
124	Credix GS, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
125	Paratodo, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
126	Tu Eliges S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
127	Financiera Bepensa, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
128	Empro Capital, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
129	Alternativa 19 del Sur Yucatán, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
130	Confía Negocios Empresariales del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
131	Maxi Administradora de Servicios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
132	Ciempre tu Patrimonio, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
133	MFM OPM, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
134	Sociedad Operadora de Microfinanzas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
135	Sociedad de Fomento a la Educación Superior, S.A. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
136	Financiera Invekta, S.A.P.I. de C.V.	0.00	6.67	10.00	5.56
137	Consultora Integral de Agronegocios, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
138	Estrella, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
139	Crecimiento Solidario para el Desarrollo Organizado, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
140	Creciapoyo, S.A. de C.V.	0.00	6.67	9.99	5.55
141	Alianza Financiera Social, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
142	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	0.00	6.43	10.00	5.48
143	Finpo, S.A. de C.V.	0.00	6.36	10.00	5.45
144	Fincrea, S.A. de C.V.	0.00	6.32	10.00	5.44
145	Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral, S.A. de C.V.	0.00	6.29	10.00	5.43
146	Crédito Ideal, S.A. de C.V.	0.00	6.19	9.99	5.39
147	Fisofo, S.A. de C.V.	0.00	6.15	10.00	5.38
148	Consol Negocios, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
149	Avance y Fortalecimiento Integral, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
150	Aliados Financieros de México, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
151	Sinaloa Positivo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
152	Rentamigo, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
153	Zéndere Financiera, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
154	HINV, S.A. de C.V.	0.00	6.00	10.00	5.33
155	Fina, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
156	Tical Impulsora, S.A. de C.V.	0.00	6.00	9.99	5.33
157	Financiera Cuallix, S.A. de C.V.	0.00	5.95	10.00	5.32
158	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	0.00	5.75	10.00	5.25
159	Grupo Consultor para la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
160	Agencia y Sociedad de Valores LR & R, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.71	10.00	5.24
161	Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	0.00	5.71	9.90	5.21
162	BBP Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.58	10.00	5.19
163	Unifin Financiera, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
164	Con Ser Tu Amigo, S.A. de C.V.	0.00	5.56	10.00	5.19
165	Grupo Financiero Más Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.56	9.99	5.18
166	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.54	10.00	5.18
167	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.50	10.00	5.17
168	Logra Financiamientos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
169	Fides Gestión Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
170	Impulsarte para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
171	Integra Arrenda S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
172	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
173	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
174	Magil, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
175	R.A. Momentos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
176	Innodi, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
177	MZ Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
178	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
179	Presta Simple, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
180	Acciones para el Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
181	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
182	Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
183	Casa San Expedito, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
184	Tu Crédito, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
185	Aktiva Financiera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
186	Grufim, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
187	GFI Apoyo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
188	Operadora Financiera de Saltillo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
189	Dinero Fácil y Rápido, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
190	Sierra Grupo Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios

2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
191	AX Incrementa, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
192	Facilita Recursos, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
193	Cege Capital, S.A.P.I. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
194	Abordo Soluciones Efectivas, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
195	Credi Recursos y Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
196	Eurekasoli, S.A. de C.V.	5.00	0.00	9.99	5.00
197	Crédito Especializado al Campo, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
198	Mex Capital, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
199	Grupo Peben, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.99	5.00
200	The Street, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
201	GE Administradora de Cartera, S.A. de C.V.	0.00	5.00	9.98	4.99
202	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	0.00	4.93	10.00	4.98
203	Capital, S.A.P.I de C.V.	0.00	4.81	10.00	4.94
204	Financiera Finca, S.A. de C.V.	0.00	4.77	10.00	4.92
205	El Cochinito de México, S.A. de C.V.	0.00	4.72	10.00	4.91
206	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.78	9.93	4.90
207	Fondo ACH, S.A. de C.V.	0.00	4.71	10.00	4.90
208	Financiera México Múltiple, S.A. de C.V.	0.00	4.69	9.94	4.88
209	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.58	10.00	4.86
210	Finaldo, S.A. de C.V.	0.00	4.55	10.00	4.85
211	Fomepade, S.A.P.I. de C.V.	0.00	4.36	10.00	4.79
212	Financiando, S.A. de C.V.	0.00	4.29	10.00	4.76
213	John Deere Financiera México, S.A. de C.V.	0.00	4.21	10.00	4.74
214	Unimex Financiera S.A. de C.V.	0.00	4.09	10.00	4.70
215	GDM3 Capital, S.A. de C.V.	0.00	3.95	10.00	4.65
216	QC Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	0.00	3.89	9.99	4.63
217	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
218	Sociedad Financiera Campesina, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
219	Financiera El Limón, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
220	Credicentra, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
221	Corporativo Finserca, S.A. de C.V.	0.00	3.33	10.00	4.44
222	Presto Fast, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	9.99	4.44
223	Gestor de Negocios Rurales y Accesorios, S.A. de C.V.	0.00	3.33	9.98	4.44
224	Crece Safsa, S.A. de C.V.	0.00	3.00	9.98	4.33
225	Financiera Borgonza, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
226	Crece Por Ti, S.A. de C.V.	0.00	2.86	10.00	4.29
227	Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V.	0.00	2.79	9.99	4.26
228	Soluciones Emprendedoras del Norte, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
229	Operadora Broxel, S.A. de C.V.	0.00	2.50	10.00	4.17
230	Consultoría y Capacitación para el Desarrollo Productivo, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.99	4.16
231	Grupo Fif-Mex, S.A. de C.V.	0.00	2.50	9.98	4.16
232	Fifaco, S.A. de C.V.	0.00	2.31	9.98	4.10
233	Sofhomex, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
234	Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado, S.A. de C.V.	0.00	2.00	10.00	4.00
235	MF Amiga, S.A. de C.V.	0.00	2.00	9.98	3.99
236	Fin K2, S.A. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
237	Pidamás, S.A.P.I. de C.V.	0.00	1.67	10.00	3.89
238	Apoyándote, S.A. de C.V.	0.00	0.77	9.98	3.58
239	Grupo KF, S.A. de C.V.	0.00	0.48	10.00	3.49
240	Entidad de Fomento Regional, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
241	Crédito Integral, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
242	Sehilasa Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
243	Sistema de Desarrollo Ganadero UGRS S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
244	Tu Lanita Rapida S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
245	Grupo Prosperemos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
246	CNH Servicios Comerciales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
247	AINIVE, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
248	Microfinanzas Idesur, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
249	Faprei, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
250	Financiera los Álamos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
251	Petrosofom, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
252	Red Prospera, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
253	Impulsora y Fomento Alica, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
254	Agrofinanciera Social SAG, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
255	Agrofinanciera del Sureste, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
256	Ayuda Oportuna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
257	Contacto Desarrollo a la Microempresa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
258	Confianza de México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
259	Capital El Molino, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
260	Red Fidelis, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
261	Grupo Fincol, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
262	RGTR Servicios y Soluciones, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
263	Valfin Global Services, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
264	GRT Ganactivas, S.A.P.I. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
265	Cariño y Asoc Servicios Integrales, S.A de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
266	Prestamás JS, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33



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

SOFOM E.N.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
267	Aryguz México, S.A. de C.V.	0.00	0.00	10.00	3.33
268	Grupo de Desarrollo Crece, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
269	Finanzas Populares Atemexpa S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
270	Magno Recursos, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
271	Apoyo ITU Sauna, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
272	Corporativa Cospa, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
273	Servicios y Financiamiento Agrícola, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
274	Grupo Regional de Negocios, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
275	Bienestar, Apoyo Mutuo y Servicios para la Región, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
276	KZ Creativa Corp Servicios Financieros, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
277	Operadora Castro Urdiales, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
278	Peldaños para Crecer, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.99	3.33
279	El Buen Apoyo para Nuestro Negocio, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
280	Axis Capital, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.98	3.33
281	Finreg, S.A. de C.V.	0.00	0.00	9.97	3.32
Promedio del Sector		0.91	5.41	9.99	5.44

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 17.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 2.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2014, le permitió ocupar el 30° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

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

Contacto: estadística@condusef.gob.mx