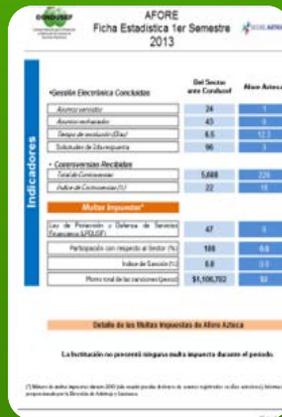


# ADMINISTRADORAS DE FONDO PARA EL RETIRO (CALIFICACIÓN Y RANKING)



# CONDUSEF

**Panorama General**

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

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>56,156</b>
<b>Clientes de Afore Inbursa que acudieron a Condusef</b>	<b>2,299</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.1%</b>



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

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>1,752</b>	<b>76.21</b>	<b>11.2</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>546</b>	<b>23.75</b>	<b>10.8</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>5</b>	<b>0.9</b>	<b>100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>492</b>	<b>90.1</b>	<b>9.6</b>
<i>Conciliación</i>	<b>49</b>	<b>9.0</b>	<b>11.4</b>
<b>Dictamen</b>	<b>1</b>	<b>0.04</b>	<b>-50.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>-</b>

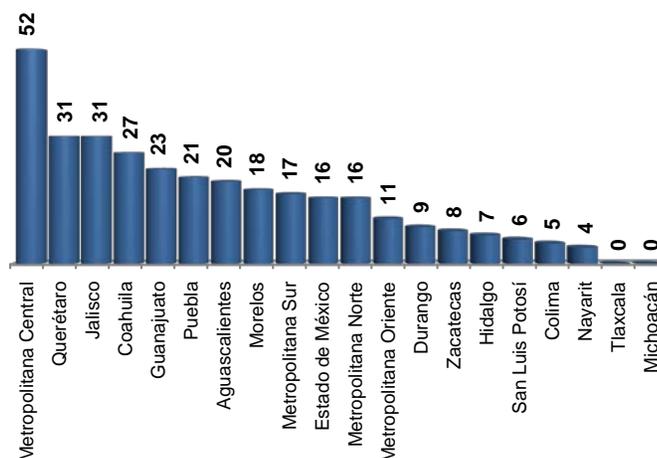
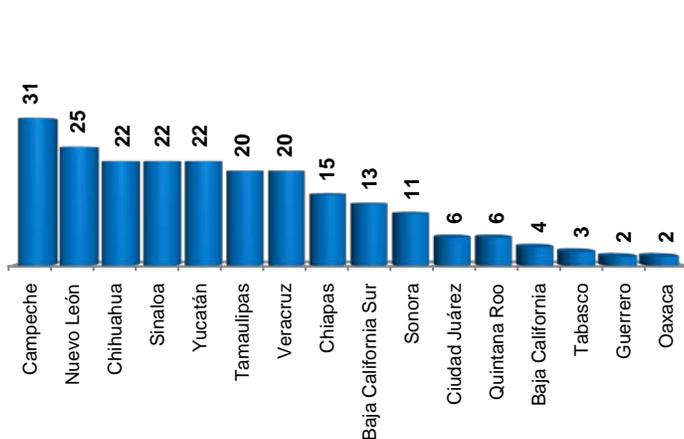
### Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	546	▲ 10.8
2012	493	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

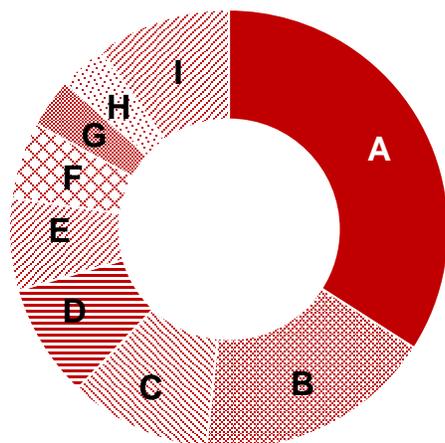
REGIÓN NORTE-SUR 41%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 59%



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 546



<b>A</b>	<b>34.1%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	88%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	6%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
	4%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
<b>B</b>	<b>17.6%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	78%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	16%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>10.4%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	93%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	7%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>8.4%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>E</b>	<b>6.8%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>F</b>	<b>5.7%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>G</b>	<b>3.7%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>H</b>	<b>3.5%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>9.8%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (3.1%), Devolución de fondo de la vivienda 72-92 (2.9%), Aportaciones voluntarias (1.1%), entre otros (2.7%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Inbursa
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	2
Asuntos rechazados	73	12
Tiempo de resolución (Días)	5.8	4.9
Solicitudes de 2da respuesta	234	25
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	546
Índice de Controversias (%)	21	24
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	0.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$0

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Inbursa

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

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual 2013



### Afore Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 3.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió que ocupara el 1er lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, ya que se reportan respuestas por parte de la Institución, que al no corresponder al sentido de la solicitud o al ser incompletas / incorrectas, deben ser turnadas nuevamente por el asesor de Condusef a la Institución, para su atención. Asimismo, se observa asuntos en que la Institución responde como "No favorable" al usuario, pero al turnarlos a una fase legal (Conciliación), se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

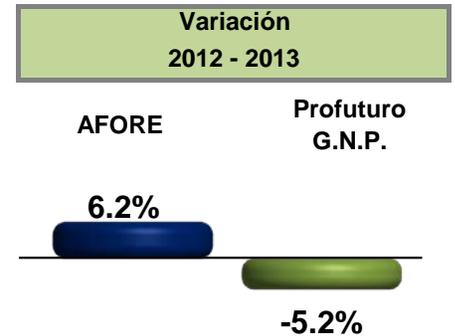
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

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

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Profuturo G.N.P. que acudieron a Condusef</i>	<b>3,226</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>5.7%</b>



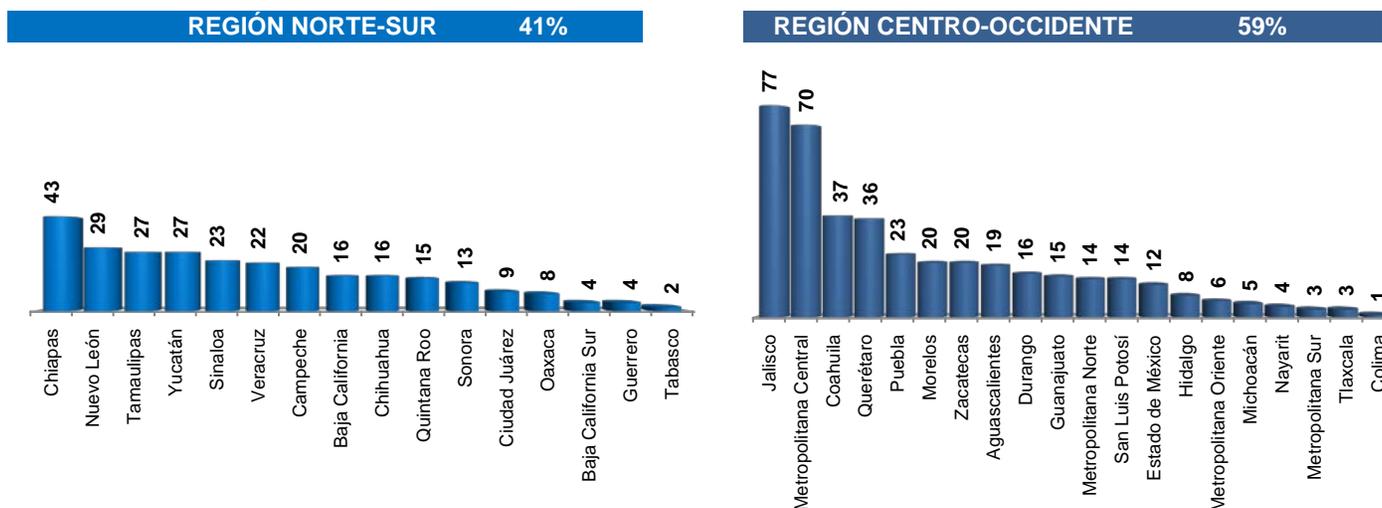
### Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Profuturo G.N.P.

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,541</b>	<b>78.8</b>	<b>5.7</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>681</b>	<b>21.1</b>	<b>-17.9</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>632</b>	<b>92.8</b>	<b>-18.0</b>
<i>Conciliación</i>	<b>49</b>	<b>7.2</b>	<b>-15.5</b>
<b>Dictamen</b>	<b>4</b>	<b>0.1</b>	<b>100.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

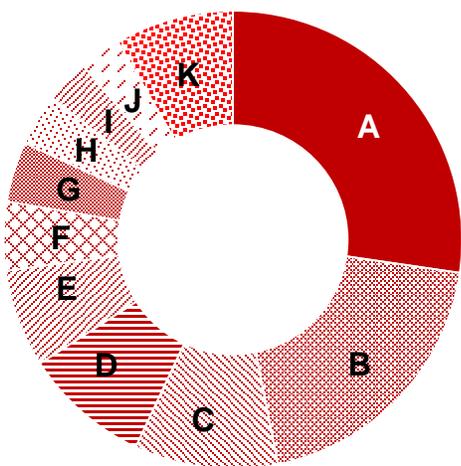
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	681	▼ 17.9
2012	829	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 681



<b>A</b>	<b>27.3%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	84%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	16%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>19.5%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	67%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	27%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>10.1%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	78%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	10%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
	7%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
<b>D</b>	<b>9.0%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>E</b>	<b>6.9%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>F</b>	<b>4.8%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>G</b>	<b>4.3%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>H</b>	<b>3.7%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>I</b>	<b>3.1%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>J</b>	<b>2.9%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>K</b>	<b>8.4%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Aportaciones complementarias (2.2%), Registro de trabajadores (1.5%), entre otros (4.7%).

	Del Sector ante Condusef	Profuturo G.N.P.
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	1
Asuntos rechazados	73	2
Tiempo de resolución (Días)	5.8	4.2
Solicitudes de 2da respuesta	234	8
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	681
Índice de Controversias (%)	21	21
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	10
Participación con respecto al Sector (%)	100	11.9
Índice de Sanción (%)	0.7	1.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$248,062

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	9	90
2011	1	10

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Profuturo G.N.P.

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
<b>2</b>	<b>Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.</b>	<b>8.55</b>	<b>7.89</b>	<b>8.81</b>	<b>8.42</b>	<b>8.47</b>
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionissste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 5.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 2° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportarse asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. De igual forma, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas problemáticas contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Afore Coppel ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore Coppel que acudieron a Condusef</i>	<b>3,301</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>5.9%</b>



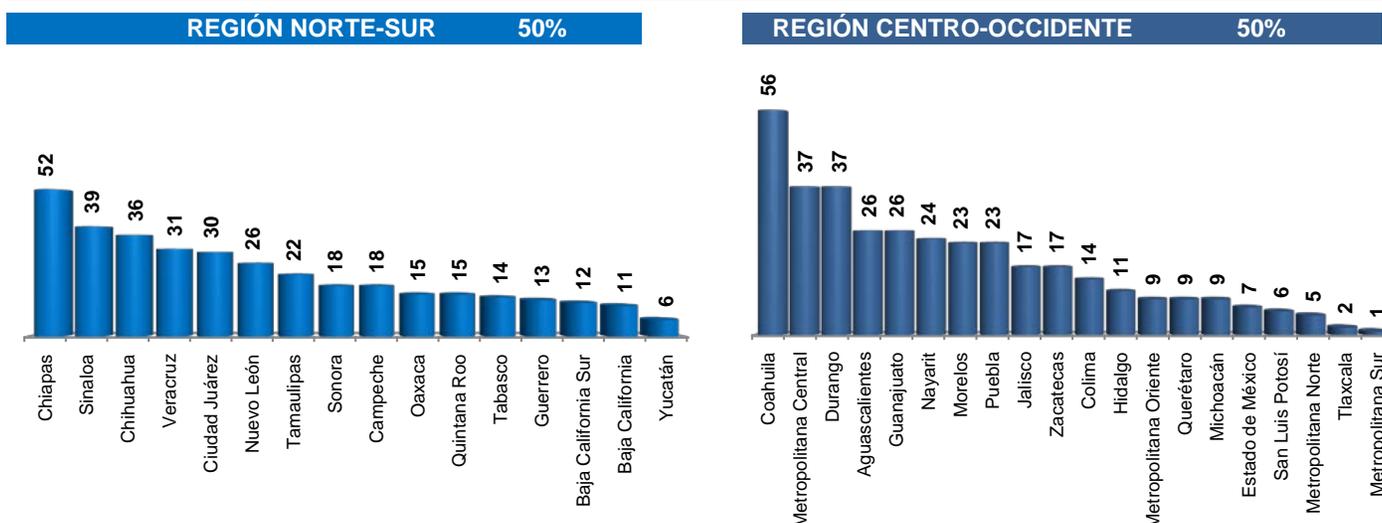
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore Coppel**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,584</b>	<b>78.3</b>	<b>-4.2</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>717</b>	<b>21.7</b>	<b>1.4</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0.2</b>	<b>100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>647</b>	<b>90.2</b>	<b>-1.7</b>
<i>Conciliación</i>	<b>69</b>	<b>9.6</b>	<b>40.8</b>
<b>Dictamen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

### Controversias recibidas de la Institución

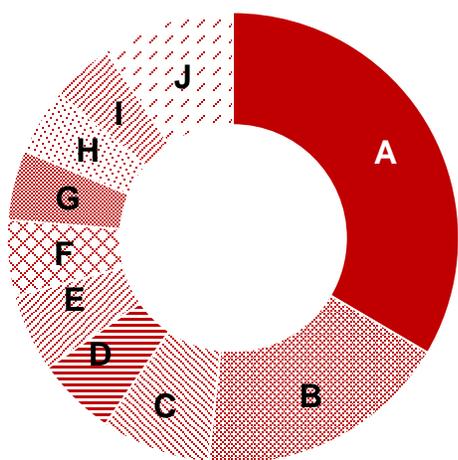
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	717	▲ 1.4
2012	707	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 717



<b>A</b>	<b>33.5%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	73%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	22%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	3%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>18.3%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>7.8%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
	84%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	11%	Inconformidad con la corrección o actualización
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>5.7%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>E</b>	<b>5.6%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>F</b>	<b>5.4%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>G</b>	<b>5.0%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>H</b>	<b>4.7%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>I</b>	<b>4.5%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>J</b>	<b>9.5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Devolución de fondo de la vivienda 72-92 (2.2%), Aportaciones voluntarias (1.5%), Registro de trabajadores(1.5%), Traspaso SAR 92-97 - AFORE (1.4%), entre otros (2.9%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Coppel
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	21
Asuntos rechazados	73	5
Tiempo de resolución (Días)	5.8	9.3
Solicitudes de 2da respuesta	234	8
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	717
Índice de Controversias (%)	21	22
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	7
Participación con respecto al Sector (%)	100	8.3
Índice de Sanción (%)	0.7	1.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$187,588

#### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Coppel

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	14
2011	4	57
2012	2	29

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

#### Afore Coppel

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
<b>3</b>	<b>Afore Coppel S.A. de C.V.</b>	<b>8.24</b>	<b>7.83</b>	<b>9.17</b>	<b>8.41</b>	<b>6.17</b>
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 3er lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportarse asuntos que no se les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días). Asimismo, se observaron algunas respuestas en donde la Institución, dio como "Favorable" al usuario, pero al incumplir con la solución del mismo, fue necesario turnarlas a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. De igual forma, se reportaron asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Dichas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la Ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

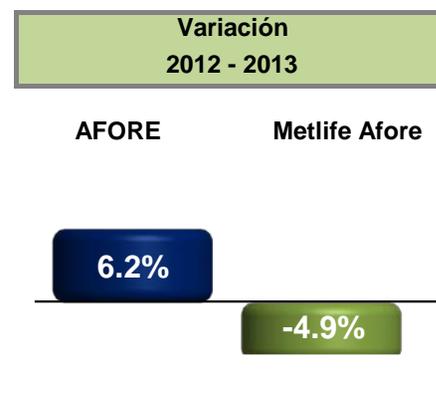
\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

**Panorama General**

**Comportamiento de Metlife Afore ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Metlife Afore que acudieron a Condusef</i>	<b>1,141</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>2.0%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Metlife Afore**

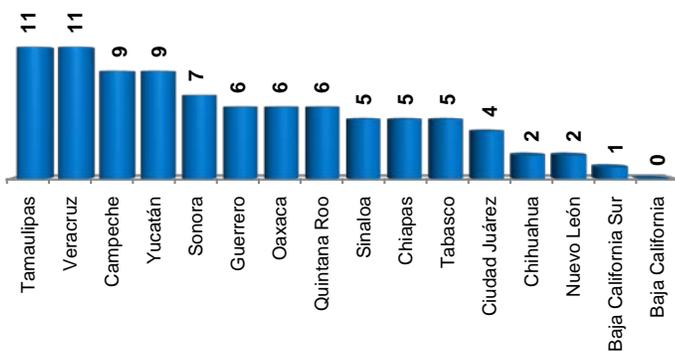
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>886</b>	<b>77.6</b>	<b>3.3</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>254</b>	<b>22.3</b>	<b>-1.9</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>231</b>	<b>90.9</b>	<b>0.9</b>
<i>Conciliación</i>	<b>23</b>	<b>9.1</b>	<b>-20.7</b>
<b>Dictamen</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>-75.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

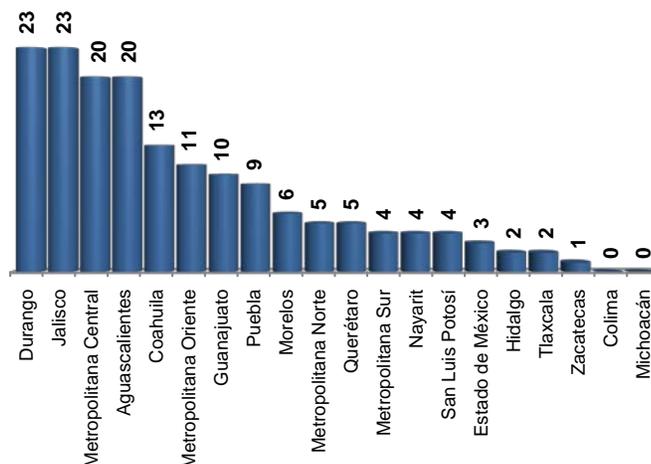
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	254	▼ 1.9
2012	259	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

**REGIÓN NORTE-SUR 35%**

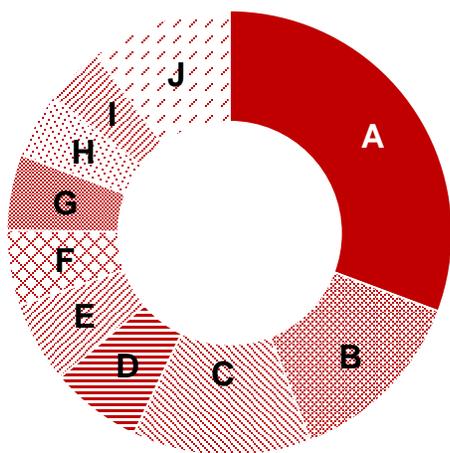


**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 65%**



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 254



**A 30.7% Emisión de estado de cuenta**

81% Solicitud de trámite no atendida o no concluida  
19% Información para realizar el trámite no otorgada

**B 13.4% Traspasos AFORE-AFORE**

82% Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE  
9% Solicitud no atendida por traspaso indebido  
6% Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido

**C 13.0% Disposición del saldo de la cuenta individual**

85% Solicitud de trámite no atendida o no concluida  
9% Información para realizar el trámite no otorgada  
6% Inconformidad con el resultado o monto del retiro

**D 6.7% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio**

**E 5.9% Retiros parciales (Desempleo)**

**F 5.5% Unificación de cuentas**

**G 5.5% Retiros programados**

**H 4.7% Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)**

**I 4.3% Retiros SAR 92-97**

**J 10.3% Varios \***

\* Incluye: Registro de trabajadores (2.3%), Aportaciones complementarias (2.0%), Comisiones (1.6%), entre otros (4.4%).

	Del Sector ante Condusef	Metlife Afore
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	1
Asuntos rechazados	73	1
Tiempo de resolución (Días)	5.8	6.6
Solicitudes de 2da respuesta	234	4
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	254
Índice de Controversias (%)	21	22
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	8
Participación con respecto al Sector (%)	100	9.5
Índice de Sanción (%)	0.7	3.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$119,814

**Detalle de las Multas Impuestas de Metlife Afore**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	4	50.0
2010	2	25.0
2011	1	12.5
2012	1	12.5

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

#### Metlife Afore

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
<b>4</b>	<b>Metlife Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>8.41</b>	<b>7.77</b>	<b>9.05</b>	<b>8.41</b>	<b>8.06</b>
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 4.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 4° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportarse asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. De igual forma, se reportaron asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas problemáticas contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Afore Banamex ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore Banamex que acudieron a Condusef</i>	<b>6,109</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>10.9%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore Banamex**

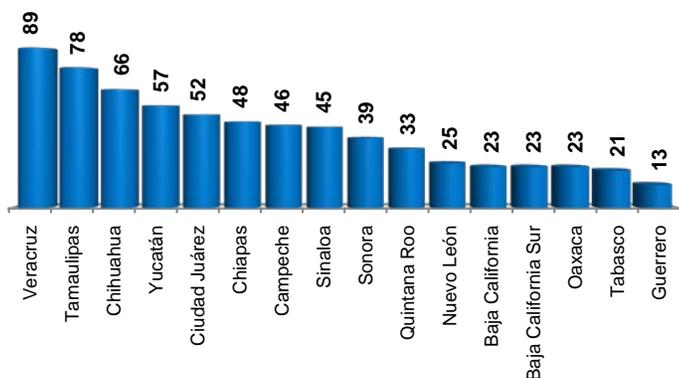
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>4,624</b>	<b>75.69</b>	<b>14.3</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>1,475</b>	<b>24.15</b>	<b>9.1</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,300</b>	<b>88.1</b>	<b>5.3</b>
<i>Conciliación</i>	<b>175</b>	<b>11.9</b>	<b>48.3</b>
<b>Dictamen</b>	<b>8</b>	<b>0.13</b>	<b>700.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>0.03</b>	<b>100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

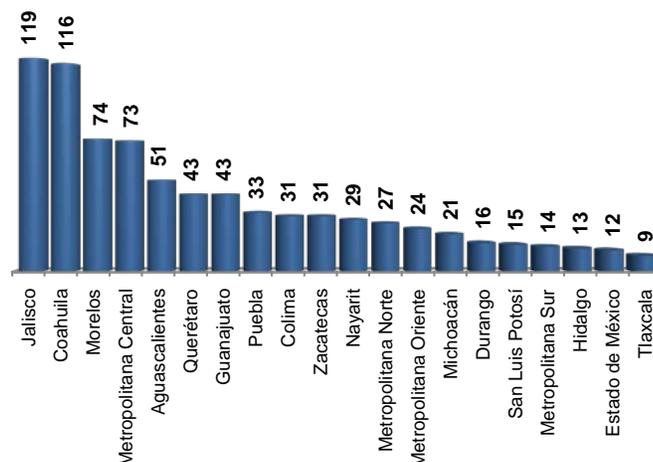
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,475	▲ 9.1
2012	1,352	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 46%

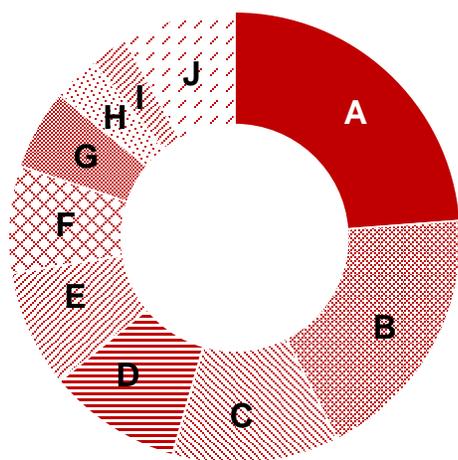


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 54%



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 1,475



<b>A</b>	<b>23.8%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	73%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	20%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>18.7%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	87%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	13%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>11.9%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
	87%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	11%	Inconformidad con la corrección o actualización
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>9.6%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>E</b>	<b>8.4%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>F</b>	<b>7.7%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>G</b>	<b>5.8%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>H</b>	<b>3.3%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>I</b>	<b>2.7%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>J</b>	<b>8.1%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Aportaciones voluntarias (2.2%), Retiros programados (1.8%), Comisiones (1.3%), Registro de trabajadores (1.0%), entre otros (1.8).

	Del Sector ante Condusef	Afore Banamex
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	0
Asuntos rechazados	73	6
Tiempo de resolución (Días)	5.8	6.6
Solicitudes de 2da respuesta	234	27
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	1,475
Índice de Controversias (%)	21	24
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.4
Índice de Sanción (%)	0.7	0.14
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$57,460

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Banamex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Afore Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
<b>5</b>	<b>Afore Banamex, S.A. de C.V.</b>	<b>7.58</b>	<b>7.59</b>	<b>9.76</b>	<b>8.31</b>	<b>8.22</b>
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 13.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 5° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Esta situación contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

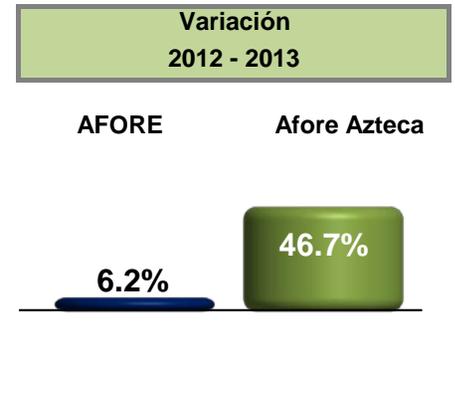
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

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

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>56,156</b>
<b>Clientes de Afore Azteca que acudieron a Condusef</b>	<b>3,038</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.4%</b>



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

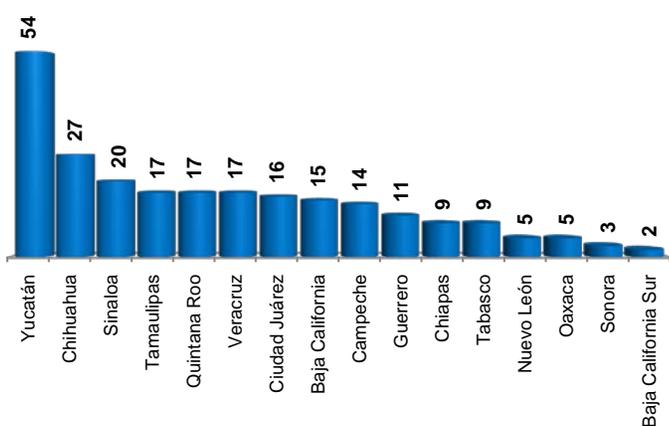
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,523</b>	<b>83.05</b>	<b>206.6</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>514</b>	<b>16.92</b>	<b>307.9</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>476</b>	<b>92.6</b>	<b>313.9</b>
<i>Conciliación</i>	<b>38</b>	<b>7.4</b>	<b>245.5</b>
<b>Dictamen</b>	<b>1</b>	<b>0.03</b>	<b>100.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

### Controversias recibidas de la Institución

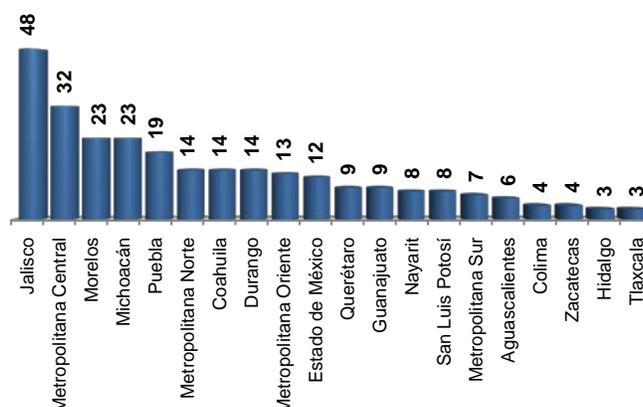
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	514	▲ 307.9
2012	126	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 47%

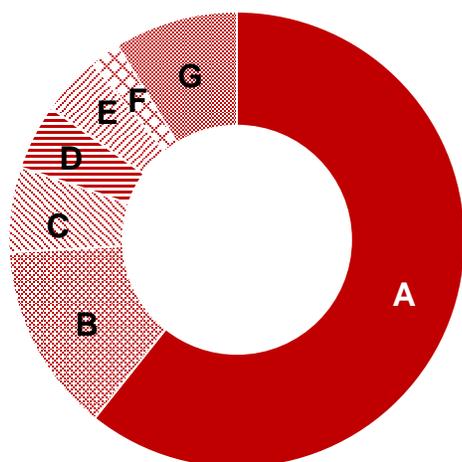


#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 53%



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 514



#### A 60.7% Traspasos AFORE-AFORE

- 81% Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
- 15% Solicitud no atendida por traspaso indebido
- 3% Información para realizar el trámite no otorgada

#### B 13.4% Disposición del saldo de la cuenta individual

- 72% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 20% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 7% Información para realizar el trámite no otorgada

#### C 6.0% Retiros parciales (Desempleo)

- 90% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 6% Inconformidad con el pago del retiro por desempleo
- 3% Información para realizar el trámite no otorgada

#### D 4.7% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

#### E 4.3% Emisión de estado de cuenta

#### F 2.1% Retiros programados

#### G 8.8% Varios \*

\* Incluye: Retiros SAR 92-97 (1.9%), Unificación de cuentas (1.4%), Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (1.2%), entre otros (4.3%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Azteca
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	2
Asuntos rechazados	73	4
Tiempo de resolución (Días)	5.8	12.5
Solicitudes de 2da respuesta	234	6
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	514
Índice de Controversias (%)	21	17
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.4
Índice de Sanción (%)	0.7	0.4
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$35,937

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Azteca

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	50
2012	1	50

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Afore Azteca

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
<b>6</b>	<b>Afore Azteca, S.A. de C.V.</b>	<b>6.78</b>	<b>8.31</b>	<b>9.76</b>	<b>8.28</b>	<b>8.75</b>
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajo S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 46.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 6° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Asimismo, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Principal Afore ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<b>Asuntos de AFORE en Condusef</b>	<b>56,156</b>
<b>Clientes de Principal Afore que acudieron a Condusef</b>	<b>6,801</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>12.1%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Principal Afore**

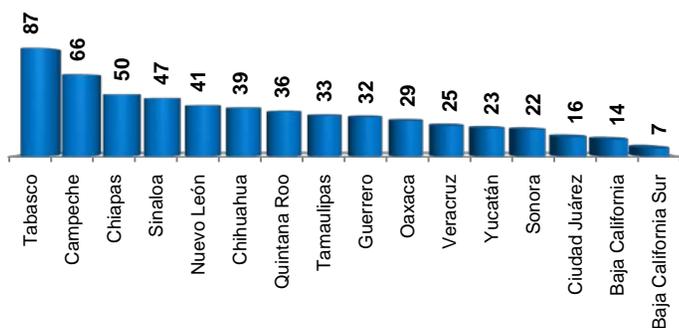
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>5,345</b>	<b>78.59</b>	<b>36.7</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>1,455</b>	<b>21.39</b>	<b>13.3</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,388</b>	<b>95.4</b>	<b>13.3</b>
<i>Conciliación</i>	<b>67</b>	<b>4.6</b>	<b>13.6</b>
<b>Dictamen</b>	<b>1</b>	<b>0.02</b>	<b>-50.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>-100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

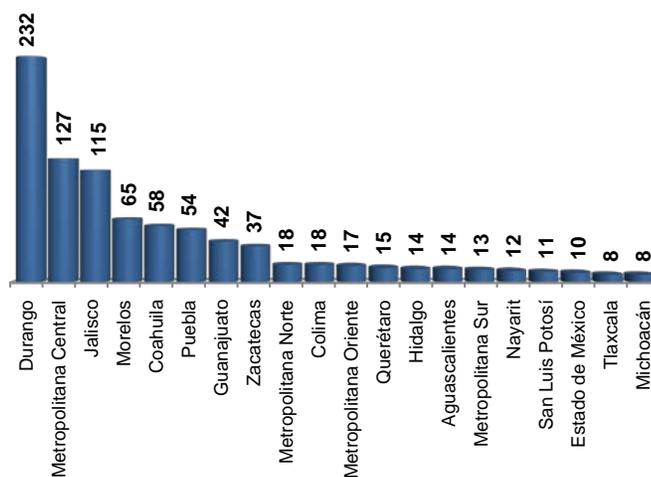
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,455	▲ 13.3
2012	1,284	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

**REGIÓN NORTE-SUR 39%**

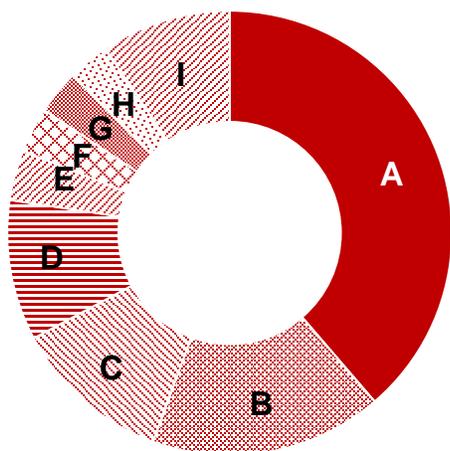


**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%**



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 1,455



**A 38.7% Emisión de estado de cuenta**

- 90% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 10% Información para realizar el trámite no otorgada

**B 16.9% Disposición del saldo de la cuenta individual**

- 72% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 16% Inconformidad con el resultado o monto del retiro
- 9% Información para realizar el trámite no otorgada

**C 11.6% Traspasos AFORE-AFORE**

- 80% Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
- 9% Solicitud no atendida por traspaso indebido
- 5% Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido

**D 10.2% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio**

**E 3.6% Retiros parciales (Desempleo)**

**F 3.3% Retiros SAR 92-97**

**G 3.2% Retiros programados**

**H 3.0% Unificación de cuentas**

**I 9.5% Varios\***

\* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) (2.1%), Devolución de fondo de la vivienda 72-92 (2.0%), Registro de trabajadores (1.4%), entre otros (4.0%).

	Del Sector ante Condusef	Principal Afore
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	0
Asuntos rechazados	73	5
Tiempo de resolución (Días)	5.8	2.7
Solicitudes de 2da respuesta	234	17
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	1,455
Índice de Controversias (%)	21	21
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	9
Participación con respecto al Sector (%)	100	10.7
Índice de Sanción (%)	0.7	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$229,680

**Detalle de las Multas Impuestas de Principal Afore**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	3	33
2010	5	56
2011	1	11

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

#### Principal Afore

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
<b>7</b>	<b>Principal Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>7.73</b>	<b>7.86</b>	<b>8.93</b>	<b>8.17</b>	<b>8.15</b>
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 30.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 7° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Asimismo, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Afore Sura ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore Sura que acudieron a Condusef</i>	<b>5,339</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>9.5%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore Sura**

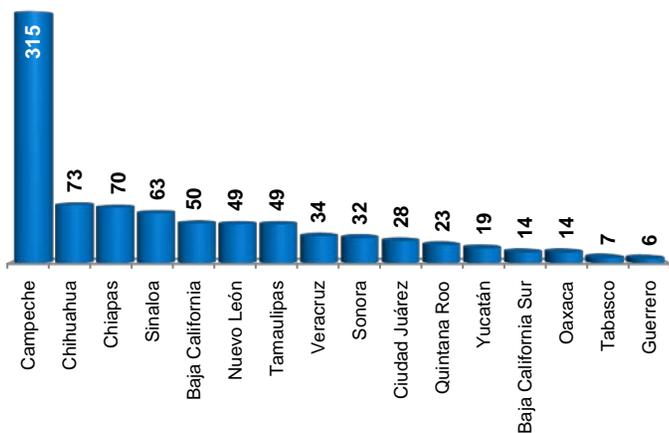
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>3,849</b>	<b>72.09</b>	<b>9.0</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>1,484</b>	<b>27.80</b>	<b>10.1</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>-50.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,299</b>	<b>87.5</b>	<b>5.9</b>
<i>Conciliación</i>	<b>184</b>	<b>12.4</b>	<b>54.6</b>
<b>Dictamen</b>	<b>4</b>	<b>0.07</b>	<b>100.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>0.04</b>	<b>100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

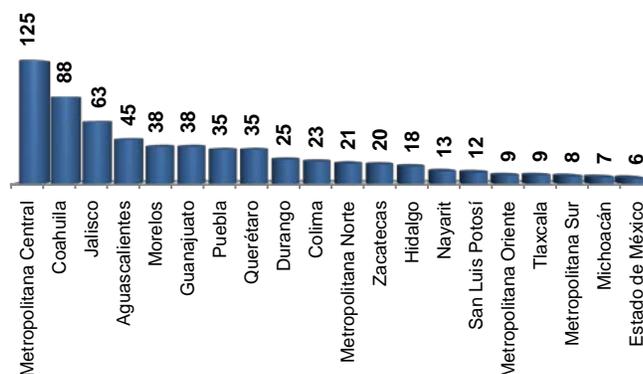
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,484	▲ 10.1
2012	1,348	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 57%

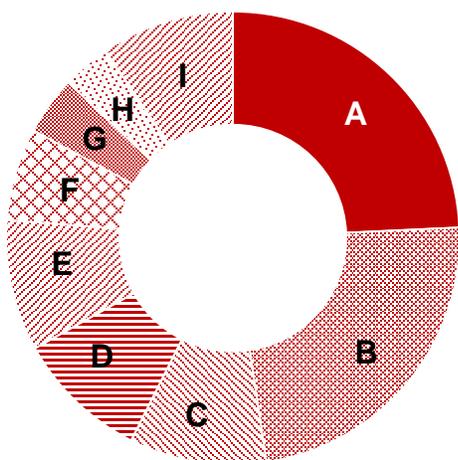


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 43%



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 1,484



<b>A</b>	<b>24.2%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	85%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	15%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>23.4%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	78%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	16%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>9.8%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	74%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	12%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
	11%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
<b>D</b>	<b>9.5%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>E</b>	<b>9.4%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)</b>
<b>F</b>	<b>6.6%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>G</b>	<b>4.2%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>H</b>	<b>3.4%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>I</b>	<b>9.5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Retiros parciales (Desempleo) (3.0%), Devolución de fondo de la vivienda 72-92 (1.4%), Comisiones (1.2%), Aportaciones voluntarias (1.2%), entre otros (2.7%).

**Indicadores**

	Del Sector ante Condusef	Afore Sura
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	1
Asuntos rechazados	73	8
Tiempo de resolución (Días)	5.8	1.5
Solicitudes de 2da respuesta	234	31
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	1,484
Índice de Controversias (%)	21	28
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	12
Participación con respecto al Sector (%)	100	14.3
Índice de Sanción (%)	0.7	0.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$295,604

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	6	50
2009	3	25
2010	2	17
2012	1	8

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Afore Sura

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
<b>8</b>	<b>Afore Sura, S.A. de C.V.</b>	<b>7.89</b>	<b>7.22</b>	<b>8.57</b>	<b>7.89</b>	<b>8.32</b>
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 9.4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 8° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportarse asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Esta problemática contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

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

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore XXI Banorte que acudieron a Condusef</i>	<b>13,872</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>24.7%</b>



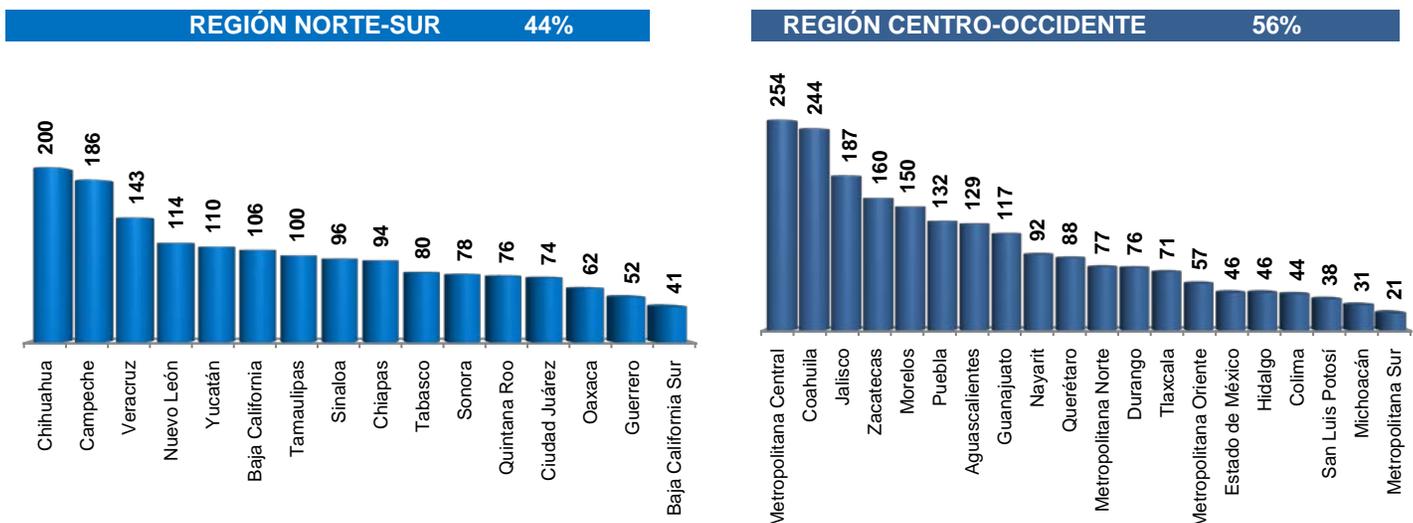
### Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore XXI Banorte

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	10,180	73.38	34.4
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	3,672	26.47	42.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	0.1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	3,283	89.4	39.3
<i>Conciliación</i>	387	10.5	72.8
<b>Dictamen</b>	15	0.11	87.5
<b>Defensoría</b>	5	0.04	0.0

### Controversias recibidas de la Institución

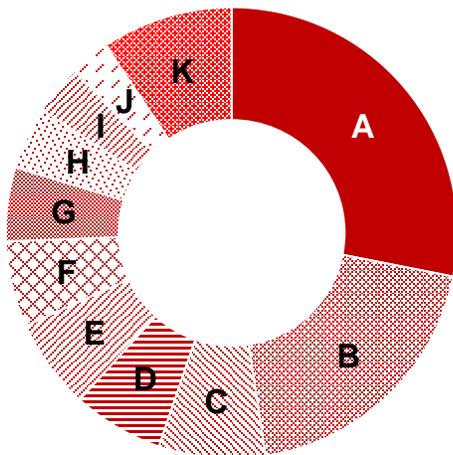
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	3,672	▲ 42.3
2012	2,580	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 3,672



<b>A</b>	<b>28.1%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	78%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	13%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	7%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>19.5%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>7.6%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
	73%	Solicitud de disposición no atendida o no concluida
	16%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	11%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>6.5%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
<b>E</b>	<b>6.5%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>F</b>	<b>6.1%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>G</b>	<b>5.3%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>H</b>	<b>4.5%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>I</b>	<b>3.6%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>J</b>	<b>2.9%</b>	<b>Aportaciones voluntarias</b>
<b>K</b>	<b>9.4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Retiros parciales (Desempleo) (2.6%), Registro de trabajadores (1.7%), Aportaciones complementarias (1.5%), Comisiones (1.4%), entre otros (2.2%).

	Del Sector ante Condusef	Afore XXI Banorte
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	5
Asuntos rechazados	73	23
Tiempo de resolución (Días)	5.8	6.7
Solicitudes de 2da respuesta	234	83
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	3,672
Índice de Controversias (%)	21	26
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	11
Participación con respecto al Sector (%)	100	13.1
Índice de Sanción (%)	0.7	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$300,111

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	9.1
2010	4	36.4
2011	5	45.4
2012	1	9.1

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Afore XXI Banorte

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
<b>9</b>	<b>Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.</b>	<b>7.58</b>	<b>7.35</b>	<b>8.69</b>	<b>7.87</b>	<b>8.15</b>
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 36.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 9° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Asimismo, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

**Nota:** Para poder obtener la calificación de 2012 de esta Institución, se manejó el supuesto de la Fusión entre Afore XXI Banorte S.A. de C.V. y Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C., sumando las Acciones de defensa de ambas Instituciones.

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 Pensionissste ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Pensionissste que acudieron a Condusef</i>	<b>979</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>1.7%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Pensionissste

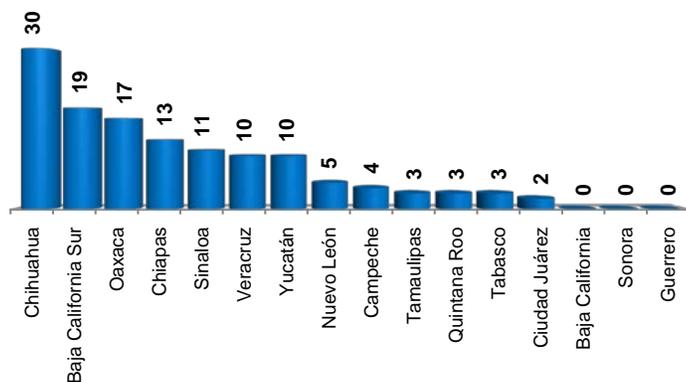
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>551</b>	<b>56.3</b>	<b>-27.8</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>428</b>	<b>43.7</b>	<b>-1.8</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0.2</b>	<b>100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>414</b>	<b>96.7</b>	<b>-2.8</b>
<i>Conciliación</i>	<b>13</b>	<b>3.1</b>	<b>30.0</b>
<b>Dictamen</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

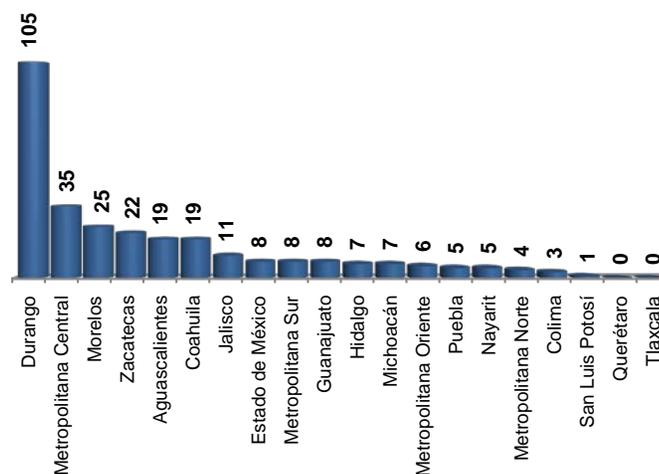
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	428	▼ 1.8
2012	436	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

**REGIÓN NORTE-SUR 30%**

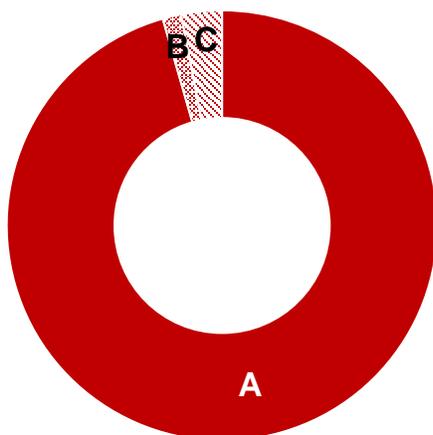


**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 70%**



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 428



<b>A</b>	<b>95.6%</b>	<b>Registro de trabajadores</b>
	40%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	14%	Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos
	9%	Solicitud de disposición no atendida o no concluida
<b>B</b>	<b>1.4%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>C</b>	<b>3.0%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Unificación de cuentas (1.0%), Retiros SAR 92-97 (0.2%), Traspaso SAR 92-97 - AFORE (0.2%), Disposición del saldo de la cuenta individual (0.2%), entre otros (1.4%).

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

	Del Sector ante Condusef	Pensionissste
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	1
Asuntos rechazados	73	3
Tiempo de resolución (Días)	5.8	3.9
Solicitudes de 2da respuesta	234	9
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	428
Índice de Controversias (%)	21	44
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	0.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$0

#### Detalle de las Multas Impuestas de Pensionissste

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

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



PENSIONISSTE  
Contigo por un Mejor Futuro

#### Pensionisste

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
<b>10</b>	<b>Pensionisste</b>	<b>7.55</b>	<b>5.63</b>	<b>10.00</b>	<b>7.73</b>	<b>8.18</b>
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 3.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 10° lugar.

Se identificaron diversos incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Asimismo, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

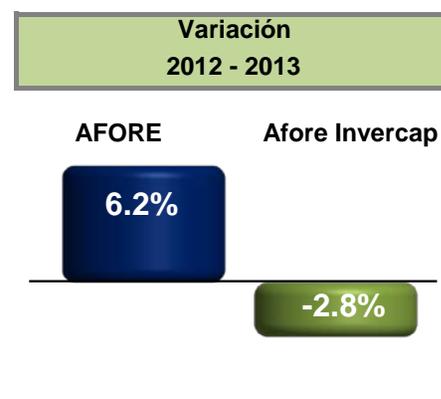
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

## Panorama General

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

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore Invercap que acudieron a Condusef</i>	<b>3,144</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>5.6%</b>



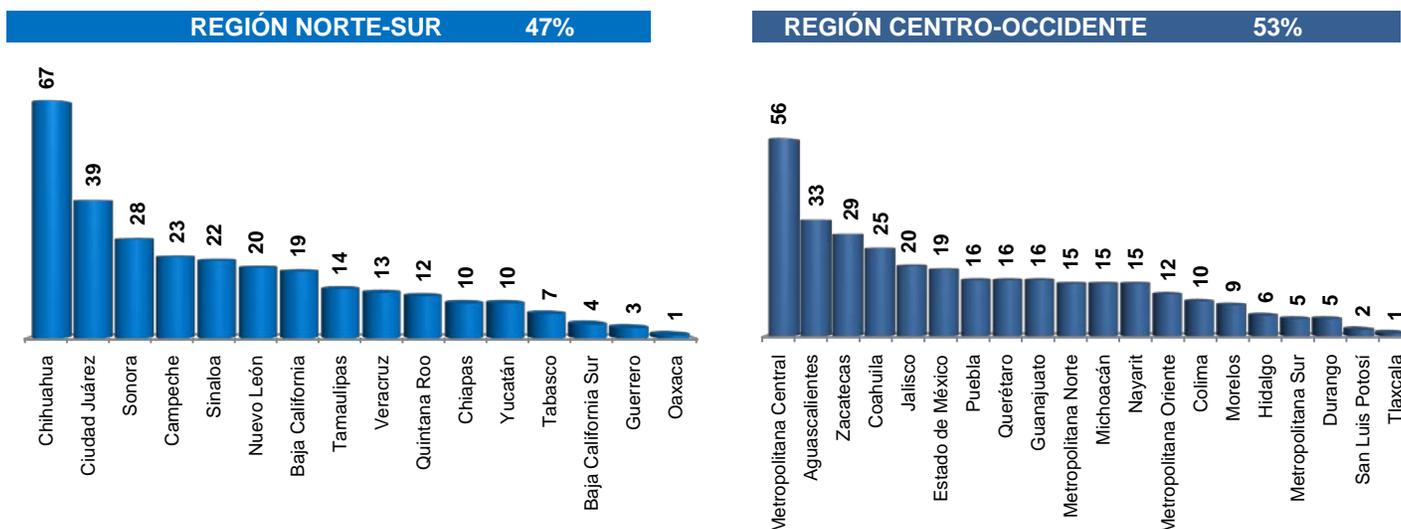
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore Invercap

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,522</b>	<b>80.2</b>	<b>41.6</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>617</b>	<b>19.6</b>	<b>42.8</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>534</b>	<b>86.5</b>	<b>37.6</b>
<i>Conciliación</i>	<b>83</b>	<b>13.5</b>	<b>88.6</b>
<b>Dictamen</b>	<b>3</b>	<b>0.1</b>	<b>100.0</b>
<b>Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>0.1</b>	<b>100.0</b>

### Controversias recibidas de la Institución

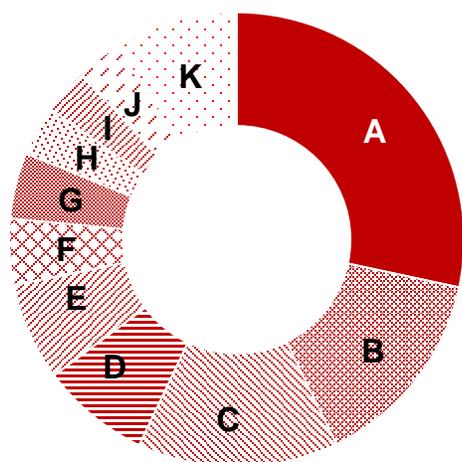
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	617	▲ 42.8
2012	432	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 617



<b>A</b>	<b>28.4%</b>	<b>Disposición del saldo de la cuenta individual</b>
	78%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	13%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	7%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>14.4%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	82%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	9%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
	6%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>14.3%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>7.8%</b>	<b>Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)</b>
<b>E</b>	<b>7.0%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
<b>F</b>	<b>4.7%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>G</b>	<b>4.7%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>H</b>	<b>3.6%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>I</b>	<b>3.2%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>J</b>	<b>3.2%</b>	<b>Registro de trabajadores</b>
<b>K</b>	<b>8.7%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Retiros programados (2.6%), Aportaciones complementarias (2.1%), Aportaciones voluntarias (1.6%), entre otros (2.4%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Invercap
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	5
Asuntos rechazados	73	4
Tiempo de resolución (Días)	5.8	11.3
Solicitudes de 2da respuesta	234	16
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	617
Índice de Controversias (%)	21	20
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	23
Participación con respecto al Sector (%)	100	27.4
Índice de Sanción (%)	0.7	3.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$574,959

#### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Invercap

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	5	22
2009	12	52
2010	5	22
2011	1	4

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

#### Afore Invercap

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionisste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
<b>11</b>	<b>Afore Invercap, S.A. de C.V.</b>	<b>7.61</b>	<b>8.04</b>	<b>7.26</b>	<b>7.64</b>	<b>8.59</b>
12	Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	NA	9.43	10.00	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 2.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 11° lugar.

Se identificaron incumplimientos al Convenio de colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en los que la Institución da una respuesta "Favorable" al usuario, pero al no dar una solución al mismo, es necesario turnarlo a una fase legal (Conciliación) para que se le dé cumplimiento. Asimismo, asuntos que tienen una respuesta "No favorable", al ser turnados a una etapa legal, se resuelven de forma favorable. Estas situaciones contravienen al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos, antes de iniciar los procedimientos previstos en el título V de la ley de Condusef.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

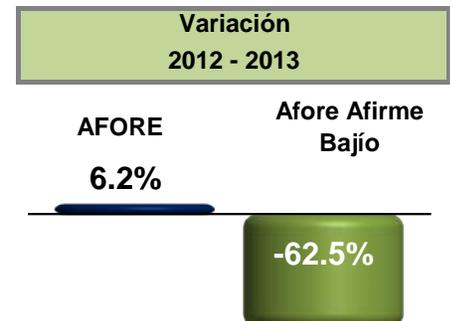
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Afore Afirme Bajío ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de AFORE en Condusef</i>	<b>56,156</b>
<i>Clientes de Afore Afirme Bajío que acudieron a Condusef</i>	<b>421</b>
<i>Participación con respecto al Sector</i>	<b>0.7%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Afore Afirme Bajío**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>397</b>	<b>94.3</b>	<b>41.8</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>24</b>	<b>5.7</b>	<b>60.0</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>23</b>	<b>95.8</b>	<b>64.3</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Conciliación</i>	<b>1</b>	<b>4.2</b>	<b>0.0</b>
<b>Dictamen</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>

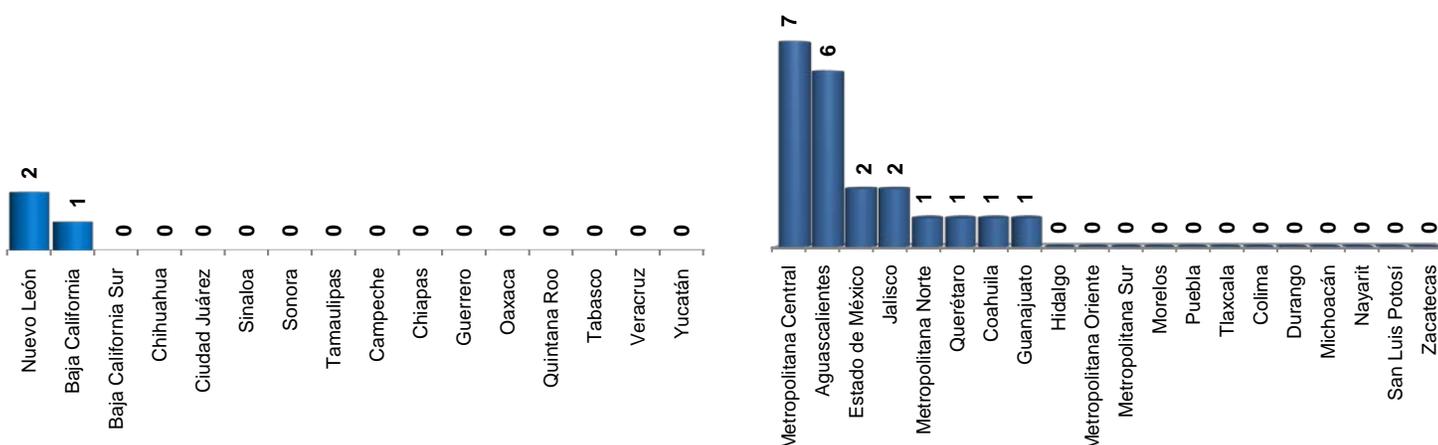
### Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	24	▲ 60.0
2012	15	

### Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

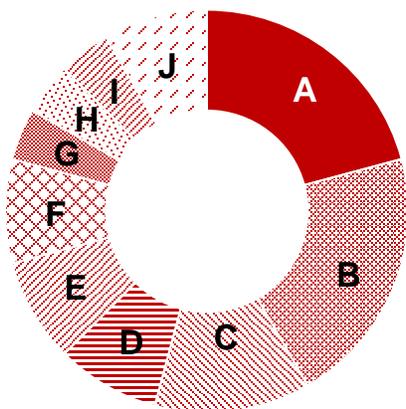
REGIÓN NORTE-SUR 12.5%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 87.5%



### Principales servicios y causas (Recibidas)

Total : 24



<b>A</b>	<b>20.8%</b>	<b>Trasposos AFORE-AFORE</b>
	60%	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
	20%	Solicitud no atendida por traspaso indebido
	20%	Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
<b>B</b>	<b>20.8%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	100%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
<b>C</b>	<b>12.5%</b>	<b>Retiros SAR 92-97</b>
	67%	Inconformidad con el resultado o monto del retiro
	33%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>8.3%</b>	<b>Transferencia de recursos a la compañía aseguradora</b>
<b>E</b>	<b>8.3%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio</b>
<b>F</b>	<b>8.3%</b>	<b>Aportaciones voluntarias</b>
<b>G</b>	<b>4.2%</b>	<b>Devolución de fondo de la vivienda 72-92</b>
<b>H</b>	<b>4.2%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>4.2%</b>	<b>Retiros parciales (Desempleo)</b>
<b>J</b>	<b>8.4%</b>	<b>Varios *</b>

\* Incluye: Disposición del saldo de la cuenta individual (4.2%), Registro de trabajadores (4.2%).

	Del Sector ante Condusef	Afore Afirme Bajío
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	39	-
Asuntos rechazados	73	-
Tiempo de resolución (Días)	5.8	0.0
Solicitudes de 2da respuesta	234	0
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	11,867	24
Índice de Controversias (%)	21	6
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	84	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	0.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$2,049,214	\$0

### Detalle de las Multas Impuestas de Afore Afirme Bajío

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

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



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

# AFORE

## Ficha Estadística Anual

### 2013



#### Afore Afirme Bajío

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE* (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción**		
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	7.67	7.63	10.00	8.43	8.50
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	8.55	7.89	8.81	8.42	8.47
3	Afore Coppel S.A. de C.V.	8.24	7.83	9.17	8.41	6.17
4	Metlife Afore, S.A. de C.V.	8.41	7.77	9.05	8.41	8.06
5	Afore Banamex, S.A. de C.V.	7.58	7.59	9.76	8.31	8.22
6	Afore Azteca, S.A. de C.V.	6.78	8.31	9.76	8.28	8.75
7	Principal Afore, S.A. de C.V.	7.73	7.86	8.93	8.17	8.15
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.89	7.22	8.57	7.89	8.32
9	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	7.58	7.35	8.69	7.87	8.15
10	Pensionissste	7.55	5.63	10.00	7.73	8.18
11	Afore Invercap, S.A. de C.V.	7.61	8.04	7.26	7.64	8.59
12	<b>Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.</b>	<b>NA</b>	<b>9.43</b>	<b>10.00</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
	<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>	<b>7.71</b>	<b>9.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.14</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 6.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 62.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permitió ocupar el 12° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, no se califican de forma integral los criterios de operación.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*Información proporcionada por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

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

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx