

Fichas del Índice de Atención a Usuarios

Anual 2014



Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ER
(Marzo, 2015)

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



2
0
1
5



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



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

SOFOM E.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Una Empresa de Grupo Financiero Inbursa

Panorama General

Comportamiento de CF Credit Services ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef	12,134
Clientes de CF Credit Services que acudieron a Condusef	596
Participación con respecto al Sector	4.9%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de CF Credit Services

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	486	82	80.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	80	13	5.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	57	71	-25.0
<i>Gestión Electrónica</i>	23	29	100.0
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	30	5	100.0
<i>Conciliación</i>	27	90	92.9
<i>Dictamen</i>	3	10	200.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0	-

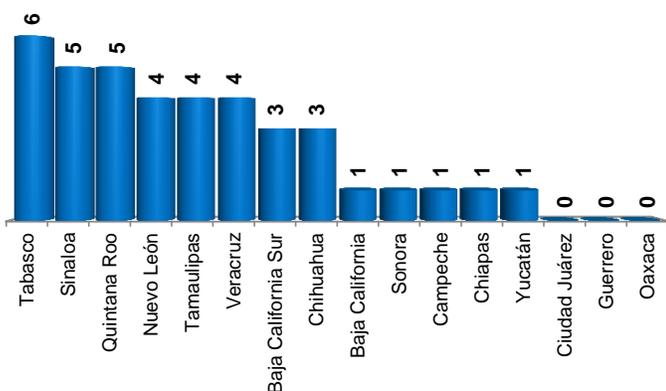
Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos
2014	110
2013	91

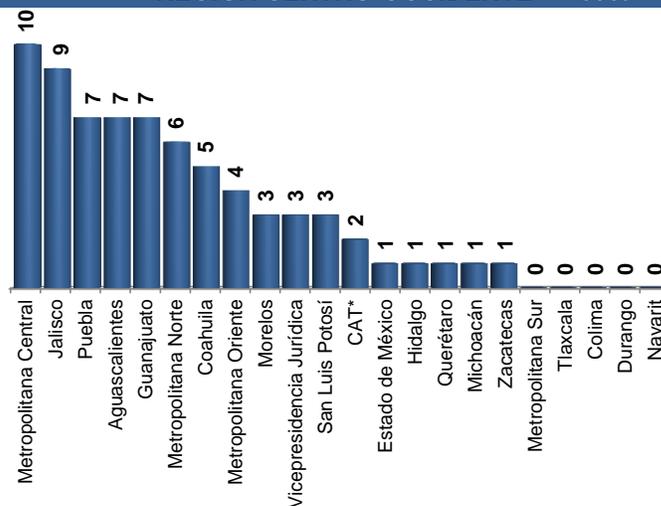
Variación (%)
▲ 20.9

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

REGION NORTE-SUR 35%



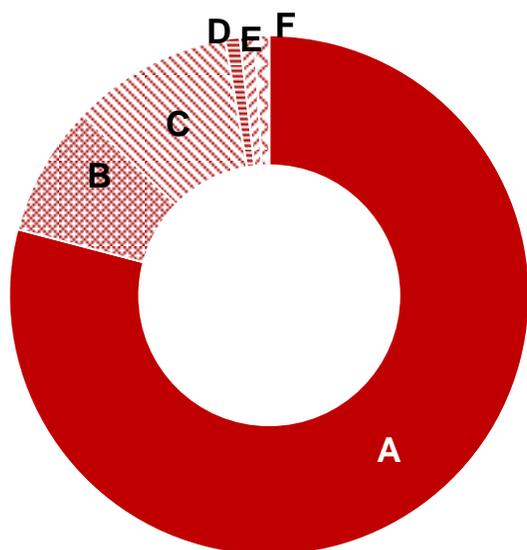
REGION CENTRO-OCCIDENTE 65%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 110



A 79.1% Crédito al auto

- 18% Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
- 16% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 15% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario

B 8.2% Crédito personal

- 22% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 22% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario
- 11% Beneficios no aplicados al crédito

C 10.0% Relacionado con otro sector

D 0.9% Contrato de factoraje financiero

E 0.9% Tarjeta de crédito

F 0.9% Contrato de arrendamiento puro y financiero



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

SOFOM E.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Una Empresa de Grupo Financiero Inbursa

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	CF Credit Services
• Gestión Electrónica Concluidas		
<i>Asuntos vencidos</i>	1	0
<i>Asuntos rechazados</i>	12	0
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	13.0	2.1
<i>Favorables en GE y turnados a Conciliación</i>	22	0.0
<i>No favorables en GE y fueron Conciliados</i>	11	0.0
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	2,312	110
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones(%)</i>	19.1	18.5
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	0
Total Multas Impuestas	121	0
Participación con respecto al Sector (%)	100.0	0
Índice de Sanción (%)	5.2	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$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).

CF Credit Services

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	Factor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consumo, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 65.1% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó 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 toma en cuenta la 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.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

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

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef	12,134
Clientes de Crédito Familiar que acudieron a Condusef	1,513
Participación con respecto al Sector	12.5%

Variación 2013-2014

SOFOM E.R. Crédito Familiar



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Crédito Familiar

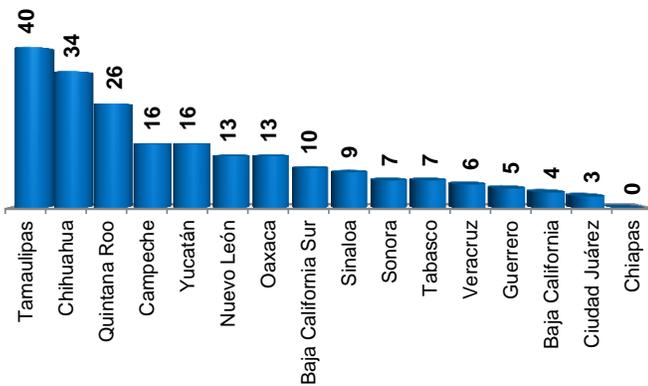
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,048	69.3	-1.8
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	404	26.7	-25.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.2	-90.9
<i>Gestión Electrónica</i>	403	99.8	-24.5
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	61	4.0	3.4
<i>Conciliación</i>	55	90.2	-3.5
<i>Dictamen</i>	5	8.2	400.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	1	1.6	0.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

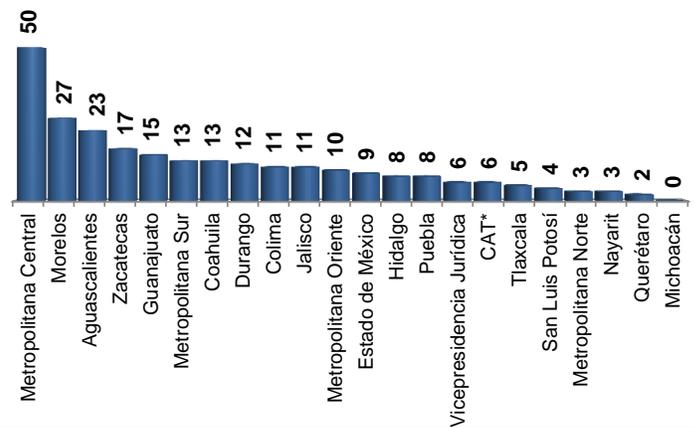
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	465	▼ 23.0
2013	604	

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

REGIÓN NORTE-SUR 45%



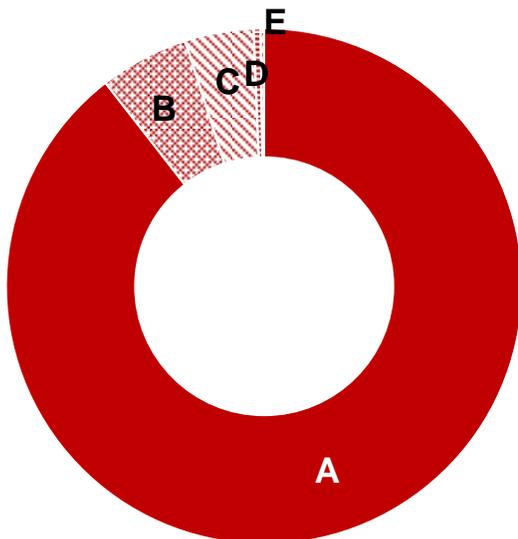
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 55%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 465



A 89.5% Crédito personal

- 26% Actualización de historial crediticio no realizada
- 20% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 8% Eliminación de historial crediticio no realizada

B 5.6% Tarjeta de crédito

- 23% Actualización de historial crediticio no realizada
- 19% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor
- 12% Consumos no reconocidos

C 4.3% Relacionado con otro sector

D 0.4% Crédito Hipotecario

E 0.2% Crédito Simple

	Del Sector ante Condusef	Crédito Familiar
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	1	0
Asuntos rechazados	12	7
Tiempo de resolución (Días)	13.0	8.5
Favorables en GE y turnados a Conciliación	22	9
No favorables en GE y fueron Conciliados	11	6
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	2,312	465
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	19.1	30.7
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	0
Total Multas Impuestas	121	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	5.2	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$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).

Crédito Familiar

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consupago, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 9.5% para esta Institución.

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

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

*Para esta calificación se toma en cuenta la 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.R.

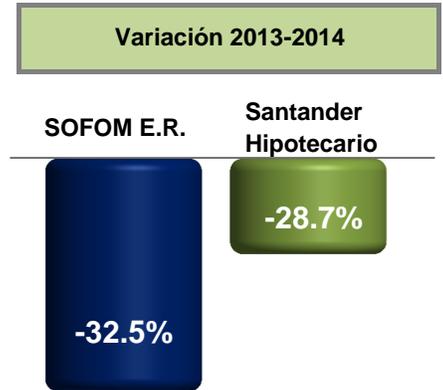
Ficha del Índice de Atención a Usuarios 2014



Panorama General

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

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef	12,134
Clientes de Santander Hipotecario que acudieron a Condusef	428
Participación con respecto al Sector	3.5%



Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Santander Hipotecario

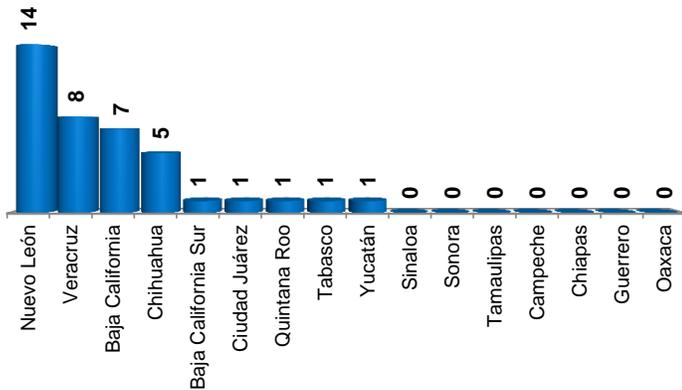
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	280	65.4	-34.0
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	108	25.2	-16.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.9	0.0
<i>Gestión Electrónica</i>	107	99.1	-16.4
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	40	9.4	-14.9
<i>Conciliación</i>	37	92.5	-15.9
<i>Dictamen</i>	3	7.5	0.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

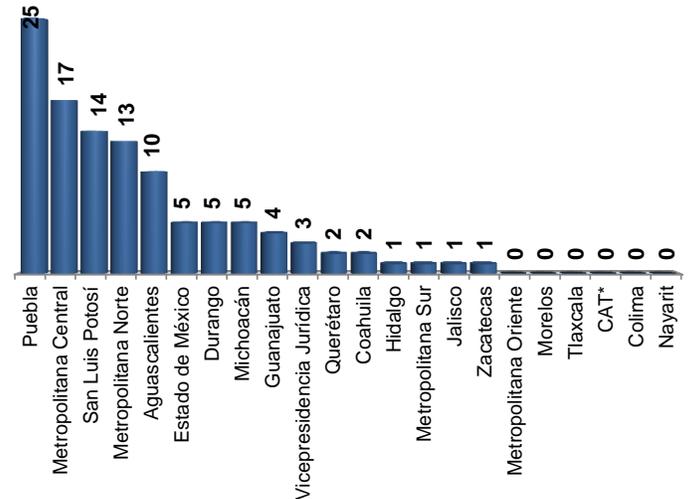
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	148	▼ 15.9
2013	176	

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

REGIÓN NORTE-SUR 26%



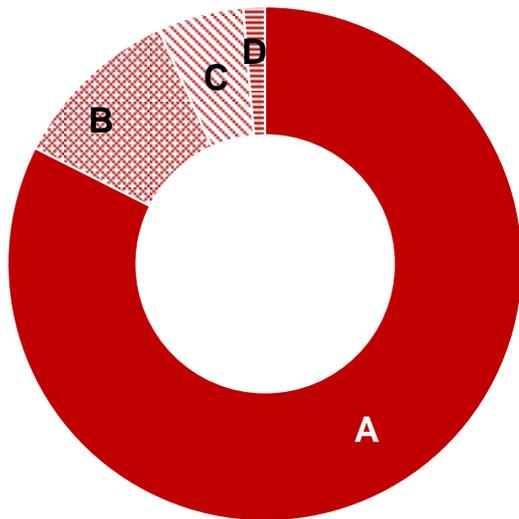
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 74%



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 148



A 82.4% Crédito hipotecario

- 22% Beneficios no aplicados al crédito
- 16% Pago no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 10.8% Tarjeta de crédito

- 25% Consumos no reconocidos
- 19% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 19% Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor

C 5.4% Relacionado con otro sector

D 1.4% Crédito al auto

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Santander Hipotecario
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	1	0
Asuntos rechazados	12	3
Tiempo de resolución (Días)	13.0	15.7
Favorables en GE y turnados a Conciliación	22	11
No favorables en GE y fueron Conciliados	11	4
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	2,312	148
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	19.1	34.6
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	5
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	0
Total Multas Impuestas	121	5
Participación con respecto al Sector (%)	100.0	4.1
Índice de Sanción (%)	5.2	3.4
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$101,300

Detalle de las Multas Impuestas de Santander Hipotecario

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	40
2011	2	40
2014	1	20

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

Santander Hipotecario

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consupago, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 28.7% para esta Institución.

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

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

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

Panorama General

**Comportamiento de Consupago ante
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef	12,134
Clientes de Consupago que acudieron a Condusef	1,145
Participación con respecto al Sector	9.4%



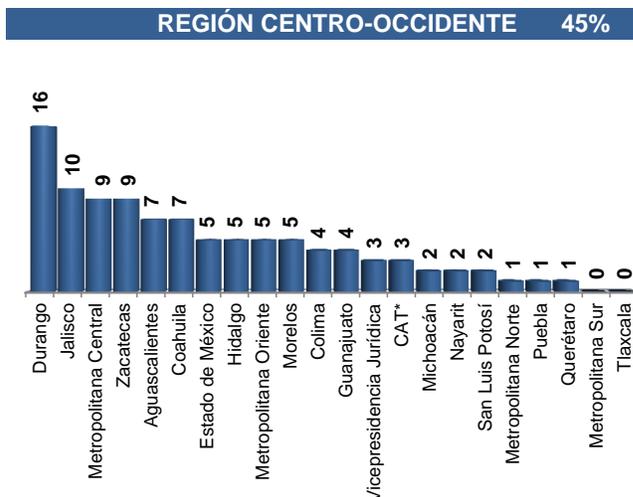
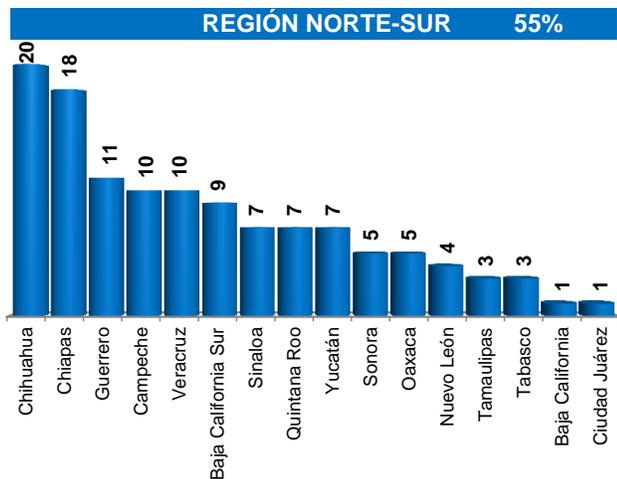
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Consupago

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	923	80.6	315.77
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	188	16.4	229.82
<i>Gestión Ordinaria</i>	188	100.0	229.82
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0	-
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	34	3.0	277.78
<i>Conciliación</i>	31	91.2	244.44
<i>Dictamen</i>	3	8.8	100.00
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	**Variación (%)
2014	222	-
2013	-	-

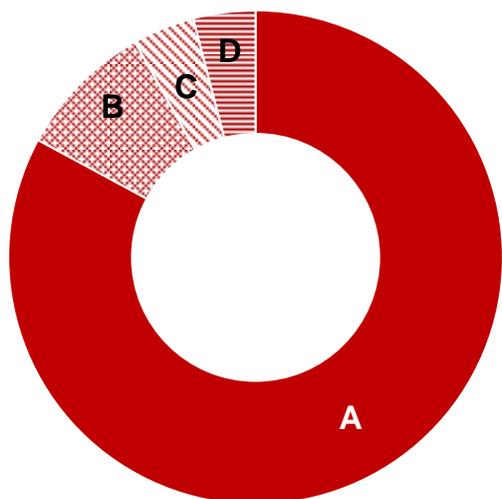
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 222



- A 83% Crédito personal**
 - 30% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 10% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 9% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- B 9% Crédito de nómina**
 - 50% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 10% Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros
 - 5% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- C 4% Tarjeta de crédito**
 - 33% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
 - 22% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 22% Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato
- D 4% Relacionado con otro sector**

**Nota: La Institución anteriormente era una SOFOL, por lo que no aplica el comparativo con el primer semestre de 2013.

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

	Del Sector ante Condusef	Consupago
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	1	-
Asuntos rechazados	12	-
Tiempo de resolución (Días)	13.0	-
Favorables en GE y turnados a Conciliación	22	-
No favorables en GE y fueron Conciliados	11	-
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	2,312	222
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	19.1	19.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	0
Total Multas Impuestas	121	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	5.2	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$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).

Consupago

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consupago, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 297.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 13° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, se le descuenta automáticamente una tercera parte de la calificación máxima de 10, por lo que se les invita a incorporarse a este Proceso.

*Para esta calificación se toma en cuenta la 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 Servicios Financieros Soriana ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<i>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</i>	12,134
<i>Clientes de Servicios Financieros Soriana que acudieron a Condusef</i>	1,449
<i>Participación con respecto al Sector</i>	11.9%



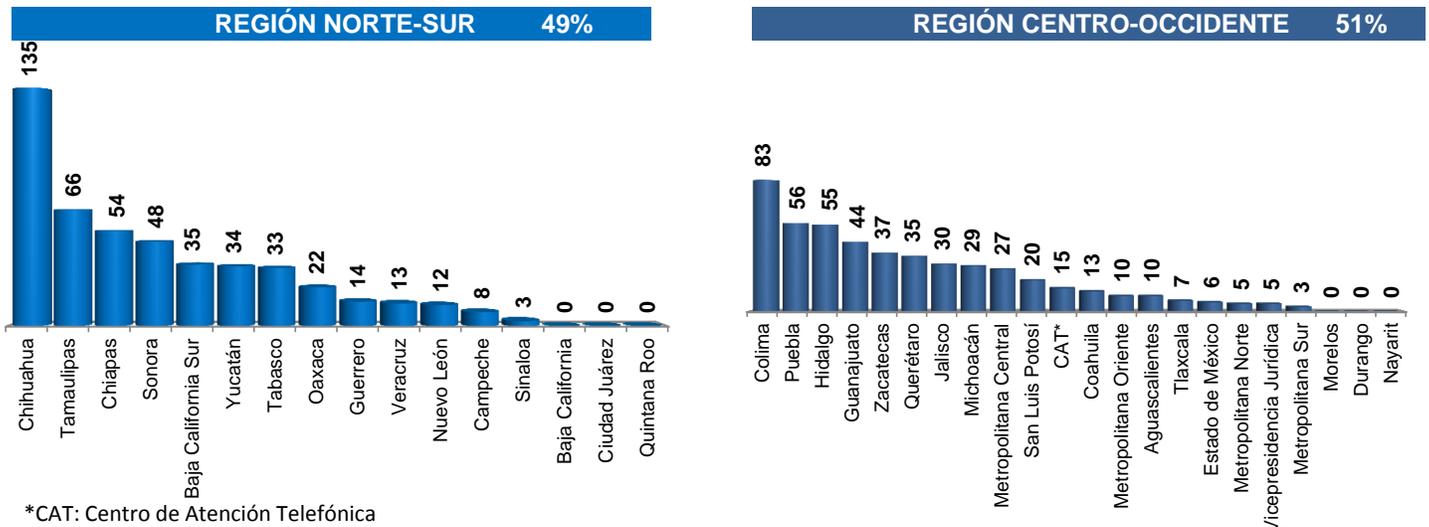
Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Servicios Financieros Soriana

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	482	33.3	-16.9
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	822	56.7	-25.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	822	100.0	-25.2
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0	-
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	145	10.0	51.0
<i>Conciliación</i>	140	96.6	52.2
<i>Dictamen</i>	5	3.4	66.7
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-100.0

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

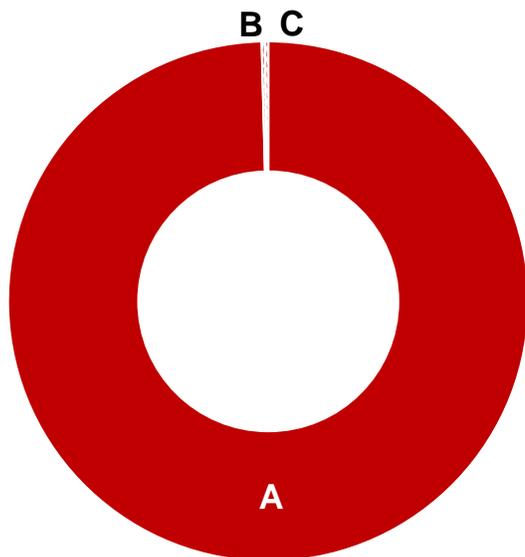
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	967	▼ 19.1
2013	1,195	

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



Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 967



A 99.6%	Tarjeta de crédito
41%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
13%	Consumos no reconocidos
12%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
B 0.2%	Crédito personal
50%	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros
50%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C 0.2%	Relacionado con otro sector

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Servicios Financieros Soriana
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	1	-
Asuntos rechazados	12	-
Tiempo de resolución (Días)	13.0	-
Favorables en GE y turnados a Conciliación	22	-
No favorables en GE y fueron Conciliados	11	-
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	2,312	967
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	19.1	66.7
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	4
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	29
Total Multas Impuestas	121	33
Participación con respecto al Sector (%)	100.0	27.3
Índice de Sanción (%)	5.2	3.4
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$467,315

Detalle de las Multas Impuestas de Servicios Financieros Soriana

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	6	18.2
2012	12	36.4
2013	13	39.4
2014	2	6.0

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

Servicios Financieros Soriana

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consumago, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 18.4% para esta Institución.

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

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, se le descuenta automáticamente una tercera parte de la calificación máxima de 10, por lo que se les invita a incorporarse a este Proceso.

*Para esta calificación se toma en cuenta la 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 Hipotecaria Nacional ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef	12,134
Clientes de Hipotecaria Nacional que acudieron a Condusef	593
Participación con respecto al Sector	4.9%

Variación 2013-2014	
SOFOM E.R.	Hipotecaria Nacional
-32.5%	-48.6%

Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Hipotecaria Nacional

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	413	69.7	-55.2
Controversias (Inconformidades presentadas por el Usuario)	114	19.2	-4.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	114	100.0	-4.2
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0.0	-
Reclamaciones (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	66	11.1	-41.6
<i>Conciliación</i>	55	83.3	-46.1
<i>Dictamen</i>	11	16.7	10.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensa)</i>	0	0.0	-100.0



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

SOFOM E.R.

Ficha del Índice de Atención a Usuarios

2014

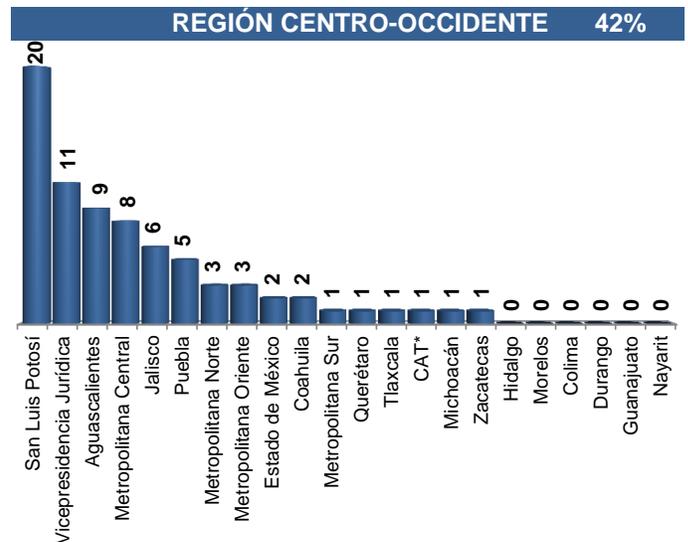
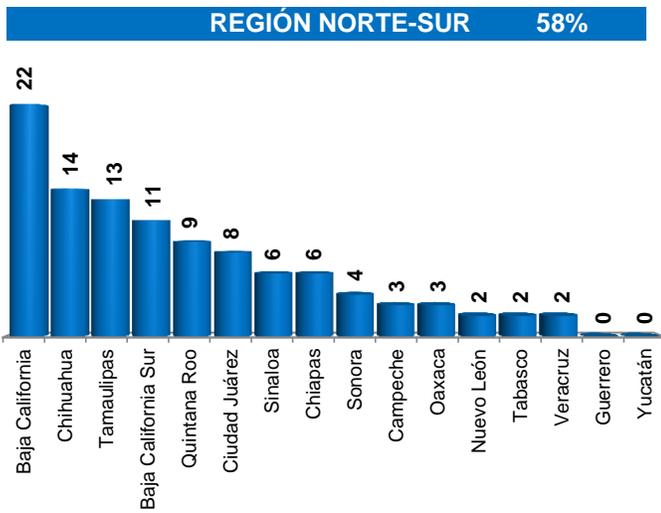


Grupo Financiero BBVA Bancomer

Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	180	▼ 22.4
2013	232	

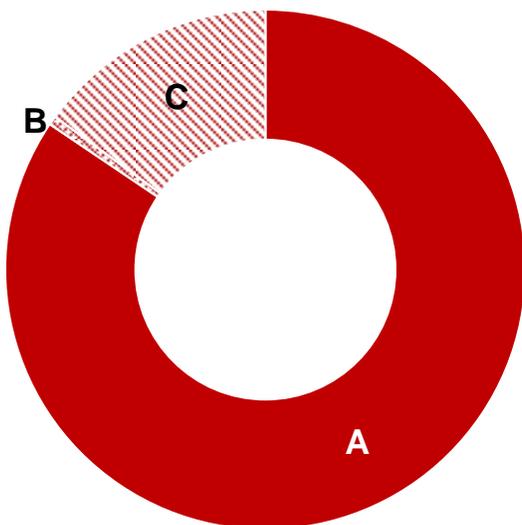
Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



*CAT: Centro de Atención Telefónica

Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 180



A 84% Crédito hipotecario

- 24% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 18% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 16% Beneficios no aplicados al crédito

B 1% Crédito personal

- 100% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 15% Relacionado con otro sector

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

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Hipotecaria Nacional
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	1	-
Asuntos rechazados	12	-
Tiempo de resolución (Días)	13.0	-
Favorables en GE y turnados a Conciliación	22	-
No favorables en GE y fueron Conciliados	11	-
• Controversias y Reclamaciones Iniciadas		
Total de Controversias y Reclamaciones	2,312	180
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	19.1	30.4
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	92	81
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	29	0
Total Multas Impuestas	121	81
Participación con respecto al Sector (%)	100.0	66.9
Índice de Sanción (%)	5.2	45.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,825,967	\$2,215,670

Detalle de las Multas Impuestas de Hipotecaria Nacional

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	1	1.2
2009	2	2.5
2010	12	14.8
2011	31	38.3
2012	29	35.8
2013	6	7.4

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

Hipotecaria Nacional

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	AF Banregio, S. A. de C. V.	10.00	8.81	10.00	9.60
2	Banregio Soluciones Financieras, S.A. de C.V.	10.00	8.18	10.00	9.39
3	CF Credit Services, S.A. de C.V.	9.90	8.15	10.00	9.35
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	10.00	7.40	10.00	9.13
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	7.55	6.93	10.00	8.16
6	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	4.10	8.53	10.00	7.54
7	Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	6.19	6.54	9.59	7.44
8	Arrendadora Banamex, S.A. de C.V.	0.00	9.99	10.00	6.66
9	actor Banorte, S.A. de C.V.	0.00	9.67	9.92	6.53
10	Mifel, S.A. de C.V.	0.00	9.17	10.00	6.39
11	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	0.00	8.77	10.00	6.26
12	Arrendadora Afirme, S.A. de C.V.	0.00	8.40	10.00	6.13
13	Consumo, S.A. de C.V.	0.00	8.06	10.00	6.02
14	Finanmadrid México, S.A. de C.V.	0.00	7.56	10.00	5.85
15	Opcipres, S.A. de C.V.	0.00	6.34	10.00	5.45
16	Globalcard, S.A. de C.V.	0.00	3.44	10.00	4.48
17	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	0.00	3.33	7.27	3.53
18	Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	0.00	6.96	3.31	3.42
	Promedio del Sector	3.21	7.57	9.45	6.74

Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 32.5% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 48.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 18° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, se le descuenta automáticamente una tercera parte de la calificación máxima de 10, por lo que se les invita a incorporarse a este Proceso.

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