

ANUARIO

estadístico • 2013





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

@Condusef.MX

www.condusef.gob.mx

01 800 999 80 80

Anuario Estadístico 2013

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

Estructura y Equipo de trabajo

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

Presidente

Mario A. Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico

Edna Barba y Lara

Vicepresidente de Delegaciones

José María Aramburu Alonso

Vicepresidente de Planeación y Administración

Daniel Quintero Peña

Órgano Interno de Control

Adolfo Gonzaga Rodríguez Méndez

Junta de Gobierno

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Directora General de Desarrollo Financiero,
Estadístico y Operativo:

Sara Gutiérrez López Portillo

Director General de Educación Financiera:

Marco Dagoberto Carrera Santa Cruz

Directora de Información y Desarrollo Estadístico:

Ma. Fernanda Jiménez Ezeta

Agradecimientos especiales:

Elisa Herrejón Villarreal

Gerardo García Escobedo

Héctor Carreón Aldana

Elaboración e investigación: María Antonia Saldaña Bernal,
Carlos Alberto Cuevas López, Rolando Martínez Arteaga, René
Arroyo Mora y Fernando Jurado Lara.

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO) e información
oficial de la Condusef, Comisión Nacional Bancaria y de Valores
(CNBV), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF),
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
(CONSAR).

Diseño y Formación: Fernando Jurado Lara.

México, D. F., marzo 2014.

Mensaje del Presidente

“Reformarse para mejorar”

Un Gobierno cercano y moderno, ese es el mandato de la actual Administración en la Condusef. Cercano a la gente para resolver, dentro de nuestro marco jurídico, las diferencias que tengan con las Instituciones financieras. Un gobierno moderno porque hace uso de la tecnología y actualiza sus procesos de atención a los Usuarios, poniendo siempre por delante los intereses de éstos.

Con la finalidad de lograr una Condusef cercana y moderna, el Ejecutivo Federal presentó la iniciativa de Reforma Financiera, misma que fue aprobada por el Congreso de la Unión en 2013 y publicada en el mes de enero de 2014.

Se trata de una reforma con amplio sentido social muy importante, ya que otorga a esta Comisión Nacional diversas facultades que ponen al Usuario en el centro del Sistema Financiero.

Esta reforma consolida el papel de Condusef en la protección y defensa a los Usuarios, colocándola a la vanguardia de organizaciones similares en el contexto internacional. Asimismo, precisa y clarifica el papel de Condusef en el Sistema Financiero, en cuanto a su objeto, sin invadir competencias de otras autoridades en materia de supervisión financiera y contable.

Un ejemplo es la creación del Buró de Instituciones financieras, el cual contendrá información de productos, cláusulas abusivas, sanas prácticas, indicadores de sanciones, reclamaciones, calificaciones, así como calidad en el servicio, entre otras. El objetivo de este Buró es informar a los Usuarios de manera objetiva el desempeño de cada Institución, que los Usuarios y también quienes aún no lo son, cuenten con más elementos para compararlas y con ello fomentar la competencia entre las Instituciones y la movilidad de Usuarios.

Otro tema importante derivado de la Reforma Financiera es el de cláusulas abusivas, toda vez que ahora la Condusef podrá ordenar su eliminación de los contratos de adhesión.

Por último, pero no por ello menos relevante, es que ahora la Condusef tiene la facultad de definir las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros.

Finalmente, queremos comentar que con todas las nuevas atribuciones otorgadas a esta Comisión Nacional, relacionadas con siete ejes fundamentales, como lo son el Sistema Arbitral, la supervisión a las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios, la emisión del Dictamen Técnico y el Título Ejecutivo, además de las ya comentadas, el siguiente Anuario Estadístico se verá enriquecido dada la información que se generará de estas acciones.

Mario A. Di Costanzo

Presentación

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), ante la filosofía de proporcionar información estadística que pueda ser utilizada por el público en general, y en particular por los Usuarios del Sector Financiero, realiza este Anuario Estadístico, el cual concentra cifras que reflejan las acciones llevadas a cabo por los Usuarios, así como por las Instituciones financieras ante la Comisión.

Uno de los objetivos del documento es dar a conocer los productos y servicios financieros que más consultas y reclamaciones tuvieron por parte de los Usuarios, así como detallar el comportamiento de cada Delegación Estatal de la República.

De igual manera, ofrece información sobre aquellas Instituciones que registraron un mayor número de Acciones de Defensa de los siguientes Sectores: Banca Múltiple, Asegurador, AFORE, SICs, SOFOM ER y SOFOM ENR. En este mismo contexto, se muestran los incumplimientos de estas Instituciones con respecto a las tres Leyes que son competencia de Condusef.

También, se presentan los accesos que han realizado los Usuarios a las diferentes herramientas financieras que ofrece Condusef, como página WEB, simuladores, calculadoras y registros.

Asimismo, es de gran importancia mencionar que por primera vez, se muestran en este Anuario, las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los Usuarios de la Banca Múltiple en México durante el primer semestre de 2013, gracias a la colaboración por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Es así como los datos que a continuación se presentan, tienen la finalidad de servir como una muestra del comportamiento del Sector Financiero Mexicano, así como ser una herramienta para apoyar a la toma de decisiones de los Usuarios actuales y potenciales de productos y servicios financieros.

Para mayor información o atención de dudas, favor de contactar a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo al correo:

estadística@condusef.gob.mx









Código QR

Escanea el Código QR con tu teléfono móvil y descarga el Anuario Estadístico a través de Internet.

Índice Temático General

	Acciones de Defensa en Condusef	7
	Sector Financiero Mexicano	15
	Sanciones Impuestas	104
	Delegaciones	109
	Herramientas de Información	186
	Reclamaciones con Impacto monetario por clientes de la Banca en México	195

	Acciones de Atención en Condusef	7
	Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
	Historia Estadística	10
	Distribución de las Acciones de Defensa por Región	12
	Comportamiento de las Acciones de Defensa en Condusef	14
	Sector Financiero Mexicano	15
	Banca Múltiple	16
	Sociedades de Información Crediticia	40
	Aseguradoras	46
	SOFOM ENR	64
	SOFOM ER	80
	Administradoras de Fondos para el Retiro	89
	Sanciones Impuestas	104
	Banca Múltiple	106
	Aseguradoras	107
	SOFOM ENR	107
	SOFOM ER	108
	Administradoras de Fondos para el Retiro	108
	Delegaciones	109
	Encuesta de Calidad en el Servicio	110
	Delegaciones en Condusef	112
	Herramientas de Información	186
	Simuladores	188
	Registros	192
	Calculadora	194
	Página WEB	194
	Reclamaciones con Impacto monetario por clientes de la Banca en México	195

Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2013, como resultado de los procesos de Atención al Usuario, las Acciones de Defensa mostraron un incremento de **5.2%** con respecto al año anterior, generado principalmente por las Asesorías, las cuales se incrementaron en **5.7%**, al pasar de 1,024,340 a 1,082,835.

Cabe indicar que las Asesorías, que son el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, representaron el **83.1%** del total de las Acciones de Defensa.

Por su parte, las Controversias mostraron un crecimiento de **2.5%** al pasar de 208,097 a 213,260 en 2013, generado por los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación, los cuales en conjunto, representaron el **16.4%** del total de las Acciones de Defensa. El resto de las Acciones correspondieron a Procesos Jurídicos.



	Página
Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
Historia Estadística	10
Distribución de las Acciones de Defensa por Región	12
Comportamiento de las Acciones de Defensa	14

Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus Instituciones financieras". Desde entonces, realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los fin con 36 Delegaciones, una en cada Estado de la República, salvo en el Distrito Federal, que cuenta con 4 y

Orientación sobre productos y servicios financieros

La Condusef se especializa en el asunto del Usuario y a través de las **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**, le ayuda a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).

Así mismo, se puede otorgar orientación de carácter legal por medio de las Asesorías Jurídicas Penales y Consultas Jurídicas.

Se le resuelven a los Usuarios todas sus dudas.



Asesorías



Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE)

Si el Usuario tiene una inconformidad con alguna Institución financiera, se gestiona el asunto para encontrar una solución rápida.

En esta etapa no se involucran abogados; se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable antes de elegir la Conciliación.



Controversias



Conciliación (CO)

Se presenta formalmente una reclamación ante alguna Institución financiera para que ésta rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considera:

- * Incorrecto.
- * No se apega a lo contratado.
- * Si se resulta afectado por alguna acción presuntamente realizada.

(Opinión Especializada)

En caso de requerirlo, la Condusef podrá emitir un Dictamen que consiste en una opinión especializada de acuerdo a una valoración técnico-jurídica del asunto, con la intención de que ésta se pueda hacer valer ante los tribunales competentes.



Dictamen



Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los Usuarios y las Usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del Sistema Financiero, contando para este Chihuahua con 2, así como una Oficina Virtual.



Acciones Colectivas

Acciones Colectivas

La Condusef puede ejercer la Acción Colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando una Institución financiera realiza actos, hechos u omisiones que vulneran los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios.



Concurso Mercantil

Concurso Mercantil

En caso de proceder un Concurso Mercantil (cuando la Institución financiera incumple en el pago de sus obligaciones), la Condusef orientará a los Usuarios para que se integren a la lista de acreedores.

Si existen delitos, se asesorará a los Usuarios en la presentación de las denuncias por los actos presuntamente delictivos.



Defensa Legal Gratuita

Defensa Legal Gratuita

Si el Arbitraje es rechazado por la Institución financiera, se podrá solicitar a la Condusef se proporcione un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando el Usuario acredite:

I.- Contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.

II.- No contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.



Arbitraje

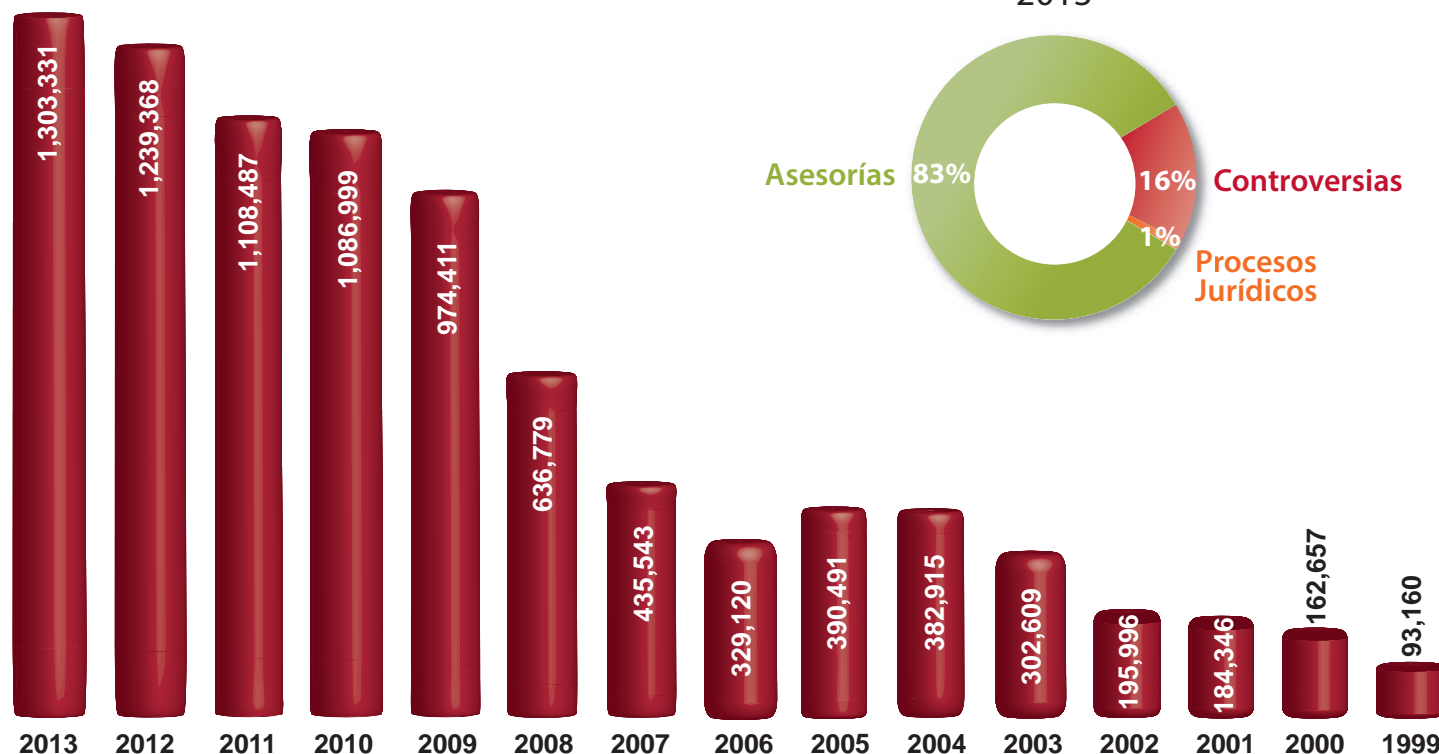
Procedimiento Arbitral

Al no haber arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia.

La Condusef, con los elementos aportados por ambas partes, emite el “Proyecto de Laudo”, que es la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quién le asiste la razón.

8,826,212 Acciones de Defensa¹ a Usuarios en Condusef

Historia Estadística de Condusef 1999-2013

PARTICIPACIÓN %
2013

• Clase de Institución

	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Banca Múltiple	406,258	420,124	441,094	456,763	482,332	269,673
Sociedades de Información Crediticia	451,162	362,497	234,956	138,632	79,360	65,076
Procesar	89,790	106,394	92,334	92,393	108,183	80,236
Asegurador	61,192	63,069	68,123	61,939	60,404	57,424
AFORE ²	56,698	53,863	47,824	67,024	72,499	68,530
SOFOM ENR ³	20,860	20,108	18,894	16,062	12,277	2,773
SOFOM ER ⁴	17,977	11,980	3,673	3,960	20,462	1,055
EACP ⁵	4,060	4,098	3,790	3,448	2,124	1,206
SOFOL ⁶	1,134	4,002	5,536	4,481	6,077	9,590
Banca de Desarrollo	3,025	3,278	5,834	4,489	3,836	3,157
Fianzas	493	767	595	744	510	579
Bursátil	581	745	502	774	684	466
OAAC ⁷	441	494	1,280	1,156	1,631	2,345
Condusef ⁸	136,852	96,367	52,832	52,697	0	0
No financiera ⁹	52,808	91,582	131,220	182,437	124,032	74,669

¹ Incluye: atención personal, por escrito, por E-mail y por CAT (Centro de Atención Telefónica).² Sistema de Ahorro para el Retiro. Incluyen asuntos de SAR 92-97 y CONSAR.

³ Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada. ⁴ Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad Regulada. ⁵ Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

⁶ Sociedades Financieras de Objeto Limitado. ⁷ Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. ⁸ Acciones de Atención relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS),

CURP y otras Acciones en materia de información sobre Condusef. ⁹ Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún Sector Financiero en particular.

Acciones de Defensa recibidas

Año	Asesorías	CONTROVERSIAS			Dictamen	Arbitraje	Solicitudes para la DLG	Defensa Legal Gratuita	Concursos Mercantiles
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación					
2013	1,082,835	10,756	171,241	31,263	4,919	2	1,382	930	3
2012	1,024,340	11,661	168,741	27,695	4,739	0	1,766	425	1
2011	886,413	19,050	163,972	30,091	2,364	0	5,734	854	9
2010	898,089	24,382	129,842	28,276	2,605	0	2,841	964	0
2009	793,292	42,277	97,337	34,621	2,599	0	3,155	1,130	0
2008	487,224	61,890	47,271	33,332	2,455	1	3,443	1,163	0
2007	316,152	73,386	9,861	30,593	2,016	4	2,657	874	0
2006	297,874	0	0	26,097	1,776	1	2,607	765	0
2005	358,825	0	0	25,542	2,212	21	2,889	1,002	0
2004	352,340	0	0	24,660	2,497	5	2,448	965	0
2003	276,067	0	0	21,777	1,935	9	2,301	520	0
2002	170,144	0	0	21,349	1,576	26	2,527	374	0
2001	144,761	0	0	25,473	0	0	13,810	302	0
2000	136,491	0	0	21,297	0	0	4,800	69	0
1999	77,238	0	0	14,473	0	0	1,445	4	0
Total	7,302,085	243,402	788,265	396,539	31,693	69	53,805	10,341	13

2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	Total	%
138,410	96,820	80,903	71,830	67,023	53,624	57,731	49,581	36,773	3,128,939	35.4
28,281	20,222	13,587	6,783	5,012	6,068	0	0	0	1,411,636	16.0
89,957	85,221	150,624	230,105	153,340	69,966	0	0	0	1,348,543	15.3
40,441	33,057	29,633	27,447	26,946	25,712	25,186	21,590	8,063	610,226	6.9
87,008	68,159	91,749	29,724	33,555	24,072	80,478	88,597	47,773	917,553	10.4
497	0	0	0	0	0	0	0	0	91,471	1.0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	59,111	0.7
705	2,652	0	0	0	0	0	0	0	22,083	0.3
8,493	6,445	5,311	3,356	2,536	1,581	0	0	0	58,542	0.7
2,580	1,173	937	887	723	805	0	0	0	30,724	0.4
569	623	848	859	1,052	1,348	1,299	1,288	551	12,125	0.1
366	491	591	606	702	745	1,328	508	0	9,089	0.1
1,910	1,536	1,569	950	846	1,273	1,102	1,093	0	17,626	0.2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	338,748	3.8
36,322	12,721	14,739	10,368	10,874	10,802	17,222	0	0	769,796	8.7

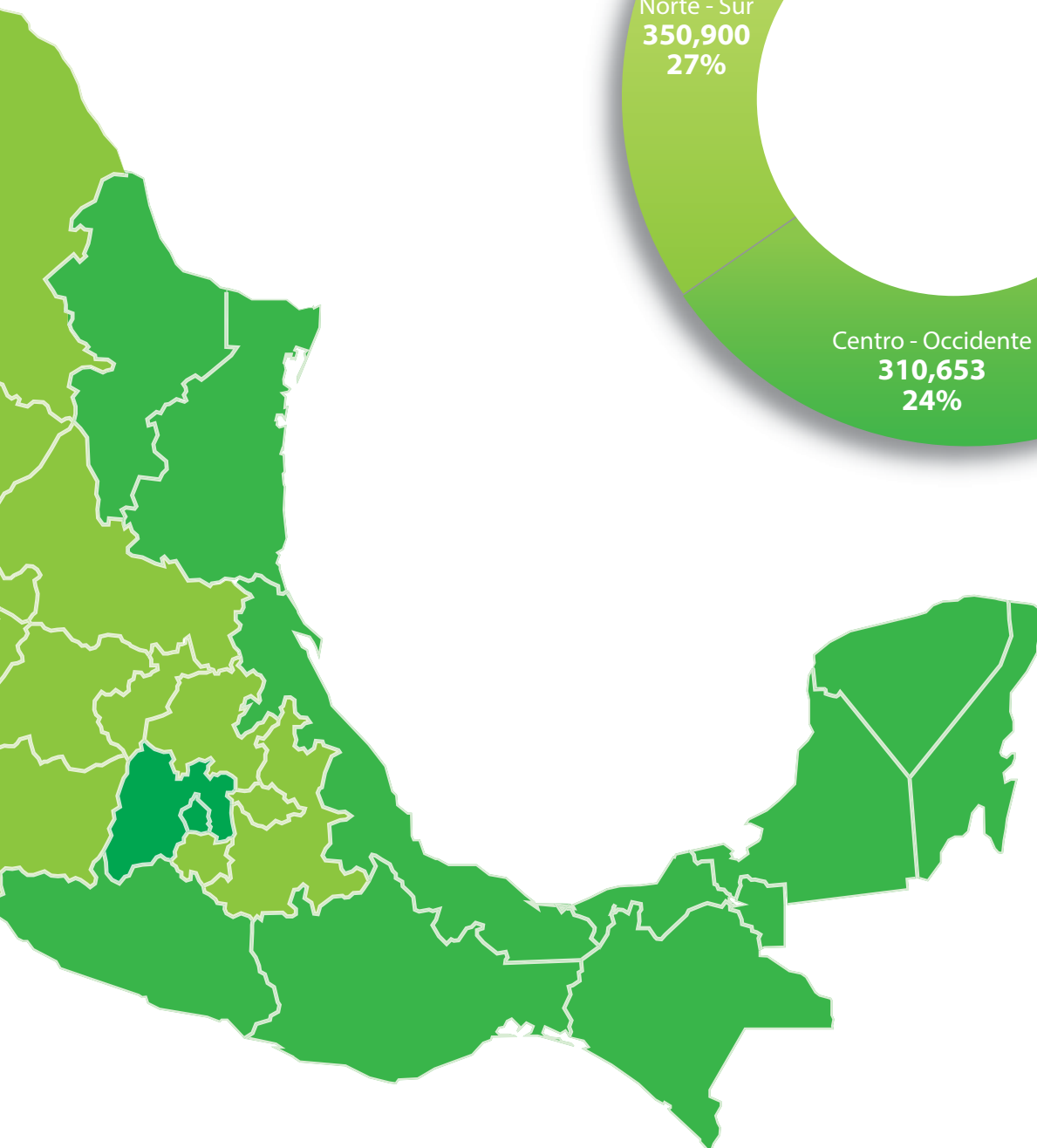
- Distribución de las Acciones de Defensa por Región

**Regiones:**

Distrito Federal y Área Metropolitana: Metropolitana Central, Metropolitana Central Defensoría, Metropolitana Norte, Metropolitana Oriente, Metropolitana Sur, Estado de México, Centro de Atención Telefónica (CAT) y Oficina Virtual, que se ubican en el D.F.

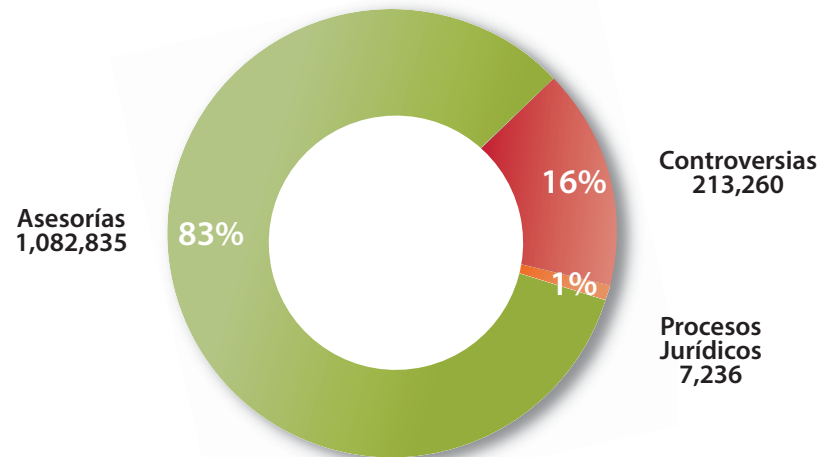
Centro-Occidente: Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

Norte-Sur: Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad Juárez, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.



Comportamiento de las Acciones de Defensa 2013

En 2013, se efectuaron 1,331,301 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 5% respecto de lo ocurrido en 2012.



Variación (%)	Proceso de Atención	2012	2013
5.7	Asesorías	1,024,340	1,082,835
5.7	Asesorías Técnico-Jurídicas	1,022,336	1,080,668
74.5	Consultas Jurídicas	55	96
19.6	SIAB VIDA	1,673	2,001
-74.6	Asesorías Jurídicas Penales	276	70
2.5	Controversias	208,097	213,260
-7.8	Gestión Ordinaria	11,661	10,756
1.5	Gestión Electrónica	168,741	171,241
12.9	Conciliación	27,695	31,263
3.8	Dictamen	4,739	4,919
100.0	Arbitraje	0	2
5.5	Defensoría	2,191	2,312
-21.7	Solicitudes para Defensa Legal Gratuita*	1,766	1,382
118.8	Defensa Legal Gratuita	425	930
200.0	Concursos Mercantiles	1	3
5.2	Total General**	1,239,368	1,303,331

*Se refiere a las peticiones de los Usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita u Orientación Jurídica.

**No incluye IVR (Interactive Voice Response).

Sistema Financiero Mexicano

Durante 2013, el **33.8%** de las 5,035 Instituciones financieras que se han autorizado y registrado ante Condusef (1,701), presentaron al menos una Acción de Defensa. Del 1,303,331 de Acciones de Defensa recibidas por la Condusef, las Sociedades de Información Crediticia recibieron 451,162, es decir, el **34.6%**, seguidas de las Instituciones de Banca Múltiple, que participaron con el **31.2%** (406,258) y Procesar con **6.9%** (89,790).



	Página
Banca Múltiple	16
Sociedades de Información Crediticia	40
Aseguradoras	46
SOFOM ENR	64
SOFOM ER	80
Administradoras de Fondos para el Retiro	89

Banca Múltiple

Del total de Acciones de Defensa registradas en el Sector (406,258), el **64.6%** (262,250) correspondieron a tres instituciones; Banamex, Bancomer y Santander; de éstas, el 63.3% fueron Asesorías y el **35.1%** Controversias.

Los tres productos con mayores controversias fueron Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, los cuales en conjunto representaron el **74.5%** del total.

Las principales causas fueron: Consumos no reconocidos, Gestión de cobranza indebida y Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida.



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

Página

17

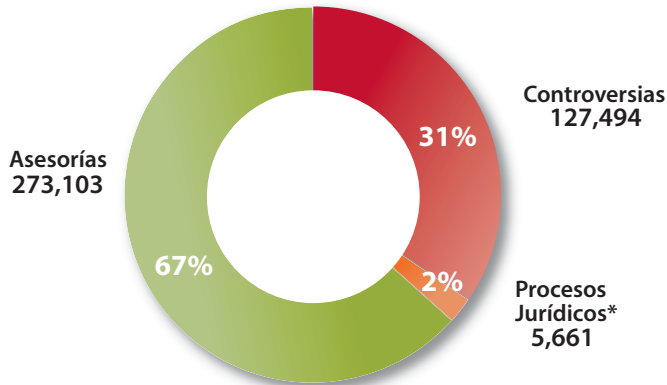
18

Controversias recibidas en el Sector Banca Múltiple

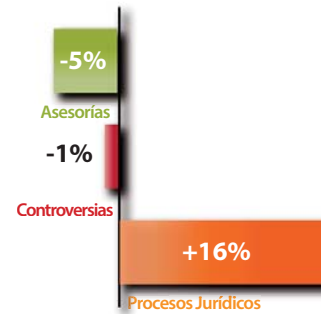
Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	71,548	56
2	Tarjeta de débito	13,504	11
3	Crédito personal	9,964	8
4	Cuenta de ahorro	7,990	6
5	Cheques	6,514	5
6	Cuenta de nómina	4,737	4
7	Crédito al auto	2,274	2
8	Crédito hipotecario	2,107	2
9	Crédito de nómina	1,965	2
10	Cajero automático	1,665	1

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	El Usuario reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	29,217	23
2	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	12,874	10
3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	7,950	6
4	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	7,534	6
5	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	La Institución le hace llegar al Usuario una tarjeta que no solicitó	6,493	5
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	6,196	5
7	Inconformidad por cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta realizado por otra Institución distinta a su Banco	5,396	4
8	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	El Usuario no reconoce el retiro de dinero en efectivo, reflejado en su estado de cuenta	5,376	4
9	Funcionamiento de los productos financieros	Inconformidad con la información proporcionada al Usuario sobre las características, costos, requisitos, beneficios y condiciones de operación de los productos y servicios financieros	3,559	3
10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	El Usuario reclama el cobro de un servicio o producto que no contrató con la Institución, el cual no aparece reflejado en su estado de cuenta	3,415	3



Variación 2012 - 2013



*3,606 asuntos de Dictamen y 2,055 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	131,638	48	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	151,656	56
Tarjeta de crédito	75,813	28	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	21,721	8
Crédito personal	16,422	6	Negociación de créditos (Orientación)	14,638	5
Tarjeta de débito	13,940	5	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	7,857	3
Cuenta de ahorro	7,461	3	Gestión de cobranza indebida	7,839	3

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	71,458	56	-5%	60	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	29,217	23
Tarjeta de débito	13,504	11	5%	40	Gestión de cobranza indebida	12,874	10
Crédito personal	9,964	8	-4%	46	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7,950	6
Cuenta de ahorro	7,990	6	19%	49	Actualización de historial crediticio no realizada	7,534	6
Cheques	6,514	5	10%	24	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	6,493	5

Índices

Resolución

52%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles

Sanción*

0.8%

1,040 multas impuestas en el Sector

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)

27

Tarjeta de débito
(Por cada 1,000,000 contratos)

25

Cuenta de ahorro y depósito a plazo
(Por cada 10,000 contratos)

9

Cuenta de nómina
(Por cada 1,000,000 contratos)

25

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

7

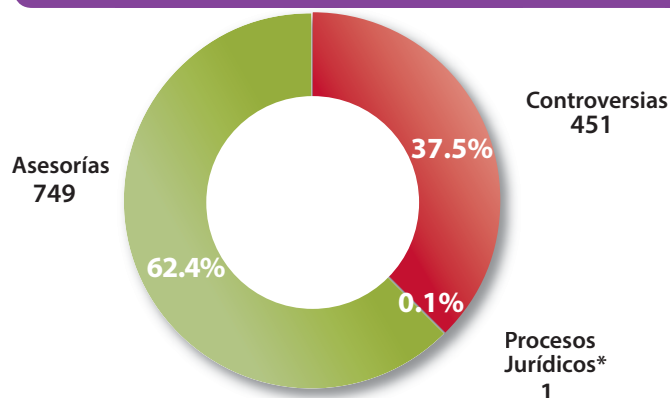
Terminal punto de venta
(Por cada 10,000 terminales)

9

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	426	57
Crédito hipotecario	250	33
Crédito personal	25	3
Crédito simple	5	1
Tarjeta de débito	3	.4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	464	62
Negociación de créditos (Orientación)	63	8
Pago no aplicado al producto o servicio	37	5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	30	4
Beneficios no aplicados al crédito	22	3

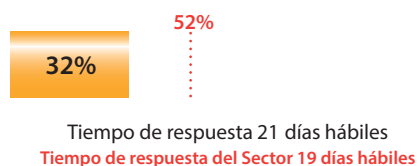
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Crédito hipotecario	330	73	-22%	38
Crédito personal	43	10	5%	26
Crédito simple	14	3	-18%	19
Cheques	2	0.4	0%	0
Créditos y préstamos refaccionarios	2	0.4	0%	50

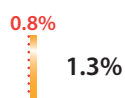
Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	116	26
Pago no aplicado al producto o servicio	63	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	62	14
Actualización del historial crediticio no realizada	50	11
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	40	9

Índices

Resolución

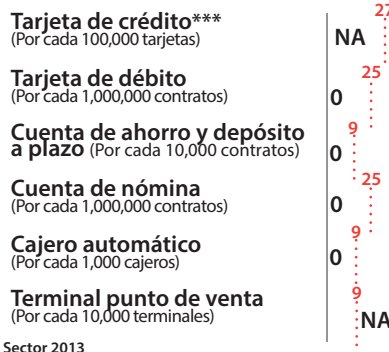


Sanción*



6 multas impuestas

Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

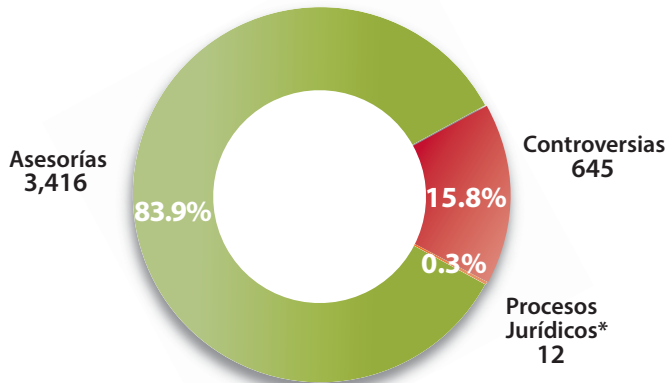
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-lxe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2012 - 2013



*6 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

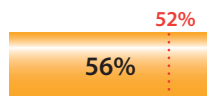
Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,932	57	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,146	63
Tarjeta de crédito	1,311	38	Negociación de créditos (Orientación)	177	5
Crédito personal	58	2	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	150	4
Terminal punto de venta	16	1	Gestión de cobranza indebida	129	4
Tarjeta de débito	9	0.3	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	103	3

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	602	93	3%	58	Actualización de historial crediticio no realizada	143	22
Crédito personal	10	2	11%	40	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	98	15
Terminal punto de venta	6	1	20%	0	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	79	12
Domiciliación	2	0.3	100%	0	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	57	9
Cheques	1	0.2	-75%	0	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	31	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 6 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



13 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)

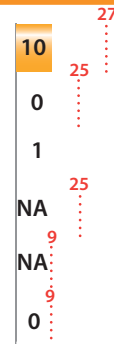
Tarjeta de débito
(Por cada 1,000,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo
(Por cada 10 contratos)

Cuenta de nómina
(Por cada 1,000,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta
(Por cada 10,000 terminales)



..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

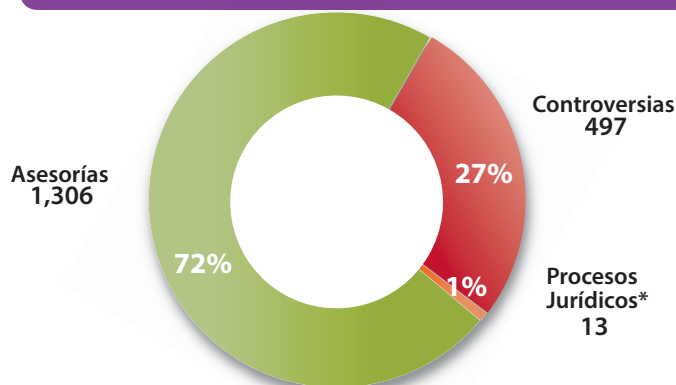
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Banca Afirme, S.A.

1,816 Acciones de Defensa



Variación 2012 - 2013



*9 asuntos de Dictamen y 4 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	734	56
Crédito personal	170	13
Tarjeta de crédito	138	11
Tarjeta de débito	57	4
Crédito simple	36	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	813	62
Negociación de créditos (Orientación)	92	7
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	41	3
Gestión de cobranza indebida	30	2
Actualización de historial crediticio no realizada	25	2

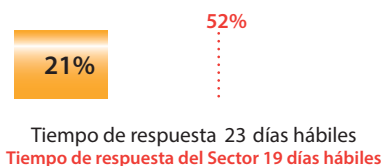
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Crédito personal	246	49	58%	18
Tarjeta de crédito	67	13	-8%	25
Tarjeta de débito	42	8	35%	13
Cuenta de nómina	24	5	140%	50
Crédito simple	24	5	71%	8

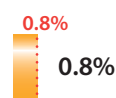
Principales causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	119	24
Gestión de cobranza indebida	106	21
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	30	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	29	6
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	19	4

Índices

Resolución

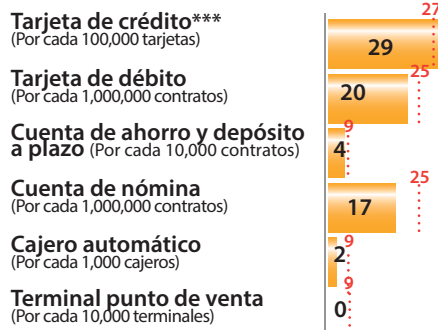


Sanción*



4 multas impuestas

Reclamación**



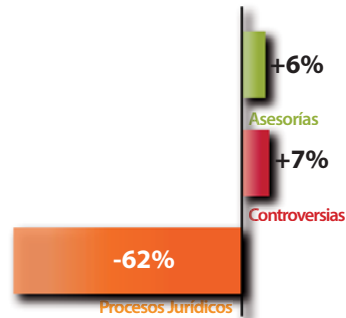
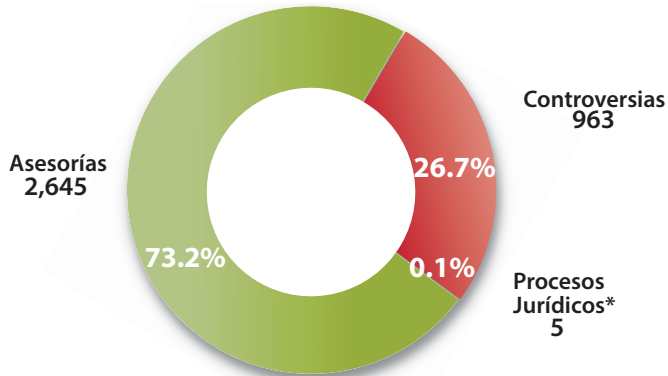
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*4 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,192	45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,366	52
Crédito personal	536	20	Negociación de créditos (Orientación)	266	10
Tarjeta de crédito	518	20	Gestión de cobranza indebida	115	4
Crédito simple	169	6	Actualización de historial crediticio no realizada	107	4
Cuenta de ahorro	76	3	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	59	2

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Crédito personal	378	39	-2%	42	Actualización de historial crediticio no realizada	212	22
Tarjeta de crédito	346	36	-5%	49	Gestión de cobranza indebida	202	21
Crédito simple	106	11	77%	39	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	78	8
Cuenta de ahorro	37	4	68%	41	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	48	5
Valores e instrumentos de inversión	33	3	230%	35	Pago no aplicado al producto o servicio	48	5

Índices

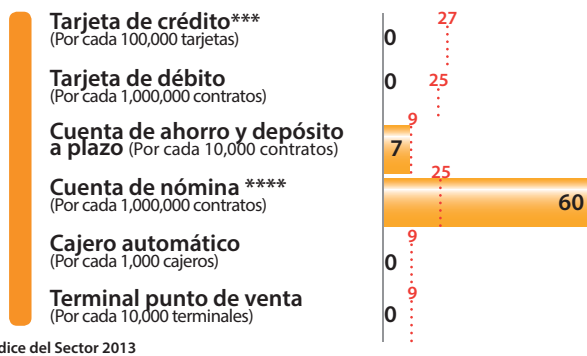
Resolución



Sanción*



Reclamación**



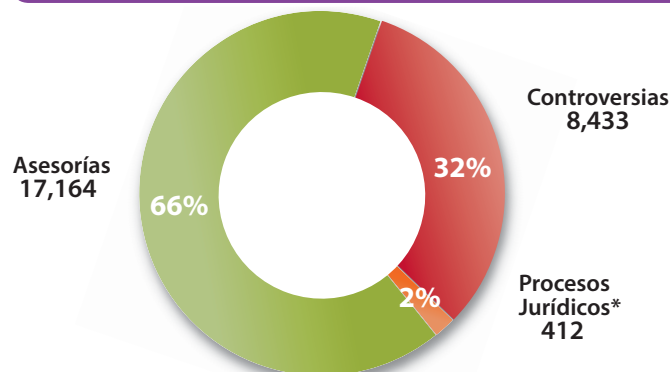
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

(****) El índice de reclamación de contratos de cuenta de nómina, corresponde hasta el mes de Agosto de 2013; a partir del mes de Septiembre la CNBV ya no reporta información para esta Institución.

Variación 2012 - 2013



*244 asuntos de Dictamen y 168 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	6,123	36
Tarjeta de crédito	4,663	27
Crédito personal	3,789	22
Crédito simple	689	4
Cuenta de ahorro	612	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	7,326	43
Negociación de créditos (Orientación)	2,828	16
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,582	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	511	3
Gestión de cobranza indebida	508	3

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Tarjeta de crédito	3,044	36	52%	47
Crédito personal	2,792	33	32%	48
Cuenta de ahorro	670	8	50%	40
Tarjeta de débito	649	8	27%	38
Crédito simple	622	7	89%	42

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	2,167	26
Gestión de cobranza indebida	1,185	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	914	11
Actualización de historial crediticio no realizada	361	4
Consulta de saldos y movimientos no atendida	359	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



45 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
 (Por cada 100,000 tarjetas)

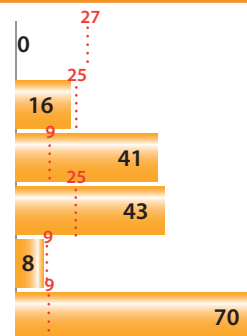
Tarjeta de débito
 (Por cada 1,000,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo
 (Por cada 10,000 contratos)

Cuenta de nómina
 (Por cada 1,000,000 contratos)

Cajero automático
 (Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta
 (Por cada 10,000 terminales)



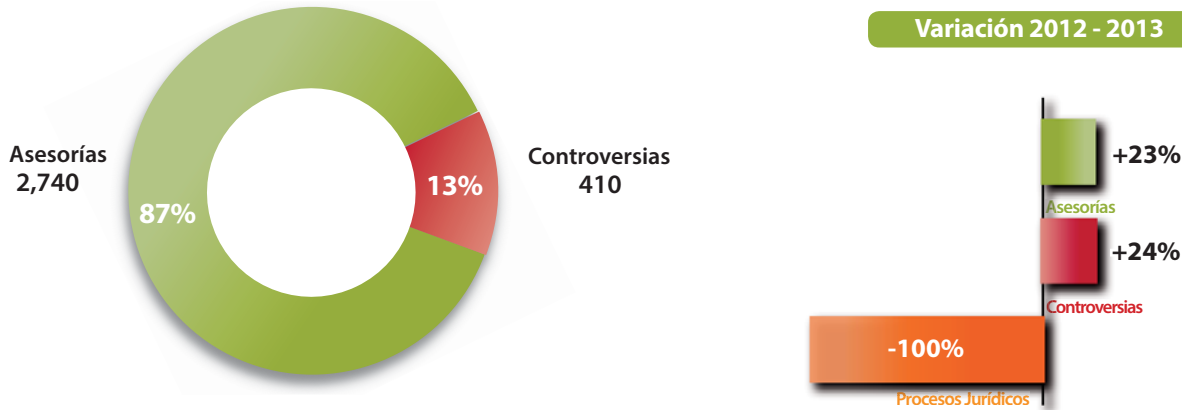
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,581	58	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,773	65
Crédito personal	691	25	Negociación de créditos (Orientación)	388	14
Crédito simple	195	7	Gestión de cobranza indebida	71	3
Cuenta de ahorro	25	1	Actualización de historial crediticio no realizada	57	2
Crédito hipotecario	23	1	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	42	2

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Crédito personal	317	77	23%	59	Actualización de historial crediticio no realizada	100	24
Crédito simple	43	11	16%	51	Gestión de cobranza indebida	78	19
Cuenta de ahorro	10	2	11%	50	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	69	17
Servicios en sucursal y/o UNE	3	1	100%	100	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	26	6
Tarjeta de débito	2	1	100%	0	Consulta de saldos y movimientos no atendida	20	5

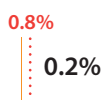
Índices

Resolución



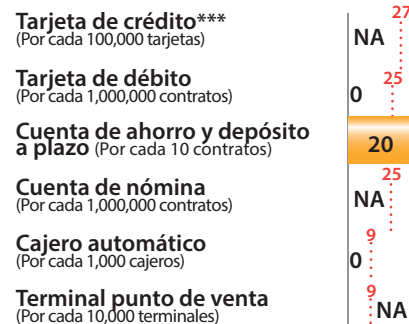
Tiempo de respuesta 10 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



1 multa impuesta

Reclamación**



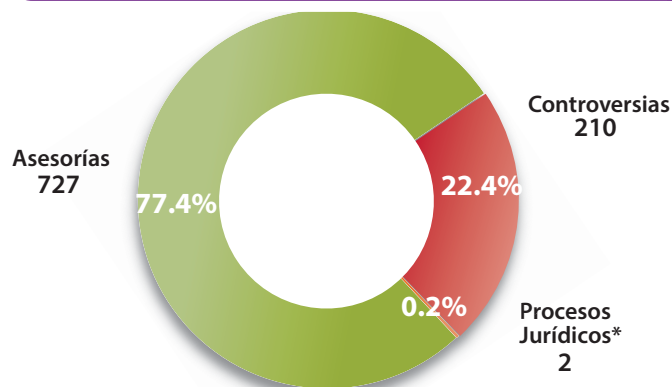
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

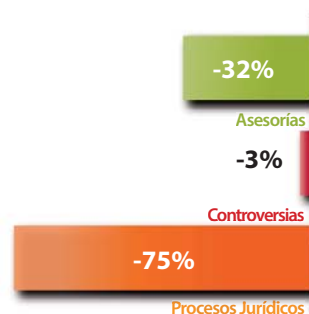
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	470	65
Tarjeta de crédito	57	8
Crédito hipotecario	43	6
Tarjeta de débito	39	5
Cheques	20	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	517	71
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	25	3
Negociación de créditos (Orientación)	16	2
El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	12	2
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	12	2

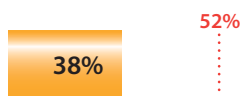
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Tarjeta de débito	41	20	14%	20
Cheques	39	19	-3%	21
Tarjeta de crédito	34	16	6%	63
Crédito hipotecario	32	15	-9%	45
Cuenta de ahorro	17	8	-32%	39

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	55	26
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	12	6
Cheque pagado no reconocido por el titular	11	5
Transferencia electrónica no reconocida	11	5
Actualización de historial crediticio no realizada	10	5

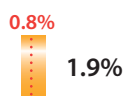
Índices

Resolución



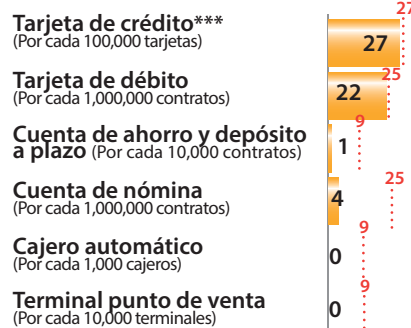
Tiempo de respuesta 20 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



4 multas impuestas

Reclamación**



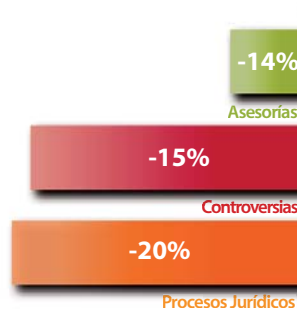
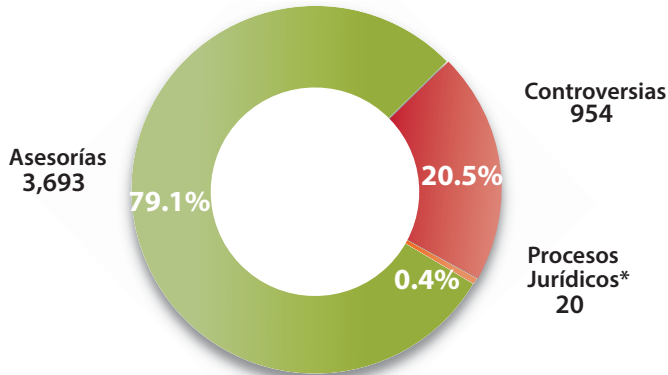
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*16 asuntos de Dictamen y 4 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,271	61
Tarjeta de crédito	440	12
Crédito personal	283	8
Tarjeta de débito	123	3
Cuenta de nómina	100	3

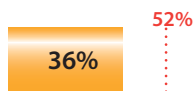
Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,466	67
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	136	4
Gestión de cobranza indebida	134	4
Negociación de créditos (Orientación)	107	3
Actualización de historial crediticio no realizada	66	2

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	496	52	-10%	35	Gestión de cobranza indebida	188	20
Crédito personal	130	14	-5%	28	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	173	18
Crédito al auto	66	7	-54%	47	Actualización de historial crediticio no realizada	143	15
Tarjeta de débito	47	5	2%	47	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	41	4
Cheques	47	5	-25%	30	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	33	3

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 11 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



5 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)

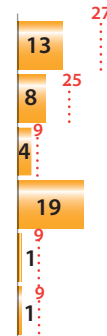
Tarjeta de débito
(Por cada 1,000,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo
(Por cada 10,000 contratos)

Cuenta de nómina
(Por cada 100,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta
(Por cada 10,000 terminales)



..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

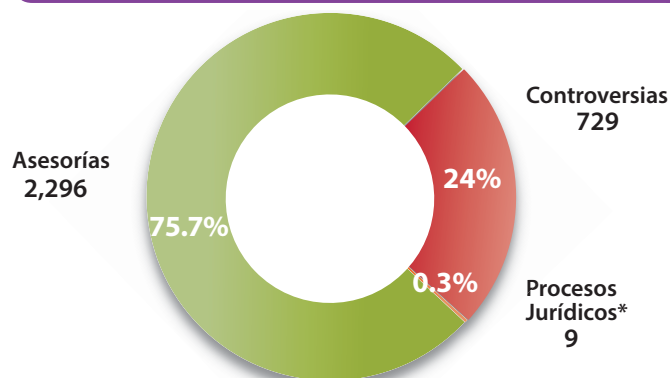
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2013.

Banco Invex, S.A.

3,034 Acciones de Defensa

invex Banco



Variación 2012 - 2013



*4 asuntos de Dictamen y 5 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,066	46
Información sobre productos y servicios financieros	1,007	44
Crédito personal	62	3
Crédito simple	54	2
Cuenta de ahorro	23	1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,152	50
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	182	8
Negociación de créditos (Orientación)	142	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	114	5
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	91	4

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Tarjeta de crédito	698	96	-23%	54
Crédito personal	16	2	-24%	44
Crédito simple	3	0.4	-25%	50
Cajero automático	2	0.3	-50%	0
Servicios en sucursal y/o UNE	1	0.1	0%	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	125	17
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	87	12
Gestión de cobranza indebida	82	11
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	75	10
Actualización de historial crediticio no realizada	58	8

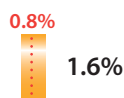
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 11 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



12 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito*** (Por cada 100,000 tarjetas)	70
Tarjeta de débito (Por cada 1,000,000 contratos)	25
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 10,000 contratos)	9
Cuenta de nómina (Por cada 1,000,000 contratos)	25
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	9
Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales)	34
	9
	NA

..... Índice del Sector 2013

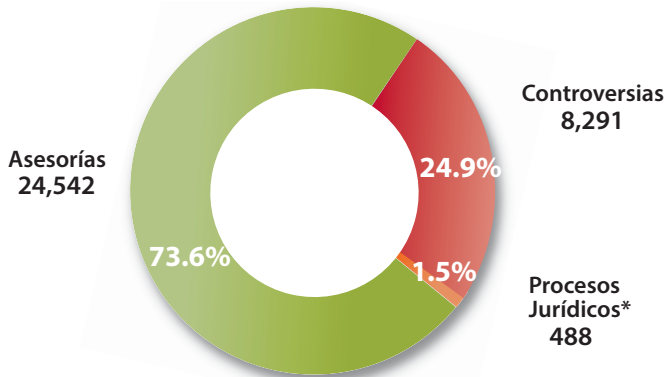
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-ixc Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Variación 2012 - 2013



*300 asuntos de Dictamen y 188 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	13,931	57	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	15,664	64
Tarjeta de crédito	4,368	18	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,444	6
Tarjeta de débito	1,262	5	Negociación de créditos (Orientación)	1,024	4
Crédito personal	1,200	5	Gestión de cobranza indebida	563	2
Crédito hipotecario	645	3	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	554	2

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,971	36	26%	53	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,762	21
Tarjeta de débito	1,299	16	8%	51	Gestión de cobranza indebida	809	10
Cheques	798	10	46%	19	Cargos no reconocidos en la cuenta	690	8
Cuenta de nómina	647	8	33%	53	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	512	6
Cuenta de ahorro	469	6	28%	39	Cheque pagado no reconocido por el titular	410	5

Índices

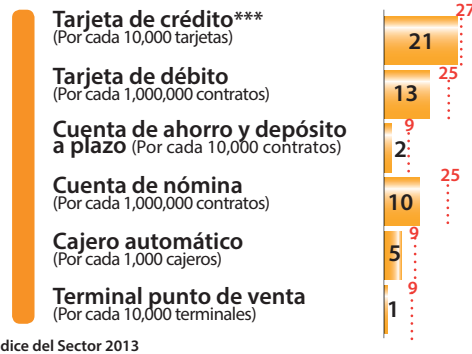
Resolución



Sanción*



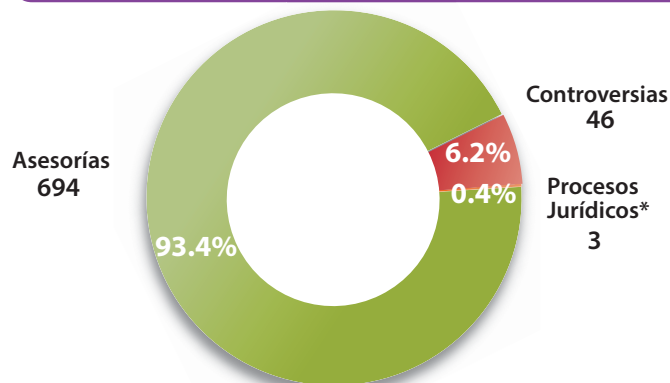
Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen y 2 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	476	69
Tarjeta de débito	41	6
Crédito personal	37	5
Crédito simple	35	5
Cuenta de ahorro	23	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	520	75
Consulta de saldos y movimientos no atendida	12	2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	12	2
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	10	1
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	10	1

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Tarjeta de débito	16	35	7%	47
Crédito personal	7	15	250%	38
Cuenta de ahorro	6	13	20%	0
Cuenta de nómina	5	11	400%	20
Cajero automático	4	9	100%	75

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de débito)	7	15
Actualización de historial crediticio no realizada	5	11
Cargos no reconocidos en la cuenta	4	9
El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	3	7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	3	7

Índices

Resolución

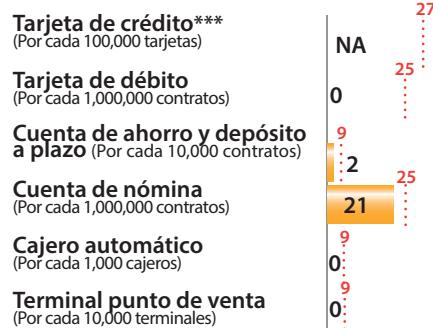


Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**



..... Índice del Sector 2013

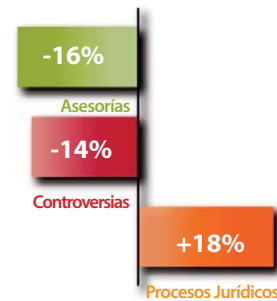
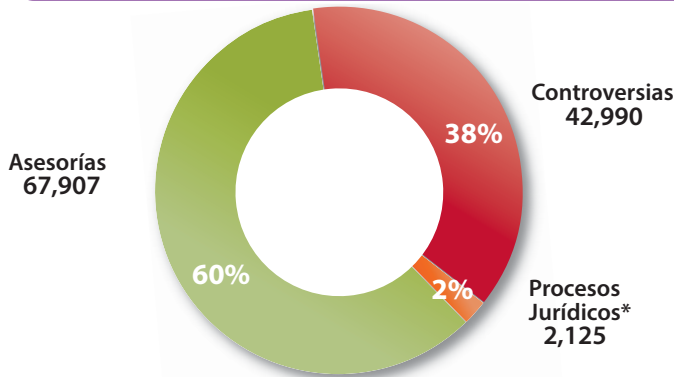
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Variación 2012 - 2013



*1,322 asuntos de Dictamen y 803 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	30,845	45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	35,932	53
Tarjeta de crédito	20,247	30	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,233	11
Tarjeta de débito	4,558	7	Gestión de cobranza indebida	2,766	4
Crédito personal	3,781	6	Negociación de créditos (Orientación)	2,453	4
Cuenta de ahorro	2,212	3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	1,612	2

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	27,829	65	-13%	64	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	12,835	30
Tarjeta de débito	4,738	11	-19%	45	Gestión de cobranza indebida	4,463	10
Cuenta de ahorro	2,423	6	1%	52	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	3,066	7
Crédito personal	2,244	5	-34%	53	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	2,434	6
Cheques	1,906	4	4%	24	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	1,986	5

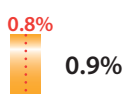
Índices

Resolución



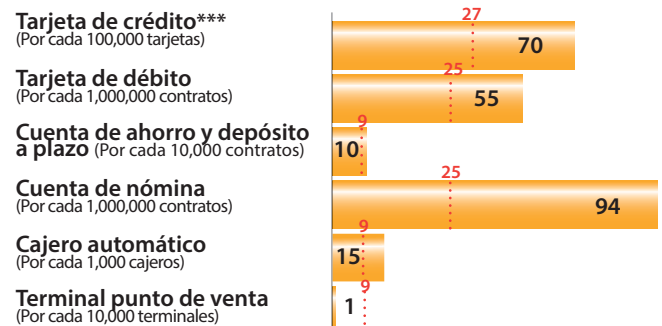
Tiempo de respuesta 23 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



387 multas impuestas

Reclamación**

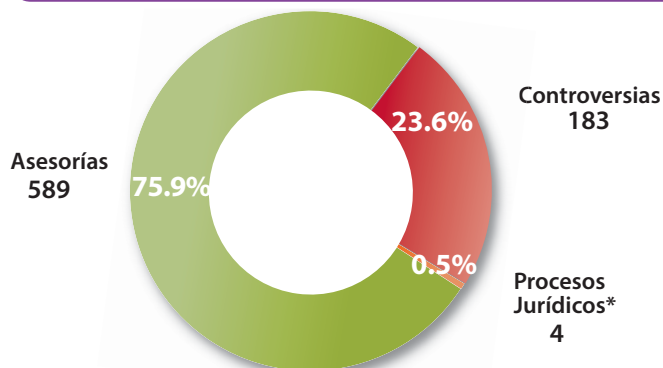


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*3 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	383	65
Tarjeta de crédito	56	10
Crédito al auto	38	6
Tarjeta de débito	22	4
Cheques	14	2

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	407	69
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	14	2
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	12	2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	11	2
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	9	2

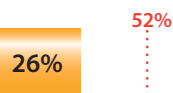
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Crédito al auto	67	37	-64%	32
Tarjeta de crédito	43	24	26%	20
Cheques	20	11	-43%	19
Tarjeta de débito	15	8	-40%	19
Cuenta de ahorro	9	5	29%	44

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	34	19
Actualización de historial crediticio no realizada	17	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	17	9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	16	9
Gestión de cobranza indebida	14	8

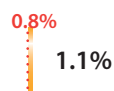
Índices

Resolución



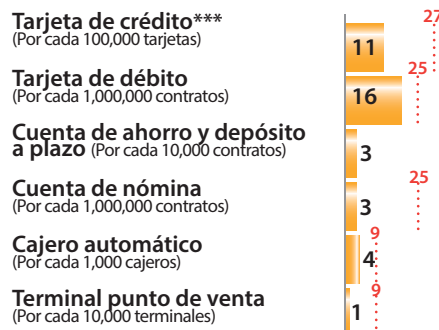
Tiempo de respuesta 18 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



2 multas impuestas

Reclamación**

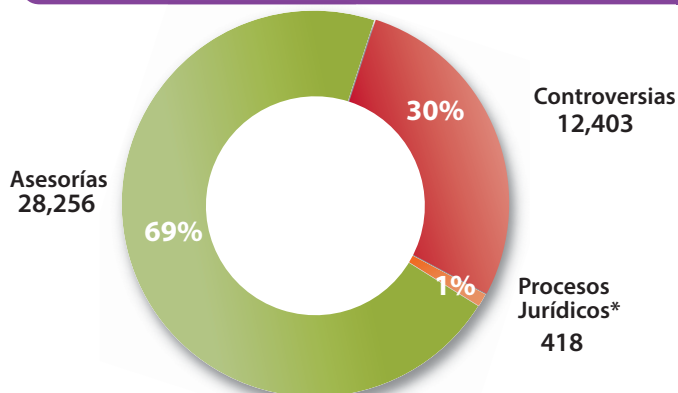


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*289 asuntos de Dictamen y 129 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	13,760	49	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	15,948	56
Tarjeta de crédito	7,625	27	Negociación de créditos (Orientación)	1,568	6
Crédito personal	1,925	7	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,421	5
Tarjeta de débito	1,402	5	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	1,056	4
Cuenta de nómina	852	3	Gestión de cobranza indebida	818	3

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Asuntos	Part. %		% Favorable		Asuntos	Part. %	
Tarjeta de crédito	6,822	55	-8%	60	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,724	14
Tarjeta de débito	1,168	9	0.3%	36	Gestión de cobranza indebida	1,413	11
Crédito personal	1,120	9	-5%	43	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	1,166	9
Cuenta de nómina	873	7	28%	46	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	938	8
Cheques	739	6	14%	23	Cargos no reconocidos en la cuenta	781	6

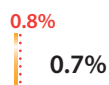
Índices

Resolución



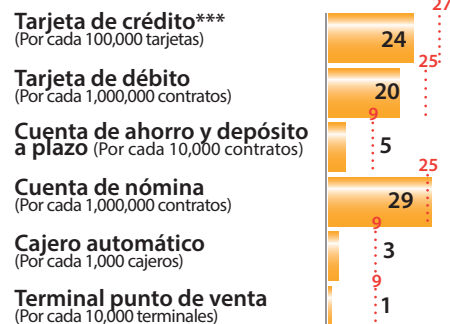
Tiempo de respuesta 18 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



91 multas impuestas

Reclamación**

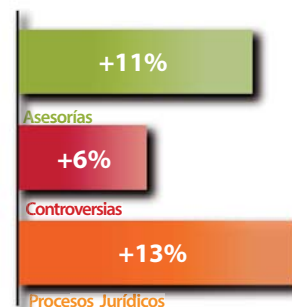
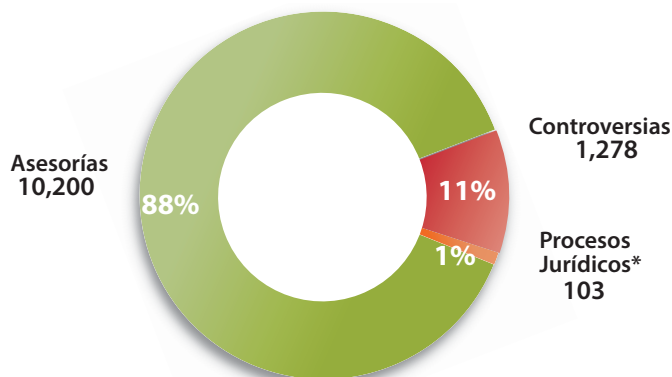


(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*49 asuntos de Dictamen y 54 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	5,808	57
Tarjeta de crédito	3,724	37
Tarjeta de débito	148	1
Crédito personal	131	1
Crédito simple	129	1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	6,482	64
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	654	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	352	3
Negociación de créditos (Orientación)	349	3
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	308	3

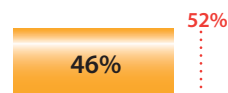
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Tarjeta de crédito	1,139	89	6%	47
Tarjeta de débito	47	4	18%	30
Crédito personal	31	2	-3%	28
Cuenta de ahorro	18	1	-5%	59
Crédito simple	10	1	-29%	20

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	414	32
Gestión de cobranza indebida	234	18
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	146	11
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	85	7
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	37	3

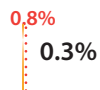
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 14 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

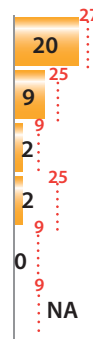
Sanción*



4 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito*** (Por cada 100,000 tarjetas)	20
Tarjeta de débito (Por cada 1,000,000 contratos)	9
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 10,000 contratos)	2
Cuenta de nómina (Por cada 1,000,000 contratos)	2
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	9
Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales)	9



Índice del Sector 2013

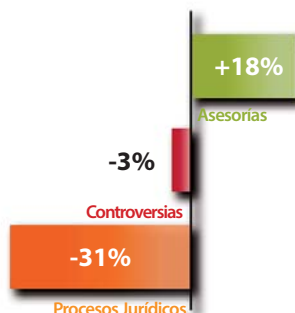
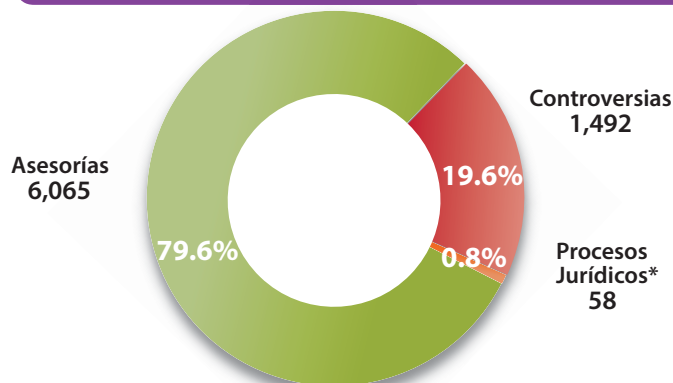
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condufep al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condufep al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Variación 2012 - 2013



*40 asuntos de Dictamen y 18 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

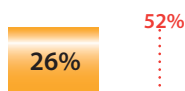
Principales productos			Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,770	62	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	4,081	67
Tarjeta de crédito	1,386	23	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	461	8
Crédito personal	335	6	Negociación de créditos (Orientación)	343	6
Tarjeta de débito	179	3	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	111	2
Crédito simple	156	3	Actualización de historial crediticio no realizada	102	2

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	975	65	-5%	24	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	652	44
Tarjeta de débito	179	12	-8%	31	Actualización de historial crediticio no realizada	151	10
Cuenta de ahorro	113	8	16%	43	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	89	6
Crédito personal	101	7	1%	13	Gestión de cobranza indebida	85	6
Valores e instrumentos de inversión	36	2	16%	31	Consulta de saldos y movimientos no atendida	45	3

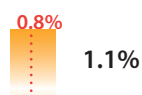
Índices

Resolución



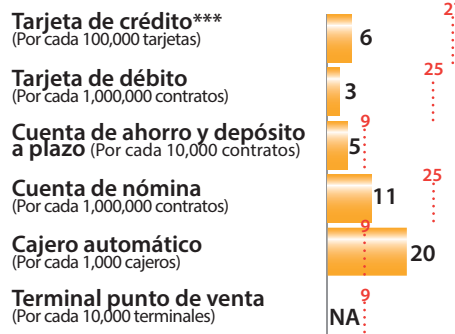
Tiempo de respuesta 18 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



16 multas impuestas

Reclamación**



..... Índice del Sector 2013

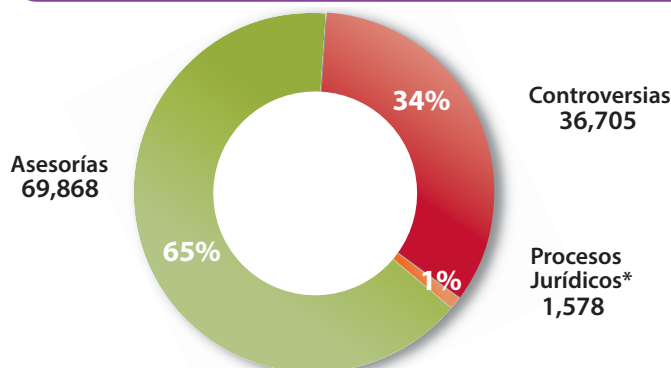
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte- Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Variación 2012 - 2013



*1,015 asuntos de Dictamen y 563 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	30,552	44
Tarjeta de crédito	23,868	34
Tarjeta de débito	4,364	6
Cuenta de ahorro	2,072	3
Crédito personal	2,038	3

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	35,969	51
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,139	10
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	3,606	5
Negociación de créditos (Orientación)	3,517	5
Gestión de cobranza indebida	1,527	2

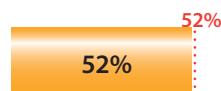
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	
			% Favorable	%
Tarjeta de crédito	21,600	59	10%	62
Tarjeta de débito	4,503	12	68%	31
Cuenta de ahorro	2,742	7	37%	52
Cheques	1,731	5	17%	23
Cuenta de nómina	1,435	4	36%	40

Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7,815	21
Actualización de historial crediticio no realizada	2,994	8
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	2,612	7
Gestión de cobranza indebida	2,256	6
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	2,215	6

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

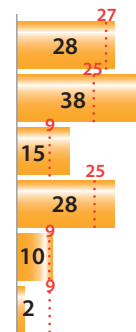
Sanción*



260 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito*** (Por cada 100,000 tarjetas)	28
Tarjeta de débito (Por cada 1,000,000 contratos)	38
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 10,000 contratos)	15
Cuenta de nómina (Por cada 1,000,000 contratos)	28
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	10
Terminal punto de venta (Por cada 10,000 terminales)	2

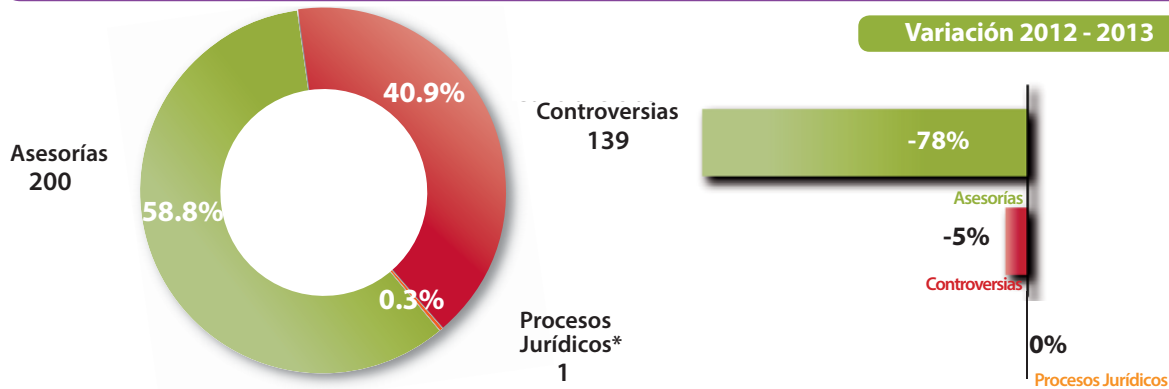


(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	89	45
Tarjeta de crédito	65	33

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	107	54
Gestión de cobranza indebida	19	10
Negociación de créditos (Orientación)	15	8
Actualización del historial crediticio no realizada	6	3
Pago no aplicado al producto o servicio	6	3

Controversias recibidas

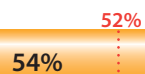
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	123	89
Cajero automático	1	1

Variación 2012-2013	% Favorable
-11%	54
100%	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	57	41
Actualización de historial crediticio no realizada	25	18
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio)	10	7
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	5	4
Emisión de la tarjeta de crédito sin solicitarla	5	4

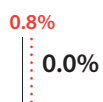
Índices

Resolución



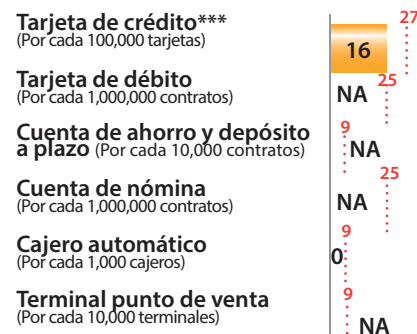
Tiempo de respuesta 8 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**



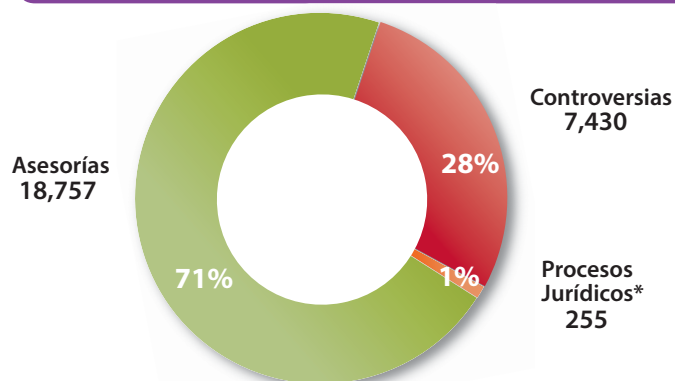
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2012 - 2013



*186 asuntos de Dictamen y 69 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	9,758	52
Tarjeta de crédito	4,252	23
Crédito personal	860	5
Tarjeta de débito	693	4
Cuenta de ahorro	688	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	11,264	60
Negociación de créditos (Orientación)	931	5
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	840	4
Gestión de cobranza indebida	649	3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	570	3

Controversias recibidas

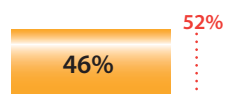
Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	3,375	45
Cheques	802	11
Crédito personal	717	10
Cuenta de ahorro	655	9
Tarjeta de débito	492	7

Variación 2012-2013	% Favorable
-11%	51
10%	27
0.1%	38
17%	50
21%	52

Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	1,180	16
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	854	11
Actualización de historial crediticio no realizada	511	7
Cargos no reconocidos en la cuenta	404	5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	377	5

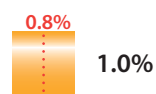
Índices

Resolución



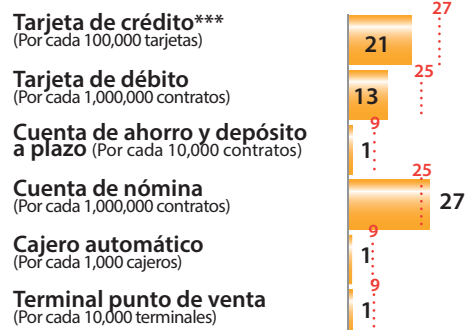
Tiempo de respuesta 14 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



71 multas impuestas

Reclamación**

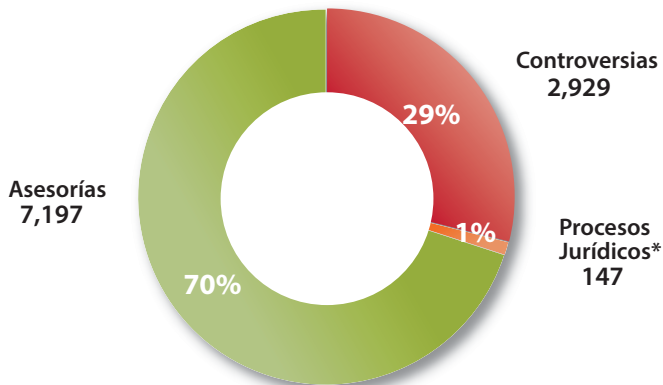


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*108 asuntos de Dictamen y 39 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,612	50	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	4,184	58
Tarjeta de crédito	1,637	23	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	415	6
Tarjeta de débito	325	5	Negociación de créditos (Orientación)	274	4
Crédito al auto	282	4	Gestión de cobranza indebida	183	3
Crédito personal	277	4	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	147	2

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,253	43	-15%	64	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	496	17
Cheques	316	11	-12%	31	Gestión de cobranza indebida	294	10
Crédito al auto	266	9	-8%	61	Actualización de historial crediticio no realizada	220	8
Tarjeta de débito	250	9	-54%	31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	139	5
Cuenta de ahorro	233	8	-4%	35	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	117	4

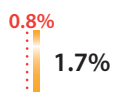
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 21 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 19 días hábiles

Sanción*



50 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)

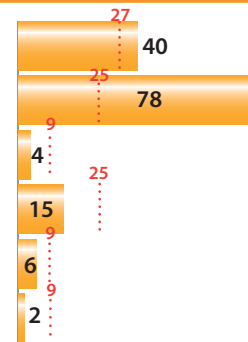
Tarjeta de débito
(Por cada 1,000,000 contratos)

Cuenta de ahorro y depósito a plazo
(Por cada 10,000 contratos)

Cuenta de nómina
(Por cada 1,000,000 contratos)

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

Terminal punto de venta
(Por cada 10,000 terminales)

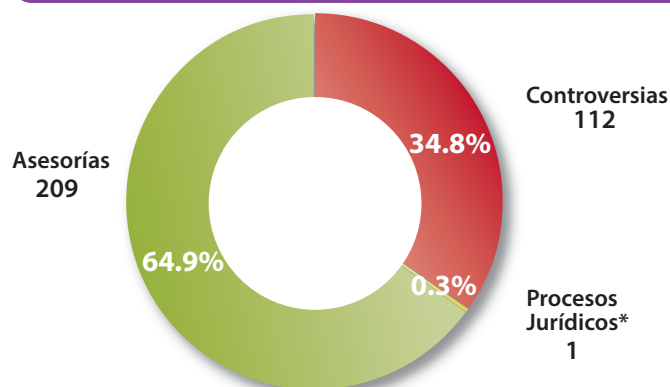


..... Índice del Sector 2013

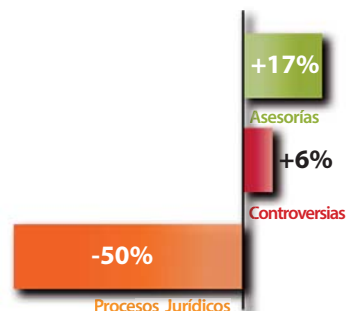
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2013.



Variación 2012 - 2013



* 1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	98	47
Crédito al auto	90	43
Servicios en sucursal y/o UNE	2	1
Crédito simple	1	1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	119	57
Beneficios no aplicados al crédito	15	7
Negociación de créditos (Orientación)	15	7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	11	5
Pago no aplicado al producto o servicio	7	3

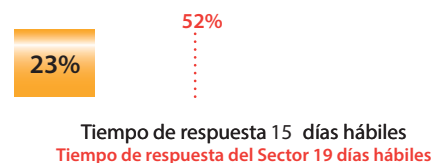
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Crédito al auto	100	89	3%	23
Crédito simple	2	2	100%	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	36	32
Actualización de historial crediticio no realizada	14	13
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	10	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	7
Beneficios no aplicados al crédito	5	4

Índices

Resolución

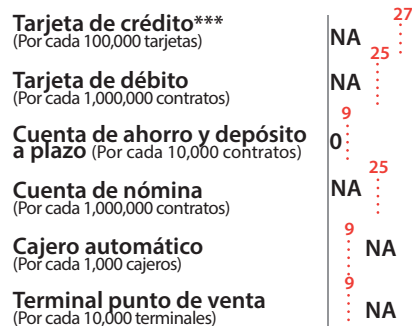


Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Noviembre de 2013.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Banorte-ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.

Sociedades de Información Crediticia

Durante 2013, se recibieron 451,162 Acciones de Defensa en este Sector. Esto significó un aumento de **24.5%** con respecto a 2012, generado principalmente por las Asesorías, ya que éstas se incrementaron en 25.8%.

Las Controversias mostraron un crecimiento de **8.5%**, siendo la causa principal el Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial.



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

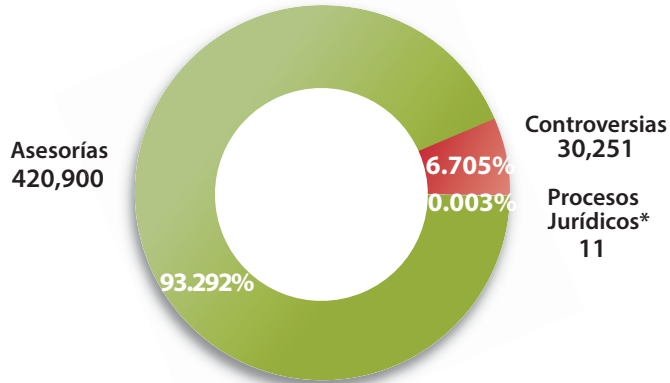
Página

41
42

Principales Causas de Reclamación

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	El Usuario no está de acuerdo con la información contenida en su reporte de crédito especial, por lo que solicita la corrección del mismo	23,701	78.35
2	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (Historial crediticio)	El Usuario solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio y éste no fue otorgado	4,585	15.16
3	Inconformidad por homonimia	El Usuario manifiesta que los datos que están contenidos en su reporte pertenecen a otra persona y que se trata de un caso de homonimia (Nombre o RFC)	1,538	5.08
4	Proporcionar información sin autorización del cliente	El Usuario manifiesta no haber autorizado la consulta de su historial crediticio y/o el mal uso de la información contenida en su reporte	19	0.06
5	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	El Usuario está en desacuerdo con el cobro que le hacen por la entrega de su reporte especial de crédito, el cual está reflejado en su estado de cuenta	17	0.06
6	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	El Usuario reclama que la Sociedad de Información Crediticia no envió el reporte actualizado (con la corrección de datos) a la Institución que consultó su historial	16	0.05
7	Retraso en la entrega del reporte especial	El Usuario no recibe el reporte especial de crédito en el tiempo señalado	12	0.04

Variación 2012 - 2013



* 11 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	406,158	96.5
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	11,689	2.8
Inconformidad por homonimia	1,346	0.3

Controversias recibidas

Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	23,701	78	21%	78
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,585	15	-27%	94
Inconformidad por homonimia	1,538	5	-6%	77

Índices

Resolución

80%

Tiempo de respuesta: 24 días hábiles

Sanción*

0.3%

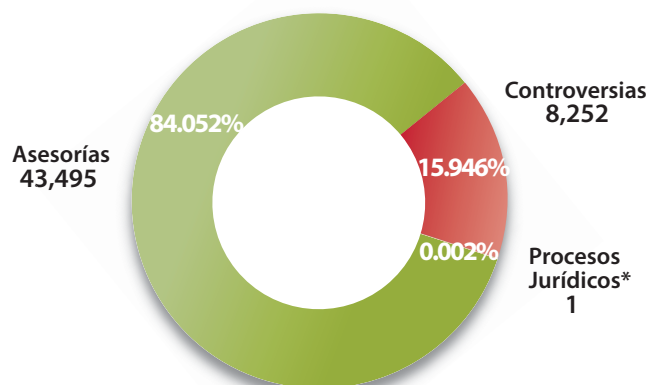
76 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Círculo de Crédito, S.A. de C.V.

51,748

Acciones de Defensa



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

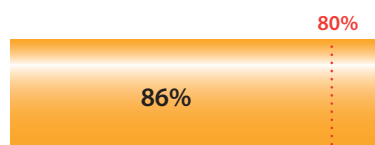
Principales causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	40,542	93
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	2,471	6
Inconformidad por homonimia	208	0.5

Controversias recibidas

Principales causas	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	5,626	68	15%	80
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,384	29	8%	98
Inconformidad por homonimia	176	2	48%	82

Índices

Resolución



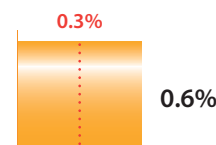
80%

86%

Tiempo de respuesta: 18 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 24 días hábiles

Sanción*



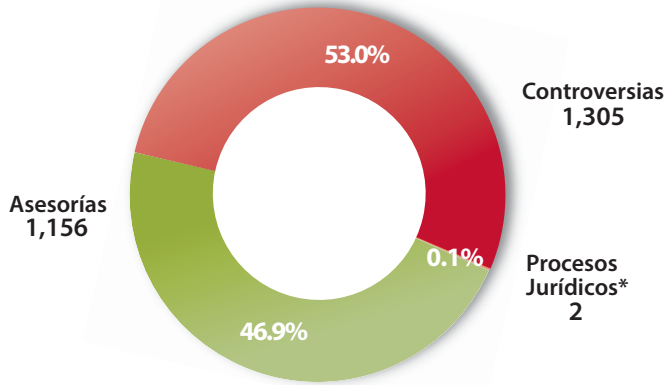
0.3%

0.6%

48 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

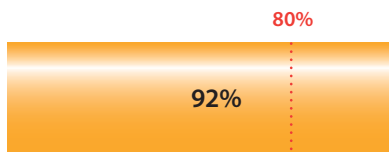
Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	976	84
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	123	11
Inconformidad por homonimia	31	3

Controversias recibidas

Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	
			Variación	% Favorable
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,092	84	63%	96
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	197	15	0.5%	73
Inconformidad por homonimia	4	0.3	33%	33

Índices

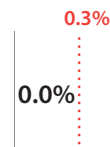
Resolución



Tiempo de respuesta: 11 días hábiles

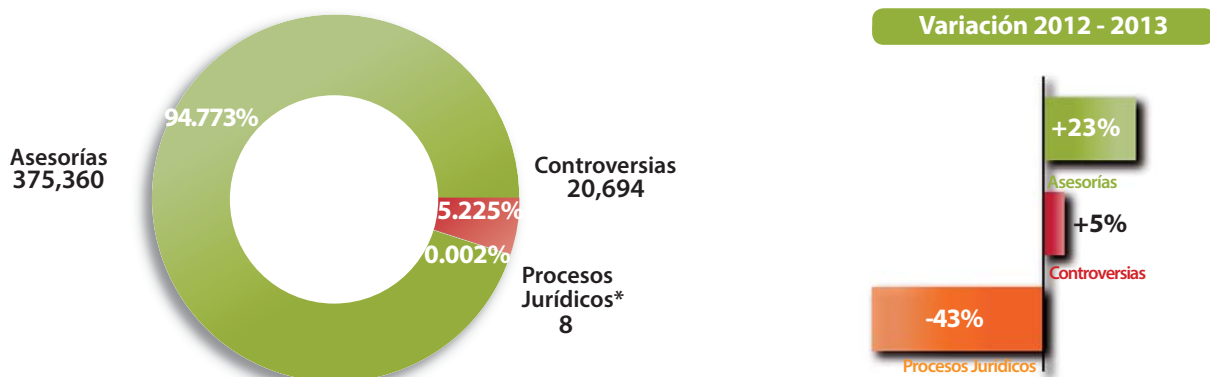
Tiempo de respuesta del Sector 24 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



Asesorías recibidas

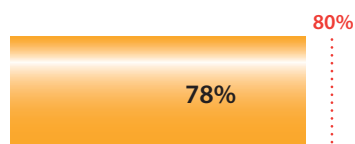
Principales causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	364,024	97
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	8,891	2
Inconformidad por homonimia	1,073	0.3

Controversias recibidas

Principales causas	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	
			Variación	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	17,878	86	23%	78
Inconformidad por homonimia	1,358	7	-10%	77
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,109	5	-67%	85

Índices

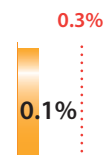
Resolución



Tiempo de respuesta: 27 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 24 días hábiles

Sanción*



Aseguradoras

Durante 2013, las Acciones de Defensa en el Sector Asegurador disminuyeron **3.0%**, reflejo principalmente de la disminución en las Asesorías de **7.6%**.

Por su parte, las Controversias registraron un crecimiento de **3.7%**, originado principalmente en el proceso de Gestión Electrónica, en los ramos de Vida individual y Daños automóbiles, que en conjunto representaron el **62.9%** de dicho proceso.



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

Página

47

48

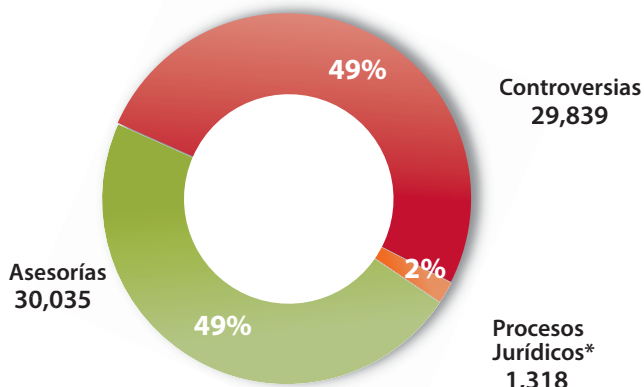
Controversias recibidas en el Sector Asegurador

Principales Productos/Causas de Reclamación

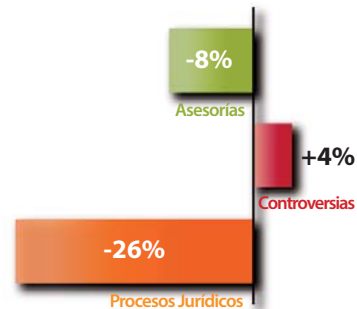
Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Daños automóbiles	2,724	9
2	Vida individual	2,482	8
3	Accidentes personales	1,368	5
4	Gastos médicos mayores	701	2
5	Vida colectivo	698	2
6	Seguro de desempleo	640	2
7	Diversos misceláneos	568	2
8	Responsabilidad civil y riesgos profesionales	411	1
9	Terremoto y otros riesgos catastróficos	403	1
10	Salud	339	1

Causas de Defensa más recurrentes

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Incumplimiento del contrato	El Usuario señala que se han incumplido con las condiciones y endosos contratados en el seguro (beneficios adicionales, devolución de la prima no devengada, entre otros)	9,594	32
2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	El Usuario solicita cancelar una póliza que no contrató y no se ha realizado	5,822	20
3	Cancelación del contrato anticipadamente	El Usuario señala que la póliza dejó de surtir efectos antes del término de su vigencia	2,103	7
4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	El Usuario no está de acuerdo con los resultados en la reparación efectuada al bien afectado	1,709	6
5	Inconformidad con el monto de la indemnización	El Usuario no está de acuerdo con el monto calculado o pagado con motivo de una reclamación según lo pactado en el contrato	1,677	6
6	Aclaración del pago de la póliza no atendida	El Usuario señala que el pago de la prima no fue aplicado a su póliza	1,473	5
7	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	El Usuario indica que solicitó la cancelación de su contrato, pero éste no ha sido cancelado y en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos de la prima a la cuenta bancaria, recibo telefónico, etc	1,388	5
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	El Usuario se inconforma por el retraso en el pago de la indemnización después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante, haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución	784	3
9	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	El Usuario no está de acuerdo con la información sobre la situación de su contrato, en relación al pago de primas, indemnizaciones, condiciones y endosos	517	2
10	Inconformidad con el tiempo para la reparación de bien afectado	El Usuario se inconforma por el retraso en la reparación del bien afectado según el plazo estimado	410	1



Variación 2012 - 2013



*1,106 asuntos de Dictamen, 1 Arbitraje y 211 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	9,486	32	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	9,064	30
Información sobre productos y servicios financieros	9,052	29	Incumplimiento del contrato	5,001	17
Vida individual	3,738	12	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	2,138	7
SIAB Vida	2,138	7	Aclaración del pago de la póliza no atendida	2,059	7
Accidentes personales	1,326	4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,693	6

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	9,876	33	4%	31	Incumplimiento del contrato	9,594	32
Vida individual	8,789	29	5%	50	Cancelación no atendida de póliza no contratada	5,822	20
Accidentes personales	2,559	9	-9%	61	Cancelación del contrato anticipadamente	2,103	7
Gastos médicos mayores	1,983	7	-9%	45	Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,709	6
Vida colectivo	1,513	5	7%	28	Inconformidad con el monto de la indemnización	1,677	6

Índices

Resolución

42%

Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*

1.9%

556 multas impuestas

Reclamación**

Vida (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	120
Accidentes personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	134
Gastos médicos mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	49
Daños automóbiles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	10
Daños sin automóbiles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	47

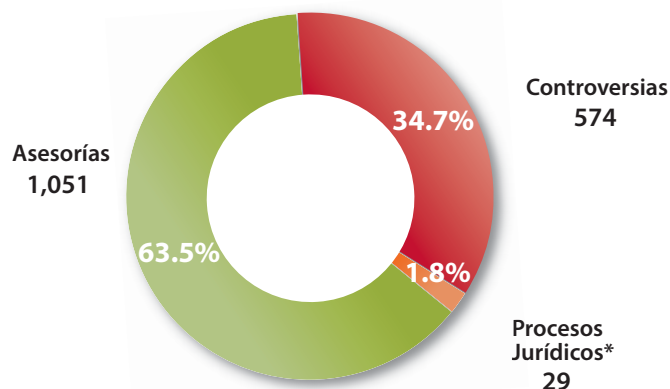
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.

ABA Seguros, S.A. de C.V.

1,654 Acciones de Defensa

ABA|SEGUROS



Variación 2012 - 2013



*27 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	687	65
Información sobre productos y servicios financieros	331	32
Diversos misceláneos	12	1
Terremotos y otros riesgos catastróficos	6	1
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	4	0.4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	331	31
Incumplimiento del contrato	183	17
Inconformidad con la reparación del bien afectado	129	12
Aclaración del pago de la póliza no atendida	123	12
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	81	8

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	522	91
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	18	3
Diversos misceláneos	12	2
Diversos técnicos	2	0.4
Marítimo y transporte	2	0.4

Variación 2012-2013	% Favorable
10%	29
64%	7
-25%	8
-60%	0
-50%	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	223	39
Inconformidad con la reparación del bien afectado	136	24
Inconformidad con el monto de la indemnización	44	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	37	6
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	32	6

Índices

Resolución

28%

42%

Tiempo de respuesta 19 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*

0.9%

1.9%

5 multas impuestas

Reclamación**

Vida

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

NA

120

Accidentes personales

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

NA

134

Gastos médicos mayores

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

49

NA

Daños automóbiles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

10

7

Daños sin automóbiles

(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

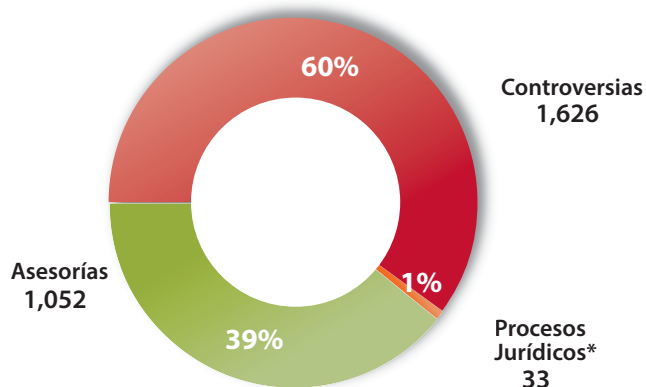
47

5

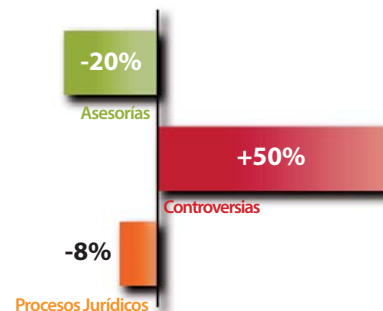
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.
 NA: No Aplica. La Institución no ofrece este ramo.



Variación 2012 - 2013



*23 asuntos de Dictamen y 10 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

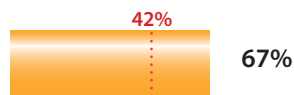
Principales productos			Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	402	38	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	402	38
Vida individual	193	18	Cancelación no atendida de póliza no contratada	155	15
Accidentes personales	181	17	Incumplimiento del contrato	139	13
Daños automóbiles	110	10	Aclaración del pago de la póliza no atendida	68	6
Gastos médicos mayores	83	8	Cancelación del contrato anticipadamente	57	5

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2012-2013	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida individual	522	32	43%	73	Cancelación no atendida de póliza no contratada	760	47
Accidentes personales	493	30	63%	68	Incumplimiento del contrato	302	19
Gastos médicos mayores	217	13	47%	63	Cancelación del contrato anticipadamente	120	7
Seguro de desempleo	54	3	42%	33	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	73	4
Vida colectivo	32	2	19%	36	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	35	2

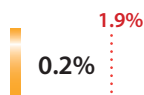
Índices

Resolución



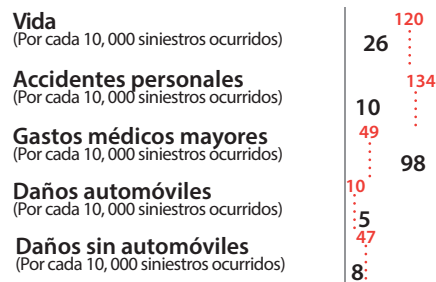
Tiempo de respuesta 8 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



4 multas impuestas

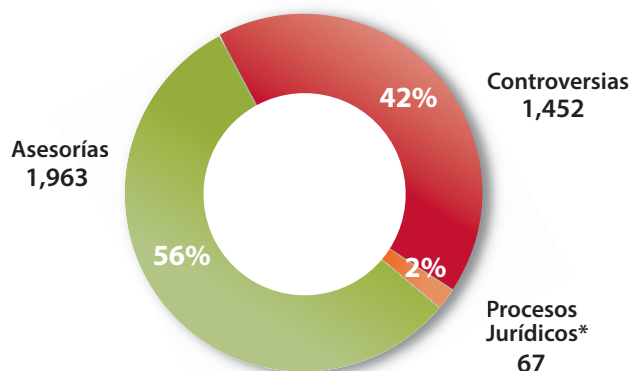
Reclamación**



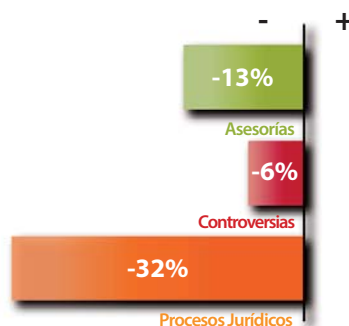
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*61 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part.%
Daños automóbiles	1,002	51
Información sobre productos y servicios financieros	537	27
Vida individual	187	10
Gastos médicos mayores	90	5
Accidentes personales	68	3

Principales causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	537	27
Incumplimiento del contrato	451	23
Inconformidad con la reparación del bien afectado	213	11
Aclaración del pago de la póliza no atendida	155	8
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	97	5

Controversias recibidas

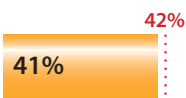
Principales productos	Asuntos	Part.%
Daños automóbiles	805	55
Vida individual	267	18
Gastos médicos mayores	128	9
Accidentes personales	48	3
Diversos misceláneos	45	3

Variación 2012-2013	% Favorable
-8%	41
-18%	45
42%	39
37%	33
45%	17

Principales causas	Asuntos	Part.%
Incumplimiento del contrato	647	45
Aclaración del pago de la póliza no atendida	138	10
Inconformidad con la reparación del bien afectado	125	9
Inconformidad con el monto de la indemnización	111	8
Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	62	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 17 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



29 multas impuestas

Reclamación**

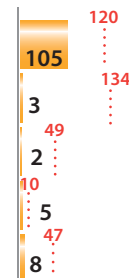
Vida
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

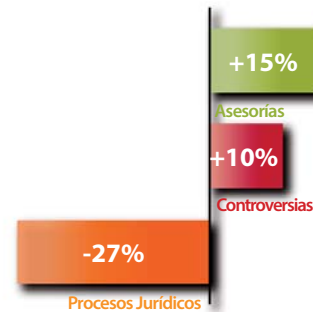
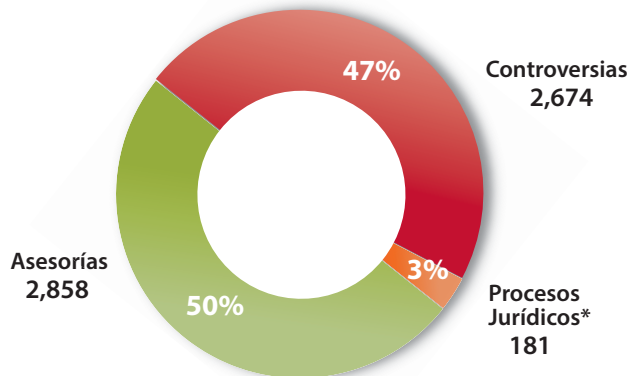


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*141 asuntos de Dictamen y 40 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part.%	Principales causas	Asuntos	Part.%
Daños automóviles	1,514	53	Incumplimiento del contrato	711	25
Información sobre productos y servicios financieros	631	22	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	632	22
Vida individual	323	11	Aclaración del pago de la póliza no atendida	275	10
Gastos médicos mayores	156	5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	274	10
Vida colectivo	117	4	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	180	6

Controversias recibidas

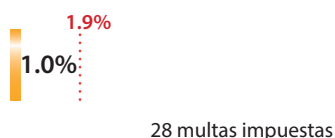
Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part.%
Daños automóviles	1,632	61	6%	37	Incumplimiento del contrato	1,221	46
Vida individual	437	16	45%	39	Inconformidad con la reparación del bien afectado	310	12
Gastos médicos mayores	238	9	18%	18	Inconformidad con el monto de la indemnización	304	11
Vida colectivo	200	7	-18%	21	Aclaración del pago de la póliza no atendida	132	5
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	50	2	35%	12	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	121	5

Índices

Resolución



Sanción*



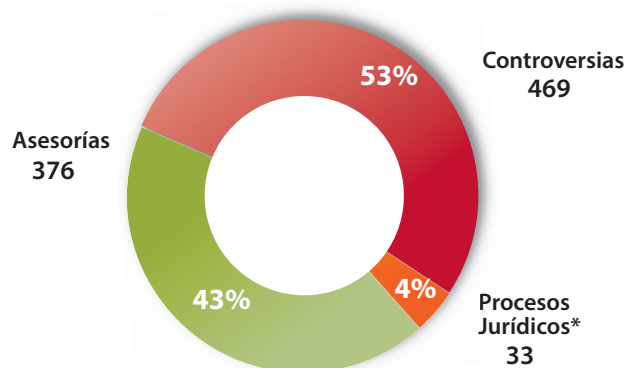
Reclamación**



..... Índice del Sector 2013

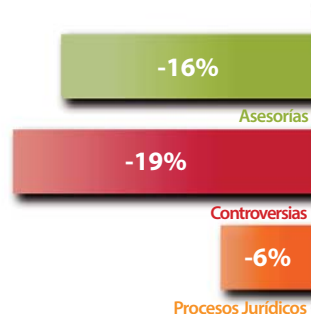
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Septiembre de 2013.



*29 asuntos de Dictamen y 4 asuntos de Defensa Legal.

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	127	34
Vida individual	115	31
Daños automóbiles	67	18
Accidentes personales	29	8
Gastos médicos mayores	15	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	127	34
Incumplimiento del contrato	60	16
Aclaración del pago de la póliza no atendida	41	11
Cancelación del contrato anticipadamente	31	8
Cancelación no atendida de póliza no contratada	24	6

Controversias recibidas

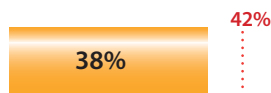
Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	219	47
Daños automóbiles	131	28
Accidentes personales	26	6
Seguro de desempleo	23	5
Gastos médicos mayores	9	2

Variación 2012-2013	% Favorable
-25%	38
-28%	28
-30%	60
64%	43
-36%	27

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	197	42
Cancelación no atendida de póliza no contratada	57	12
Cancelación del contrato anticipadamente	42	9
Inconformidad con el monto de la indemnización	28	6
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	27	6

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 14 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



10 multas impuestas

Reclamación**

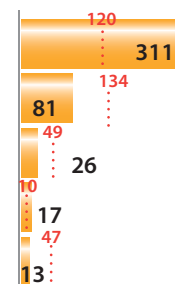
Vida
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

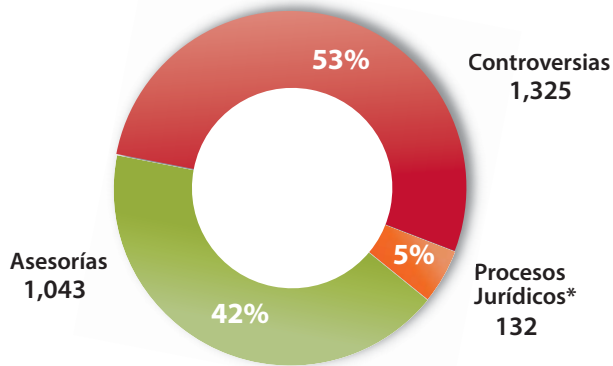
Daños sin automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



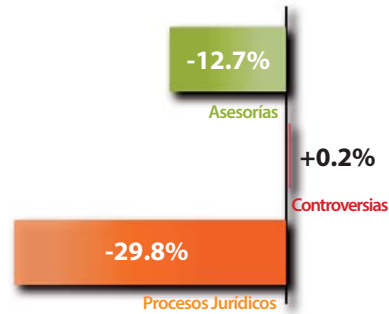
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*104 asuntos de Dictamen y 28 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	568	54	Incumplimiento del contrato	266	26
Información sobre productos y servicios financieros	232	22	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	232	22
Vida individual	97	9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	106	10
Gastos médicos mayores	41	4	Aclaración del pago de la póliza no atendida	94	9
Accidentes personales	35	3	Inconformidad con el monto de la indemnización	65	6

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013 % Favorable		Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	822	62	-7%	16	Incumplimiento del contrato	624	47
Vida individual	206	16	24%	46	Inconformidad con la reparación del bien afectado	132	10
Accidentes personales	59	4	74%	43	Cancelación no atendida de póliza no contratada	123	9
Gastos médicos mayores	56	4	-13%	25	Inconformidad con el monto de la indemnización	91	7
Vida colectivo	31	2	-18%	23	Aclaración del pago de la póliza no atendida	63	5

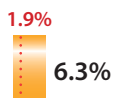
Índices

Resolución



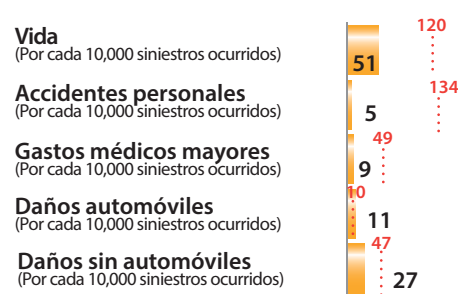
Tiempo de respuesta 19 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



84 multas impuestas

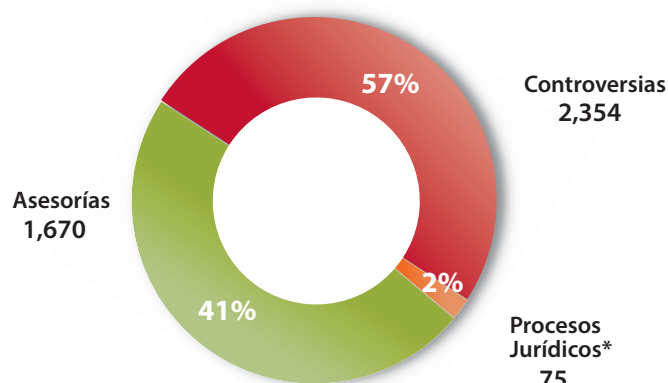
Reclamación**



..... Índice del Sector 2013

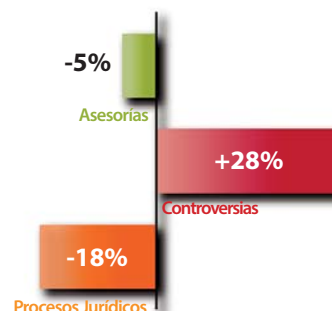
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Septiembre de 2013.



*61 asuntos de Dictamen y 14 asuntos de Defensa Legal.

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	662	40
Información sobre productos y servicios financieros	582	35
Vida colectivo	175	10
Gastos médicos mayores	125	7
Accidentes personales	82	5

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	582	35
Incumplimiento del contrato	370	22
Cancelación del contrato anticipadamente	145	9
Aclaración del pago de la póliza no atendida	143	9
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	89	5

Controversias recibidas

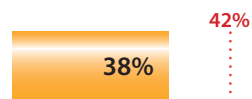
Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	1,715	73
Vida colectivo	379	16
Gastos médicos mayores	156	7
Vida grupo	35	1
Accidentes personales	32	1

Variación 2012-2013	% Favorable
33%	42
33%	26
4%	21
-31%	33
-20%	19

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	923	39
Cancelación del contrato anticipadamente	326	14
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	281	12
Aclaración del pago de la póliza no atendida	226	10
Inconformidad con el monto de la indemnización	133	6

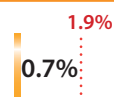
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 26 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



16 multas impuestas

Reclamación**

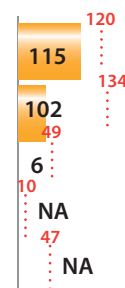
Vida
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóviles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóviles
(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

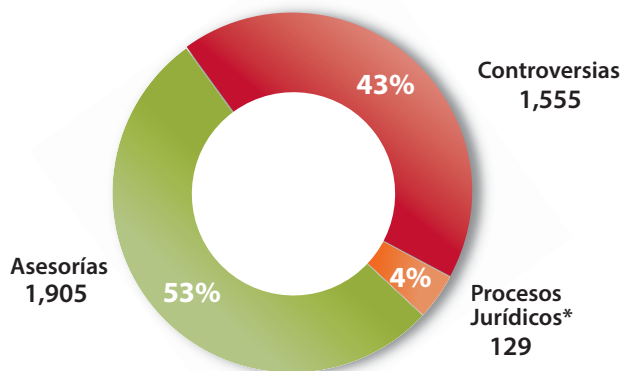


..... Índice del Sector 2013

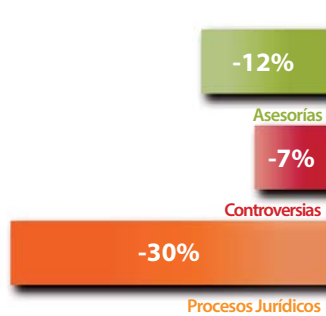
(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Septiembre de 2013.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este ramo.



Variación 2012 - 2013



*101 asuntos de Dictamen y 28 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	1,410	74
Información sobre productos y servicios financieros	459	24
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	25	1
Incendio	1	0.1

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	459	24
Incumplimiento del contrato	401	21
Inconformidad con la reparación del bien afectado	279	15
Aclaración del pago de la póliza no atendida	217	11
Inconformidad con el tiempo de la reparación del bien afectado	137	7

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	1,473	95
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	39	3
Terremoto y otros riesgos catastróficos	2	0.1
Incendio	2	0.1

Variación 2012-2013	% Favorable
-5%	27
-52%	24
0%	0
100%	0

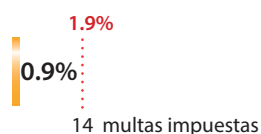
Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	645	41
Inconformidad con la reparación del bien afectado	279	18
Inconformidad con el monto de la indemnización	179	12
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	117	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	94	6

Índices

Resolución



Sanción*



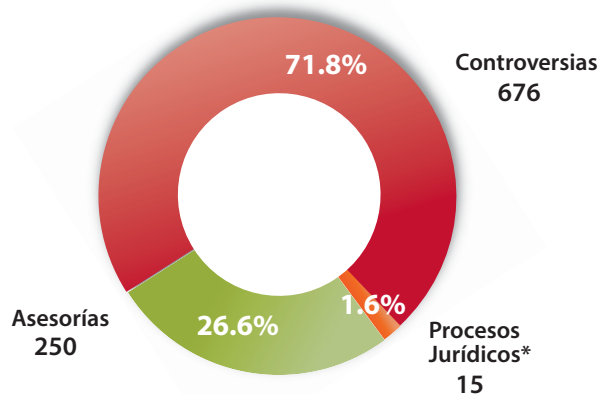
Reclamación**



..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013. NA: No Aplica. La Institución no ofrece este ramo.



Variación 2012 - 2013



*14 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	120	48
Vida individual	104	42
Vida colectivo	21	8
Vida grupo	3	1
SIAB Vida	1	0.4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	120	48
Incumplimiento del contrato	48	19
Cancelación del contrato anticipadamente	23	9
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	20	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	9	4

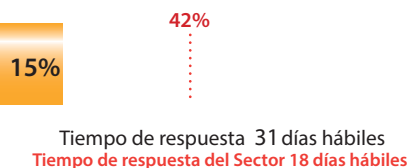
Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Vida individual	581	86	-17%	14
Vida colectivo	74	11	106%	26
Vida grupo	5	1	-62%	25
Seguro de desempleo	2	0.3	100%	0
Accidentes personales	1	0.1	-50%	0

Principales causas	Asuntos	Part. %
Cancelación del contrato anticipadamente	158	23
Incumplimiento del contrato	153	23
Solicitud de cancelación del contrato no atendida	118	17
Cancelación no atendida de póliza no contratada	96	14
Aclaración del pago de la póliza no atendida	41	6

Índices

Resolución



Sanción*



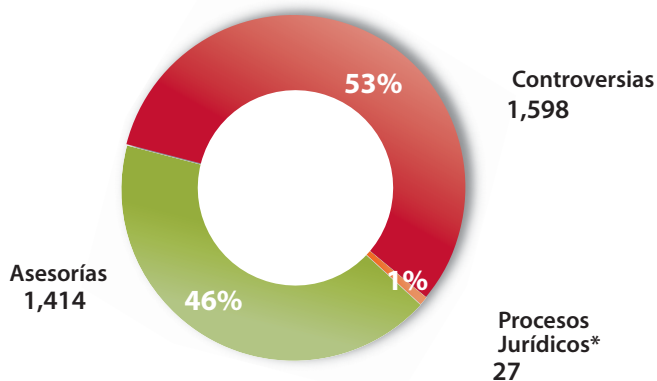
Reclamación**



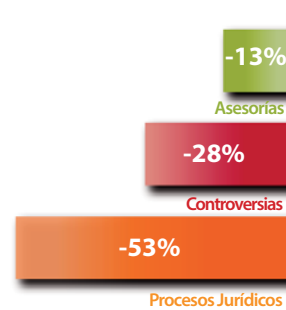
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Septiembre de 2013.
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este ramo.



Variación 2012 - 2013



*25 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos			Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	461	33	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	461	33
Vida individual	363	26	Incumplimiento del contrato	174	12
Daños automóbiles	283	20	Cancelación del contrato anticipadamente	153	11
Accidentes personales	151	11	Cancelación no atendida de póliza no contratada	133	9
Gastos médicos mayores	38	3	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	93	7

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013 % Favorable		Principales causas		
Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Vida individual	553	35	-33%	54	Cancelación no atendida de póliza no contratada	403	25
Accidentes personales	329	21	-46%	60	Incumplimiento del contrato	359	22
Daños automóbiles	299	19	37%	43	Cancelación del contrato anticipadamente	139	9
Vida colectivo	43	3	-4%	34	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	121	8
Gastos médicos mayores	33	2	-37%	47	Aclaración del pago de póliza no atendida	97	6

Índices

Resolución



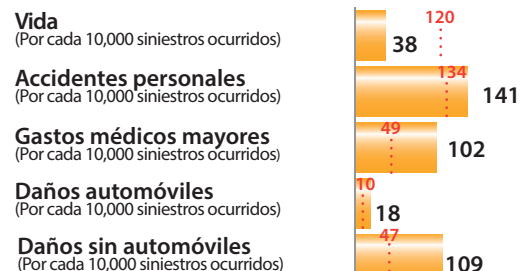
Tiempo de respuesta 24 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



3 multas impuestas

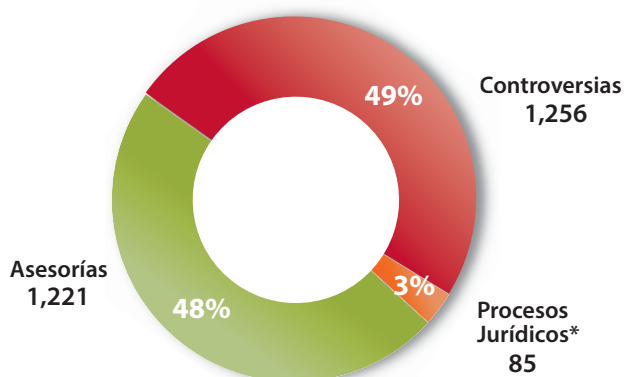
Reclamación**



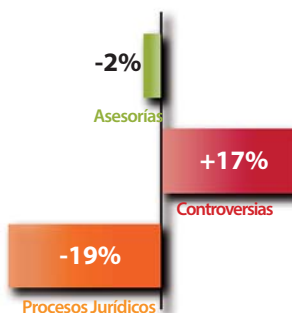
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Septiembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*74 asuntos de Dictamen y 11 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	533	44
Información sobre productos y servicios financieros	401	33
Vida individual	123	10
Accidentes personales	65	5
Gastos médicos mayores	19	2

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	401	33
Incumplimiento del contrato	273	22
Aclaración del pago de la póliza no atendida	114	9
Inconformidad con la reparación del bien afectado	104	9
Cancelación del contrato anticipadamente	50	4

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Daños automóbiles	643	51	19%	26
Vida individual	239	19	8%	31
Seguro de desempleo	66	5	18%	15
Gastos médicos mayores	50	4	61%	21
Vida colectivo	46	4	21%	26

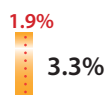
Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	601	48
Inconformidad con la reparación del bien afectado	99	8
Inconformidad con el monto de la indemnización	86	7
Cancelación no atendida de póliza no contratada	70	6
Aclaración de pago de la póliza no atendida	61	5

Índices

Resolución



Sanción*



41 multas impuestas

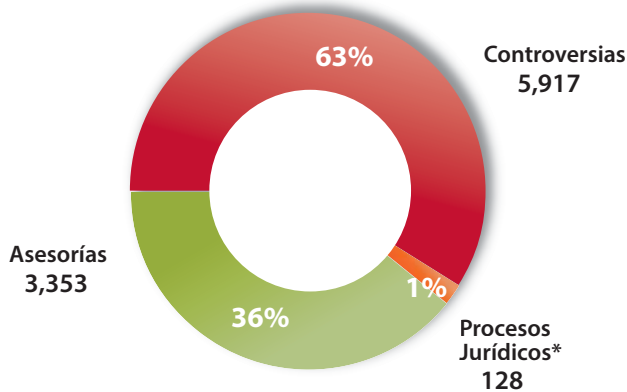
Reclamación**



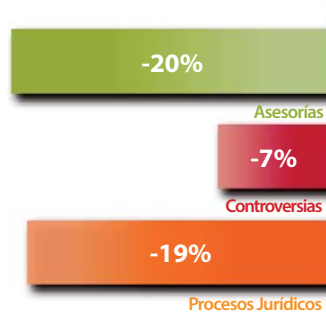
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*109 asuntos de Dictamen y 19 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

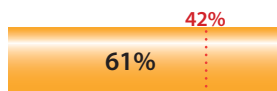
Principales productos			Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,066	32	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,003	30
Información sobre productos y servicios financieros	1,003	30	Incumplimiento del contrato	482	14
Vida individual	615	18	Cancelación no atendida de póliza no contratada	462	14
Accidentes personales	295	9	Cancelación del contrato anticipadamente	261	8
Gastos médicos mayores	143	4	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	228	7

Controversias recibidas

Principales productos			Variación 2012-2013		Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Vida individual	1,755	30	-9%	66	Cancelación no atendida de póliza no contratada	2,694	46
Daños automóbiles	1,123	19	8%	45	Incumplimiento del contrato	805	14
Accidentes personales	999	17	-21%	69	Cancelación del contrato anticipadamente	381	6
Gastos médicos mayores	685	12	-19%	73	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	249	4
Vida colectivo	137	2	20%	24	Inconformidad con la reparación del bien afectado	214	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 16 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



34 multas impuestas

Reclamación**

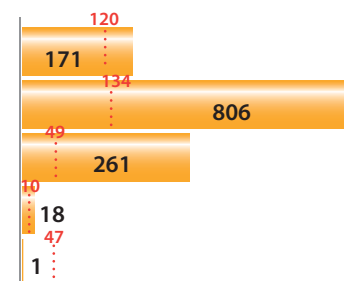
Vida
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores***
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

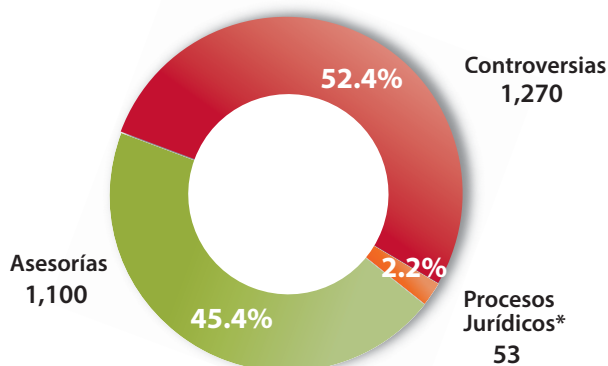


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.

(***) Incluye datos de BBVA Bancomer Seguros Salud, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer (antes Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer).



Variación 2012 - 2013



*50 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	383	35
Información sobre productos y servicios financieros	316	29
Vida individual	245	22
Gastos médicos mayores	40	4
Accidentes personales	40	4

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	316	29
Incumplimiento del contrato	221	20
Cancelación no atendida de póliza no contratada	117	11
Inconformidad con la reparación del bien afectado	92	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	81	7

Controversias recibidas

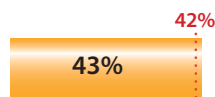
Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	524	41
Daños automóbiles	455	36
Vida colectivo	75	6
Gastos médicos mayores	56	4
Accidentes personales	52	4

Variación 2012-2013	% Favorable
-16%	61
-2%	26
32%	40
-34%	23
-35%	47

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	379	30
Cancelación del contrato anticipadamente	255	20
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	100	8
Cancelación no atendida de póliza no contratada	97	8
Inconformidad con la reparación del bien afectado	80	6

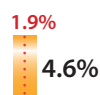
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 15 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



58 multas impuestas

Reclamación**

Vida
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Accidentes personales
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Gastos médicos mayores
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Daños automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



Daños sin automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

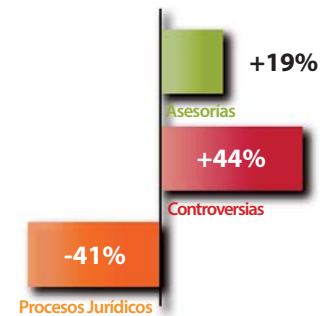
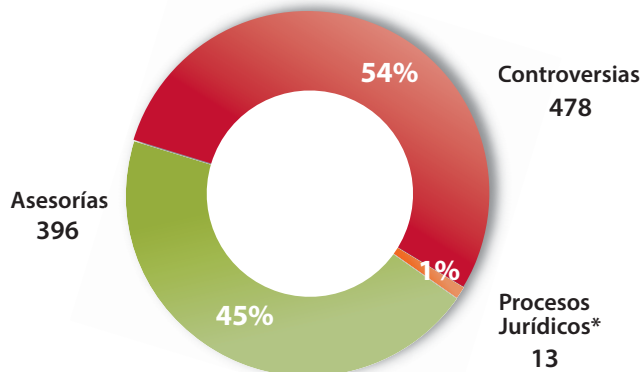


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*11 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	169	43	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	169	43
Vida individual	119	30	Incumplimiento del contrato	45	11
Gastos médicos mayores	46	12	Cancelación no atendida de póliza no contratada	44	11
Accidentes personales	36	9	Aclaración del pago de la póliza no atendida	21	5
Orientación sobre el Registro de Usuarios (REUS)	9	2	Cancelación del contrato anticipadamente	21	5

Controversias recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales causas	Asuntos	Part. %
Vida individual	281	59	43%	64	Cancelación no atendida de póliza no contratada	207	43
Accidentes personales	62	13	226%	66	Incumplimiento del contrato	93	19
Gastos médicos mayores	62	13	-28%	28	Cancelación del contrato anticipadamente	23	5
Vida colectivo	11	2	10%	50	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	21	4
Salud	5	1	100%	75	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	19	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 13 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**

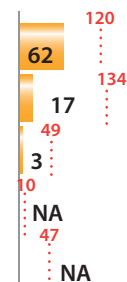
Vida
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

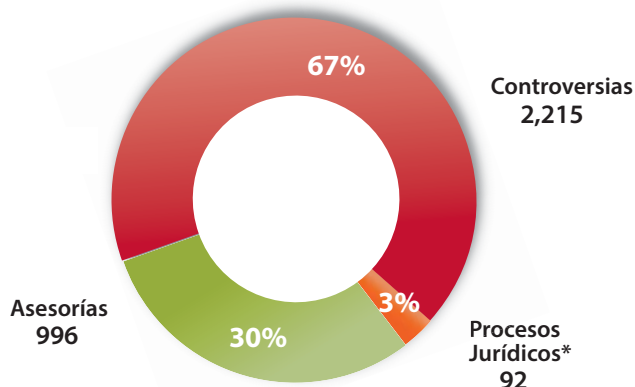
Daños sin automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



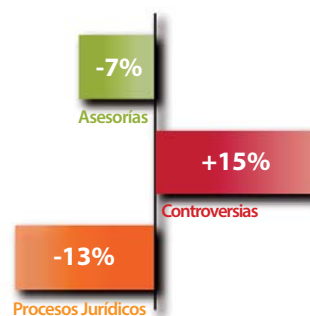
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2013.
 NA: No Aplica. La Institución no ofrece este ramo.



Variación 2012 - 2013



*77 asuntos de Dictamen y 15 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	300	30
Daños automóbiles	248	25
Vida individual	148	15
Accidentes personales	77	8
Seguro de desempleo	62	6

Principales causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	300	30
Incumplimiento del contrato	230	23
Cancelación no atendida de póliza no contratada	72	7
Cancelación del contrato anticipadamente	63	6
Aclaración del pago de la póliza no atendida	59	6

Controversias recibidas

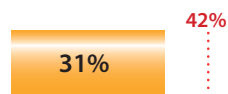
Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	551	25
Daños automóbiles	516	23
Accidentes personales	215	10
Seguro de desempleo	189	9
Responsabilidad civil y riegos profesionales	106	5

Variación 2012-2013	% Favorable
1%	34
72%	29
-15%	37
-8%	20
-4%	25

Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	747	34
Cancelación no atendida de póliza no contratada	480	22
Cancelación del contrato anticipadamente	157	7
Solicitud de cancelación del contrato no atendida	102	5
Aclaración del pago de la póliza no atendida	83	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 18 días hábiles

Sanción*



48 multas impuestas

Reclamación**

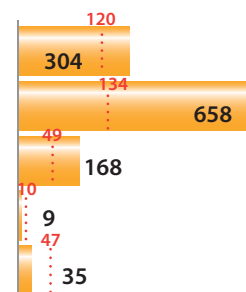
Vida
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles
 (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Septiembre de 2013.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR

En 2013, se contó con el registro de 3,770 SOFOM ENR ante Condusef. No obstante, el **52.0%** de las Acciones de Defensa recibidas fueron de sólo 10 SOFOM ENR. Entre ellas figuran: Financiera Independencia, NR Finance México y Tertius.

Del total de Acciones de Defensa, el **67.1%** fueron atendidas en el proceso de Asesoría, en tanto que el **32.5%** en Controversias y el resto en otros Procesos Jurídicos (0.4%).



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

Página

65

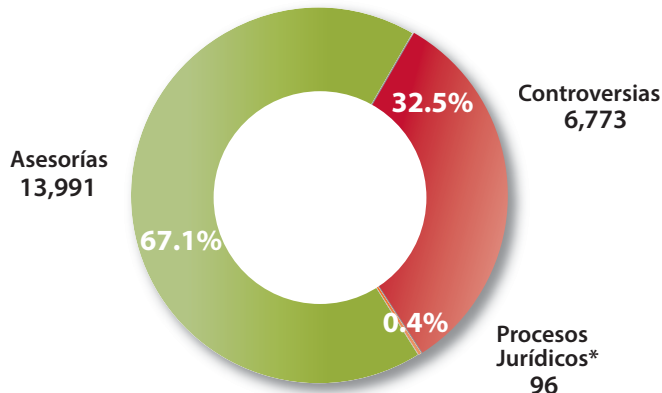
66

Controversias recibidas en el Sector SOFOM ENR

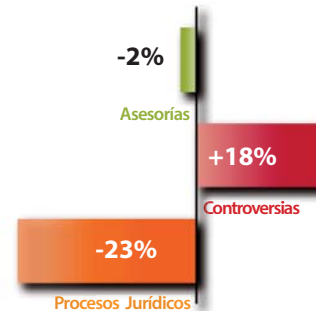
Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	3,683	54
2	Crédito hipotecario	1,375	20
3	Crédito al auto	1,049	15
4	Tarjeta de crédito	323	5
5	Fideicomisos	45	1
6	Contrato de factoraje financiero	28	0.4
7	Créditos y préstamos de habilitación y avío	19	0.3
8	Crédito simple	16	0.2
9	Contrato de arrendamiento puro y financiero	9	0.1
10	Créditos y préstamos refaccionarios	9	0.1

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	1,244	18
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con el saldo del crédito o con la mensualidad cobrada por la Institución	1,177	17
3	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Crédito liquidado y no se entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	745	11
4	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	572	8
5	Pago no aplicado al producto o servicio	El Usuario realizó el pago del monto adeudado por el uso del producto o servicio, sin embargo, éste no se ve reflejado ante la Institución financiera	517	8
6	Eliminación de historial crediticio no realizada	El Usuario solicita la eliminación del saldo de un crédito que ya liquidó en su historial crediticio y ésta no es llevada a cabo	425	6
7	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	El Usuario reclama una quita o reestructura de pago acordada con la Institución y no es realizada	302	4
8	Funcionamiento de los productos financieros	Inconformidad con la información proporcionada al Usuario sobre las características, costos, requisitos, beneficios y condiciones de operación de los productos y servicios financieros	301	4
9	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario reclama alguna promesa que no fue cumplida	281	4
10	Negociación de créditos	El Usuario tiene interés en que se le apoye a reestructurar su deuda crediticia y no se le otorga orientación de lo que puede y debe hacer	190	3



Variación 2012 - 2013



*77 asuntos de Dictamen, 16 asuntos de Defensa Legal y 3 Concursos Mercantiles.

Asesorías recibidas

Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	6,262	45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	7,556	54
Crédito personal	3,534	25	Gestión de cobranza indebida	1,146	8
Crédito hipotecario	1,774	13	Negociación de créditos (Orientación)	1,075	8
Crédito al auto	1,098	8	Pago no aplicado al producto o servicio	803	6
Tarjeta de crédito	797	6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	632	5

Controversias recibidas

Principales Productos			Variación 2012-2013		Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Variación	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Crédito personal	3,683	54	21%	43	Actualización de historial crediticio no realizada	1,244	18
Crédito hipotecario	1,375	20	35%	31	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,177	17
Crédito al auto	1,049	16	1%	31	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	745	11
Tarjeta de crédito	323	5	-21%	54	Gestión de cobranza indebida	572	8
Fideicomisos	45	1	309%	33	Pago no aplicado al producto o servicio	517	8

Índices

Resolución

39%

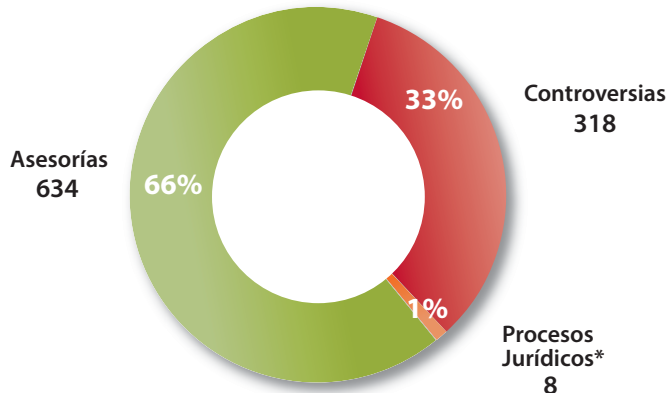
Sanción*

17.7%

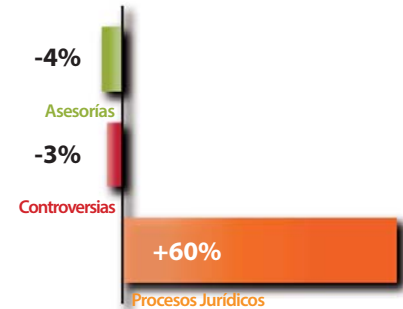
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

1,202 multas impuestas en el Sector

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*7 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	302	48
Información sobre productos y servicios financieros	288	45
Crédito simple	1	0.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	343	54
Pago no aplicado al producto o servicio	41	6
Negociación de créditos (Orientación)	36	6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	33	5
Gestión de cobranza indebida	30	5

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	284	89
Crédito simple	2	1

Variación 2012-2013	% Favorable
-1%	49
100%	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	67	21
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	50	16
Actualización de historial crediticio no realizada	34	11
Beneficios no aplicados al crédito	19	6
Pago no aplicado al producto o servicio	19	6

Índices

Resolución

48%

39%

Tiempo de respuesta: 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*

2.8%

17.7%

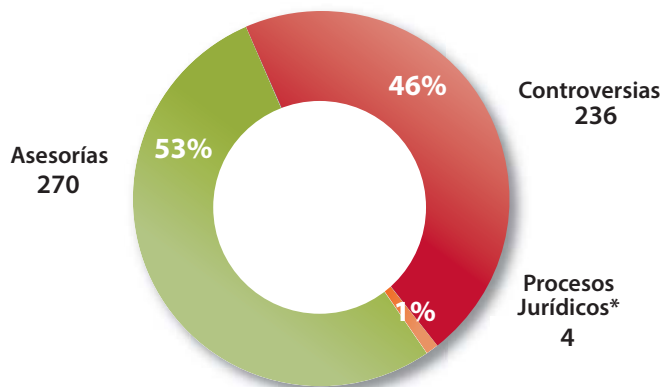
9 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



NOTA:
No aplica comparativo, ya que anteriormente operaba como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL).

*4 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	97	36	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	117	43
Tarjeta de crédito	66	24	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	17	6
Crédito al auto	64	24	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	15	6
Crédito personal	41	15	Negociación de créditos (Orientación)	15	6
			Gestión de cobranza indebida	12	4

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Crédito personal	100	42	-	29	Actualización de historial crediticio no realizada	63	27
Crédito al auto	83	35	-	35	Eliminación de historial crediticio no realizada	31	13
Tarjeta de crédito	44	19	-	49	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	28	12
					La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	25	11
					Pago no aplicado al producto o servicio	18	8

Índices

Resolución

35%

39%

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

..... Índice del Sector 2013

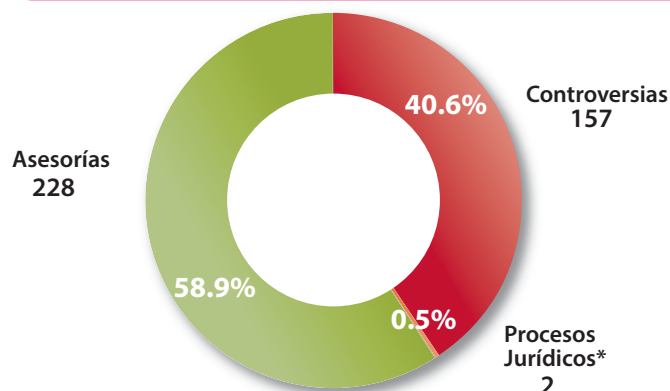
Sanción*

11.4%

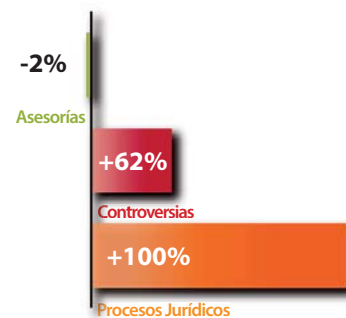
17.7%

27 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	122	54
Crédito personal	94	41

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	135	59
Actualización de historial crediticio no realizada	15	7
Gestión de cobranza indebida	14	6
Pago no aplicado al producto o servicio	13	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	12	5

Controversias recibidas

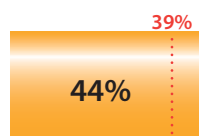
Principal Producto	Asuntos	Part.%
Crédito personal	154	98

Variación 2012-2013	% Favorable
66%	43

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	58	37
Actualización de historial crediticio no realizada	40	25
Pago no aplicado al producto o servicio	17	11
Gestión de cobranza indebida	8	5
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	6	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta: 9 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*

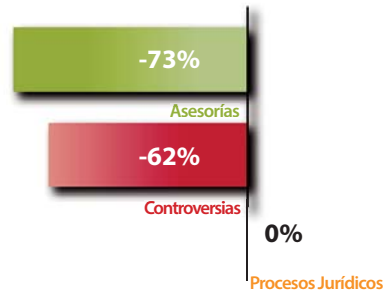
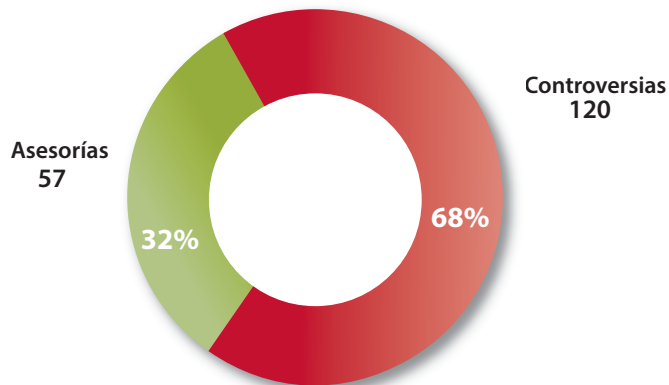


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	30	53
Información sobre productos y servicios financieros	22	39
Crédito personal	4	7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	22	39
Gestión de cobranza indebida	9	16
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	6	11
Actualización de historial crediticio no realizada	4	7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	4	7

Controversias recibidas

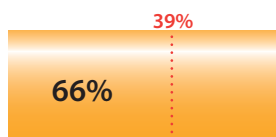
Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	94	78
Crédito personal	22	18

Variación 2012-2013	% Favorable
-65%	66
-41%	74

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza indebida	28	23
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	20	17
Actualización de historial crediticio no realizada	17	14
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	15	13
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	10	8

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

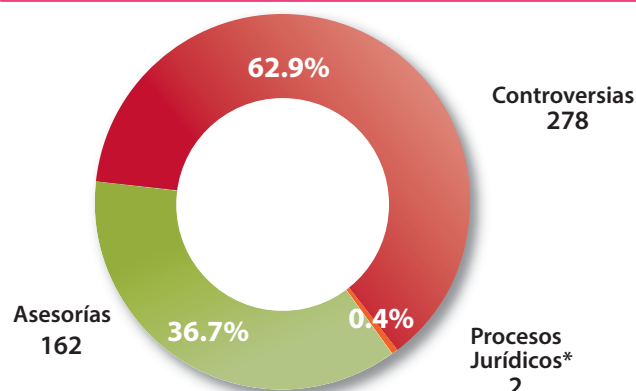
Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	90	56
Información sobre productos y servicios financieros	52	32
Crédito al auto	2	1
Contrato de factoraje financiero	1	1
Contrato de arrendamiento puro y financiero	1	1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	71	44
Gestión de cobranza indebida	25	15
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	15	9
Pago no aplicado al producto o servicio	15	9
Negociación de créditos (Orientación)	11	7

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	254	91
Crédito al auto	2	1

Variación 2012-2013	% Favorable
50%	49
100%	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	78	28
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	42	15
Pago no aplicado al producto o servicio	27	10
Eliminación de historial crediticio no realizada	25	9
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	22	8

Índices

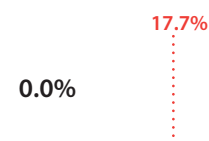
Resolución



Tiempo de respuesta: 8 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*

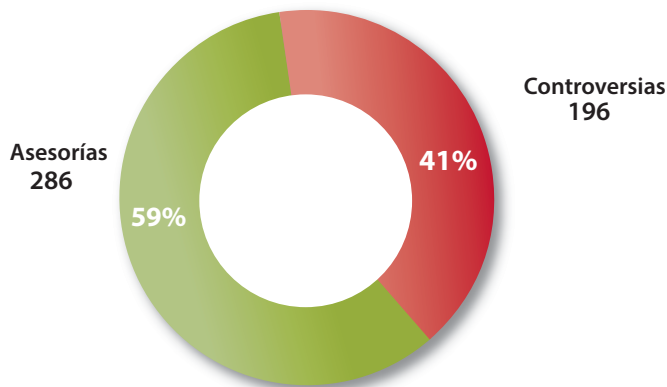


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	172	60
Información sobre productos y servicios financieros	86	30
Crédito simple	2	1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	131	46
Negociación de créditos (Orientación)	40	14
Gestión de cobranza indebida	38	13
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	20	7
Pago no aplicado al producto o servicio	17	6

Controversias recibidas

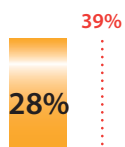
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	187	95
Crédito simple	1	1

Variación 2012-2013	% Favorable
-23%	29
100%	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	52	27
Actualización de historial crediticio no realizada	34	17
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	31	16
Gestión de cobranza indebida	21	11
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	13	7

Índices

Resolución



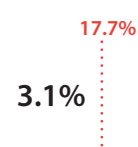
39%

Tiempo de respuesta: 18 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

..... Índice del Sector 2013

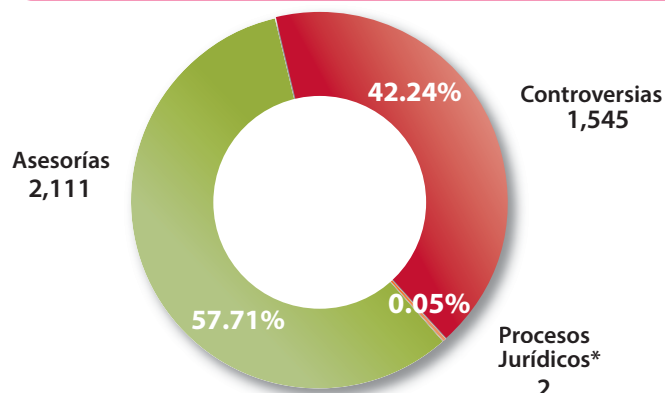
Sanción*



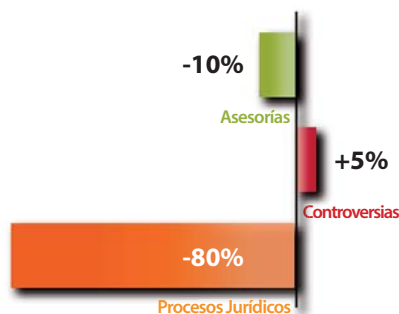
17.7%

6 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,057	50
Información sobre productos y servicios financieros	870	41
Crédito hipotecario	14	1
Crédito simple	4	0.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,060	50
Negociación de créditos (Orientación)	271	13
Gestión de cobranza indebida	249	12
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	108	5
Actualización de historial crediticio no realizada	91	4

Controversias recibidas

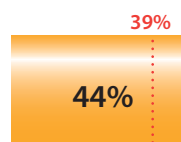
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,515	98
Crédito simple	2	0.1
Crédito hipotecario	1	0.1

Variación 2012-2013	% Favorable
-0.1%	44
100%	0
100%	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	535	35
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	250	16
Gestión de cobranza indebida	231	15
Eliminación del historial crediticio no realizada	149	10
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	73	5

Índices

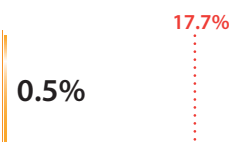
Resolución



Tiempo de respuesta: 13 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*



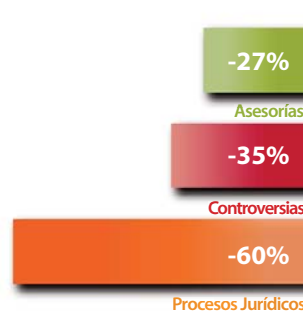
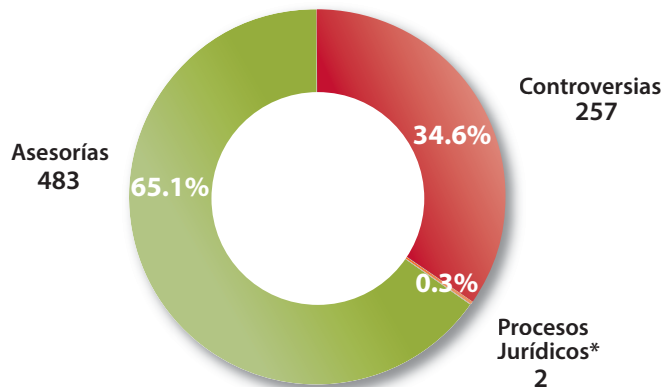
8 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



* 1 asunto de Dictamen y 1 asunto de Concurso Mercantil.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	249	52
Información sobre productos y servicios financieros	224	46

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	278	58
Negociación de créditos (Orientación)	53	11
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	53	11
Pago no aplicado al producto o servicio	27	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	18	4

Controversias recibidas

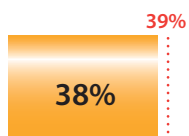
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	242	94

Variación 2012-2013	% Favorable
-37%	37

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	72	28
Actualización de historial crediticio no realizada	37	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	30	12
Pago no aplicado al producto o servicio	26	10
Beneficios no aplicados al crédito	21	8

Índices

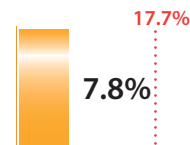
Resolución



Tiempo de respuesta: 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*

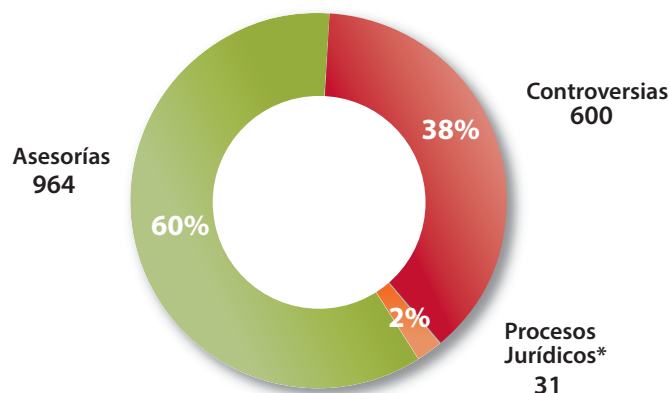


20 multas impuestas

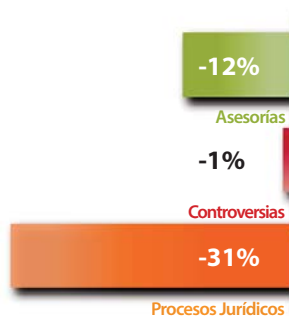
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Nota: Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V., entró en proceso de quiebra, de acuerdo a lo indicado por el Juez Octavo en materia Civil en el Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 05 de Febrero de 2013.



Variación 2012 - 2013



*22 asuntos de Dictamen y 9 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	497	52
Información sobre productos y servicios financieros	431	45
Contrato de arrendamiento puro y financiero	1	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	524	54
Inconformidad por cambio de Aseguradora	53	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	53	6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	52	5
Beneficios no aplicados al crédito	49	5

Controversias recibidas

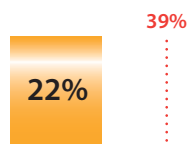
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	527	88
Contrato de arrendamiento puro y financiero	3	1

Variación 2012-2013	% Favorable
-3%	22
50%	0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad por el cambio de Aseguradora	69	12
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	60	10
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	51	9
Eliminación de historial crediticio no realizada	47	8
Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización	47	8

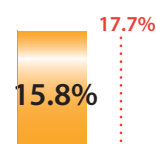
Índices

Resolución



Sanción*

Tiempo de respuesta: 19 días hábiles

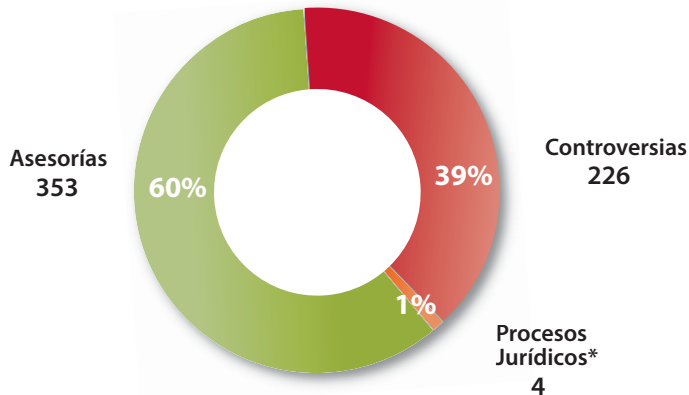


Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

95 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013

NOTA:
No aplica comparativo, ya que anteriormente operaba como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL).

*3 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	243	69
Información sobre productos y servicios financieros	98	28

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	154	44
Negociación de créditos (Orientación)	49	14
Pago no aplicado al producto o servicio	35	10
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	32	9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	31	9

Controversias recibidas

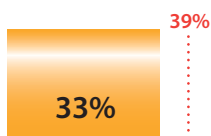
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	208	92

Variación 2012-2013	% Favorable
-	32

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	52	23
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	51	23
Pago no aplicado al producto o servicio	30	13
Beneficios no aplicados al crédito	20	9
Actualización de historial crediticio no realizada	15	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta: 29 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

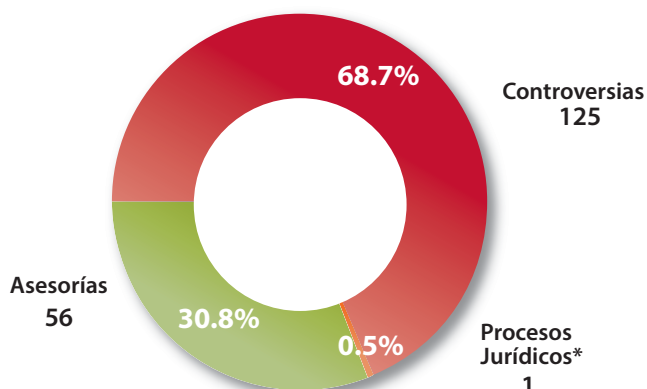
Sanción*



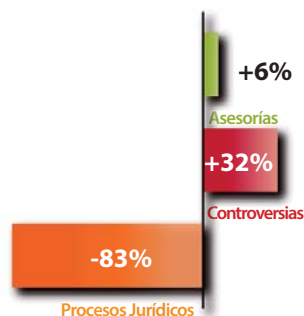
Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	42	75
Información sobre productos y servicios financieros	12	21

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	20	36
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	13	23
Negociación de créditos (Orientación)	6	11
Pago no aplicado al producto o servicio	5	9
Gestión de cobranza indebida	4	7

Controversias recibidas

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito personal	121	97

Variación 2012-2013	% Favorable
30%	46

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	43	34
Pago no aplicado al producto o servicio	17	14
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	10	8
Gestión de cobranza indebida	10	8
Actualización de historial crediticio no realizada	9	7

Índices

Resolución

46%

39%

Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*

2.4%

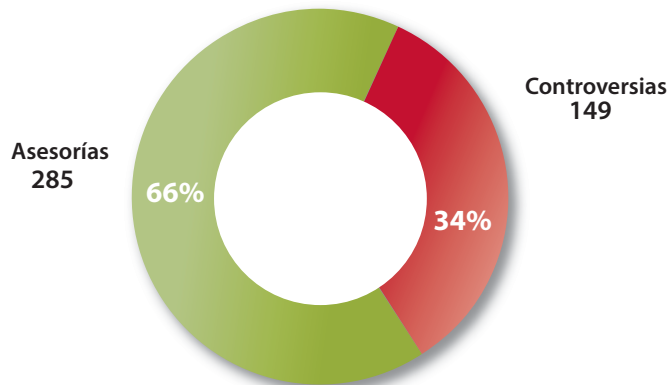
17.7%

3 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	141	50
Crédito personal	126	44
Crédito hipotecario	1	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	168	59
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	20	7
Pago no aplicado al producto o servicio	19	7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	17	6
Gestión de cobranza indebida	12	4

Controversias recibidas

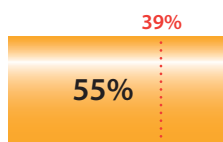
Principal Producto	Asuntos	Part.%
Crédito personal	140	94

Variación 2012-2013	% Favorable
164%	58

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	26
Pago no aplicado al producto o servicio	22	15
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	18	12
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	18	12
Gestión de cobranza indebida	9	6

Índices

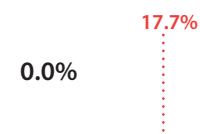
Resolución



Tiempo de respuesta: 11 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

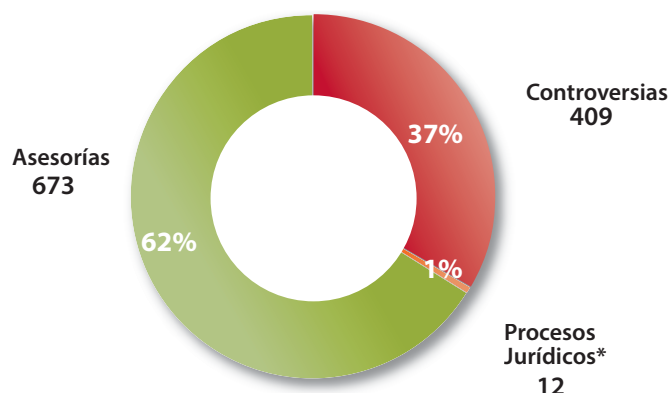
Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



Variación 2012 - 2013



*12 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	394	59
Información sobre productos y servicios financieros	242	36

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	314	47
Pago no aplicado al producto o servicio	73	11
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	58	9
Negociación de créditos (Orientación)	47	7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	39	6

Controversias recibidas

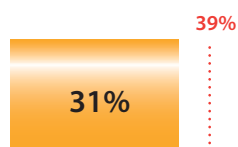
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	380	93

Variación 2012-2013	% Favorable
26%	30

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	80	20
Pago no aplicado al crédito	68	17
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	57	14
Actualización de historial crediticio no realizada	48	12
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	29	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta : 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 15 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ER

En 2013, el Sector presentó un incremento en las Acciones de Defensa de **50.1%**, generado básicamente por el aumento de las Asesorías (52.9%).

Las Controversias recibidas crecieron en **35.3%** con respecto a 2012. Cabe indicar que un solo producto concentró el **49.0%** de dichas Controversias: Tarjeta de crédito, presentando como principal causa la Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida.



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

Página

81

82

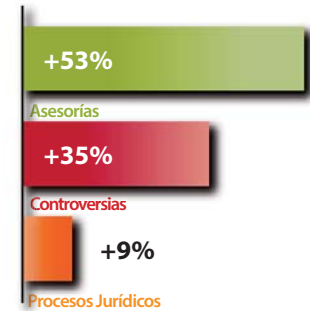
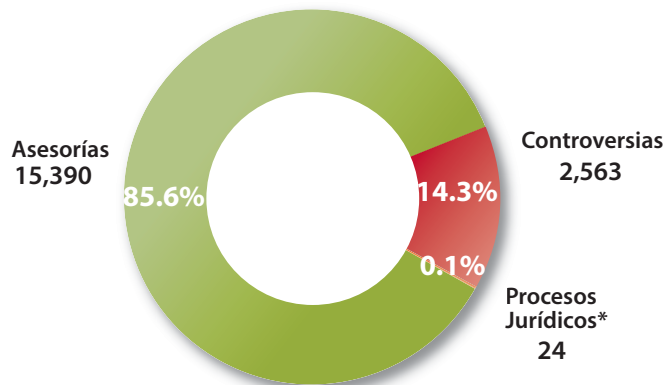
Controversias recibidas en el Sector SOFOM ER

Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	1,257	49
2	Crédito personal	709	28
3	Crédito hipotecario	373	15
4	Crédito al auto	135	5
5	Contrato de arrendamiento puro y financiero	8	0.3
6	Contrato de factoraje financiero	2	0.1
7	Fideicomisos	2	0.1
8	Crédito simple	1	0.04

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	515	20
2	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	290	11
3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con el saldo del crédito o con la mensualidad cobrada por la Institución	203	8
4	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Crédito liquidado y no se entrega la factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	183	7
5	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	El Usuario reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	172	7
6	Eliminación de historial crediticio no realizada	El Usuario solicita la eliminación de un crédito que ya liquidó de su historial crediticio y ésta, no es llevada a cabo	157	6
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	La Institución le hace llegar al Usuario una tarjeta que no solicitó	135	5
8	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	102	4
9	Pago no aplicado al producto o servicio	El Usuario realizó el pago del monto adeudado por el uso del producto o servicio, sin embargo, éste no se ve reflejado ante la Institución financiera	93	4
10	Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente	El Usuario manifiesta su inconformidad por el cobro de comisiones aplicadas, mismas que no reconoce debido a su improcedencia o por no estar descritas en el contrato	68	3

Variación 2012 - 2013



*21 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	8,236	54	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	5,929	39
Información sobre productos y servicios financieros	4,427	29	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	1,463	10
Crédito personal	1,374	9	Gestión de cobranza indebida	1,405	9
Crédito hipotecario	793	5	Negociación de créditos (Orientación)	958	6
Crédito al auto	272	2	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	956	6

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,257	49	48%	81	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	515	20
Crédito personal	709	28	44%	42	Actualización de historial crediticio no realizada	290	11
Crédito hipotecario	373	15	-8%	22	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	203	8
Crédito al auto	135	5	61%	36	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	183	7
Contrato de arrendamiento puro y financiero	8	0.3	60%	17	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	172	7

Índices

Resolución

57%

Tiempo de respuesta: 12 días hábiles

Sanción*

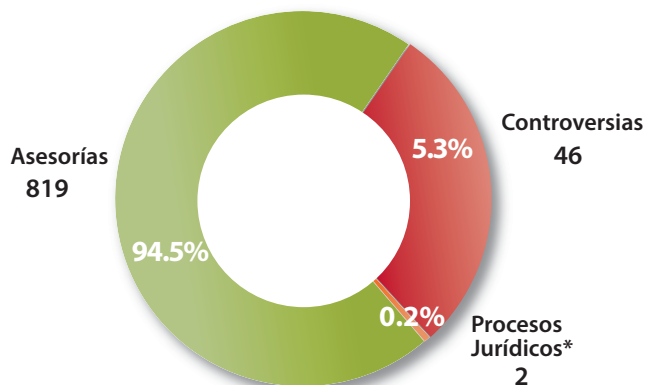
2.2%

56 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	204	25
Crédito al auto	108	13

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	267	33
Gestión de cobranza indebida	80	10
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	68	8
Negociación de créditos (Orientación)	65	8

Controversias recibidas

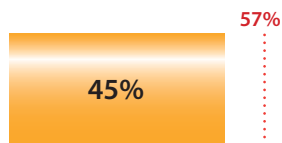
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	37	80

Variación 2012-2013	% Favorable
-83%	56

Principales Causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	24	52
Pago no aplicado al producto o servicio	7	15
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	6	13
Gestión de cobranza indebida	3	7
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	1	2

Índices

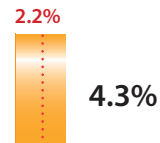
Resolución



Tiempo de respuesta: 34 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

Sanción*

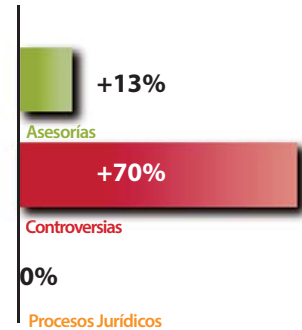
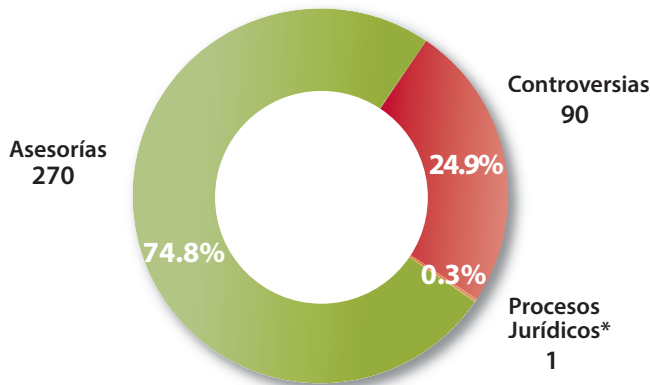


2 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

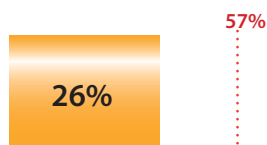
Principales Productos	Asuntos	Part.%	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	144	53	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	169	63
Crédito al auto	86	32	Pago no aplicado al producto o servicio	20	7
Crédito personal	14	5	Negociación de créditos (Orientación)	13	5
Tarjeta de crédito	11	4	Gestión de cobranza indebida	10	4
Contrato de arrendamiento puro y financiero	7	3	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	7	3

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	71	79	-46%	22	Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	15	17
Crédito personal	6	7	-71%	40	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	13	14
Tarjeta de crédito	5	6	-62%	60	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	9	10
Contrato de arrendamiento puro y financiero	3	3	-25%	0	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato	7	8
Crédito simple	1	1	0%	0	Actualización de historial crediticio no realizada	6	7

Índices

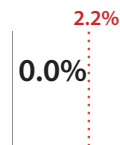
Resolución



Tiempo de respuesta: 6 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

Sanción*

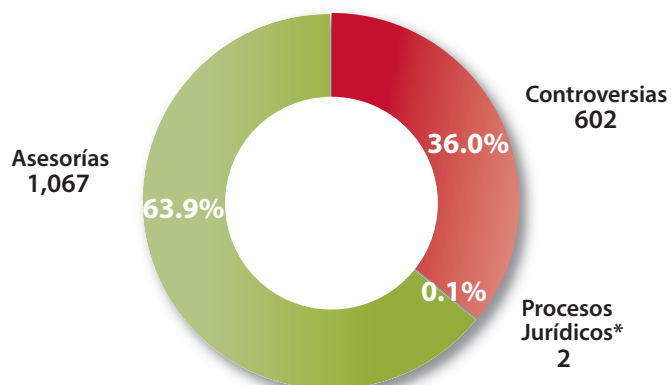


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



NOTA:
No aplica comparativo, ya que anteriormente operaba como CF Promotora de Negocios, S.A. de C.V.

*1 asunto de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	580	54
Información sobre productos y servicios financieros	338	32
Tarjeta de crédito	126	12

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	477	45
Gestión de cobranza indebida	148	14
Negociación de créditos (Orientación)	144	14
Actualización de historial crediticio no realizada	66	6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	52	5

Controversias recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	560	93
Tarjeta de crédito	31	5

Variación 2012-2013	% Favorable
-	42
-	42

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Actualización de historial crediticio no realizada	209	35
Eliminación de historial crediticio no realizada	126	21
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	57	9
Gestión de cobranza indebida	49	8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	40	7

Índices

Resolución

42%

57%

Tiempo de respuesta: 7 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

Sanción*

0.0%

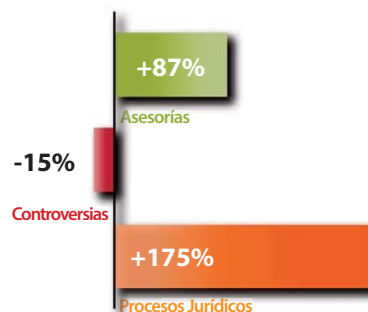
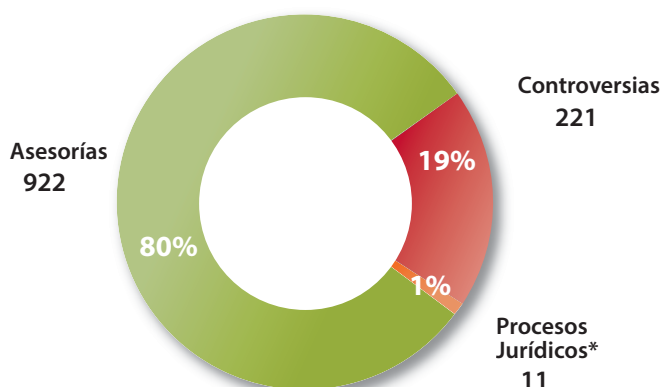
2.2%

Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



*10 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	305	33
Información sobre productos y servicios financieros	216	23

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	275	30
Negociación de créditos (Orientación)	109	12
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	67	7
Gestión de cobranza indebida	61	7

Controversias recibidas

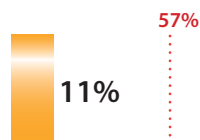
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	190	86

Variación 2012-2013	% Favorable
-57%	10

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	50	23
Beneficios no aplicados al crédito	40	18
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	19	9
Pago no aplicado al producto o servicio	19	9
No se otorgó o respetó oferta vinculante	16	7

Índices

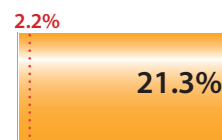
Resolución



Tiempo de respuesta: 22 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

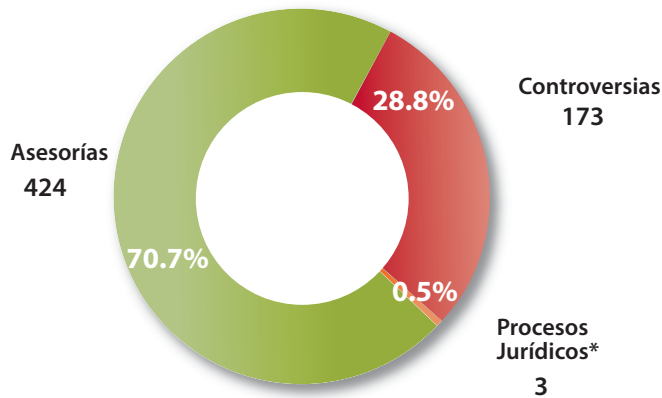
Sanción*



47 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



*3 asuntos de Dictamen.

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	296	70
Información sobre productos y servicios financieros	68	16

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Pago no aplicado al producto o servicio	103	24
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	88	21
Gestión de cobranza indebida	47	11
No se otorgó o respetó oferta vinculante	46	11
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	22	5

Controversias recibidas

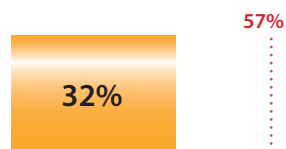
Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	143	83

Variación 2012-2013	% Favorable
-48%	32

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	22
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	33	19
Pago no aplicado al producto o servicio	21	12
Actualización de historial crediticio no realizada	17	10
Beneficios no aplicados al crédito	9	5

Índices

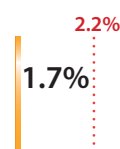
Resolución



Tiempo de respuesta: 23 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

Sanción*

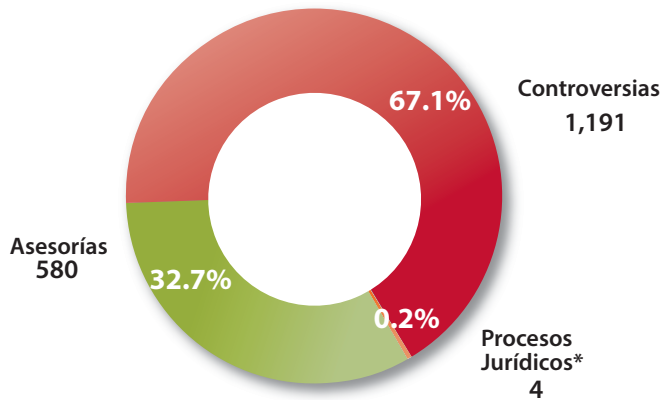


3 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Variación 2012 - 2013



*3 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	426	73.4
Información sobre productos y servicios financieros	121	20.9
Crédito personal	32	5.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	146	25
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	64	11
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	60	10
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	46	8
Gestión de cobranza indebida	30	5

Controversias recibidas

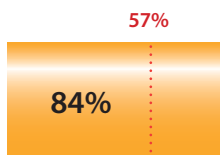
Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,168	98
Crédito personal	12	1

Variación 2012-2013	% Favorable
56%	84
5%	58

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	510	43
Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)	168	14
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	130	11
Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	63	5
Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente	52	4

Índices

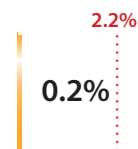
Resolución



Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

Tiempo de respuesta del Sector 12 días hábiles

Sanción*



2 multas impuestas

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

Administradoras de Fondos para el Retiro

Las Acciones de Defensa en este Sector ascendieron a 56,160, lo cual significó un incremento de **5.8%** con respecto al año anterior. El crecimiento de las Controversias fue de **19.8%** con respecto al año anterior, en donde las Acciones de Defensa pasaron de 9,905 a 11,868. Los servicios que recibieron más controversias fueron: Disposición del saldo de la cuenta individual, Emisión de estado de cuenta y el Traspaso AFORE-AFORE.



Principales Productos/Causas de Reclamación
Instituciones

Página
90
91

Controversias recibidas en el Sector AFORE

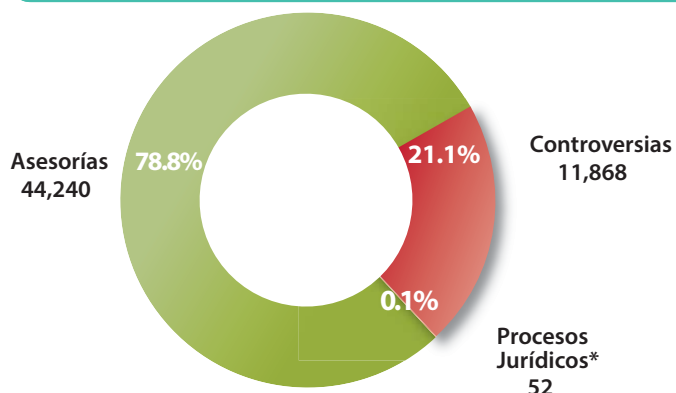
Principales Servicios/Causas de Reclamación

Posición	Servicios	Asuntos	Part. %
1	Disposición de saldo de la cuenta individual	2,724	23
2	Emisión de estado de cuenta	2,482	21
3	Traspaso AFORE-AFORE	1,368	12
4	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	887	7
5	Separación (Corrección o aclaración del Número de Seguridad Social)	701	6
6	Retiro SAR 92-97	698	6
7	Unificación de cuentas	640	5
8	Registro de trabajadores	568	5
9	Retiros programados	411	3
10	Retiros parciales (Desempleo)	403	3

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	El Usuario reclama que no se han realizado los cambios, modificaciones, correcciones u operaciones solicitadas	5,790	49
2	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	El Usuario no está de acuerdo con los resultados del traspaso realizado	1,104	9
3	Información para realizar el trámite no otorgada	El Usuario no recibe el detalle sobre cómo realizar un trámite ante su AFORE	828	7
4	Separación de cuentas no atendida o no concluida	Consiste en la aclaración o corrección de los Números de Seguridad Social de aquellos trabajadores que durante el trámite de registro se detectó que su Número de Seguridad Social se encuentra asignado a otra persona que está registrada o no en alguna AFORE y no es llevada a cabo	627	5
5	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	El Usuario no está de acuerdo con el monto del retiro reflejado en su estado de cuenta al que tiene derecho por contar con un plan privado de pensión, una pensión pagada por el IMSS o Aseguradora	583	5
6	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	El Usuario solicita la unificación de sus cuentas individuales y ésta no es llevada a cabo	569	5
7	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	El Usuario o beneficiario solicitó la disposición de recursos, cuenta con derecho a retiro SAR 92 y no se ha liquidado su pago	549	5
8	Retraso con el pago de retiro	El pago del retiro al que tiene derecho el Usuario no es realizado en el plazo establecido	370	3
9	Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos	El Usuario se inconforma con el monto reportado en las aportaciones adicionales que ha realizado	148	1
10	Solicitud no atendida por traspaso indebido	El Usuario solicita la corrección del traspaso realizado y ésta no es llevada a cabo	134	1

Administradoras de Fondos para el Retiro¹

56,160 Acciones de Defensa



* 40 asuntos de Dictamen y 12 asuntos de Defensa Legal.

¹ Incluye asuntos de SAR 92-97.

Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	26,646	60
Traspaso AFORE-AFORE	5,829	13
Retiros parciales (Desempleo)	2,258	5
Disposición del saldo de la cuenta individual	2,237	5
Emisión de estado de cuenta	1,449	3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	26,646	60
Información para realizar el trámite no otorgada	6,251	14
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	4,213	10
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	3,075	7
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	587	1

Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Disposición del saldo de la cuenta individual	2,724	23	59%	60
Emisión de estado de cuenta	2,482	21	-18%	88
Traspaso AFORE-AFORE	1,368	12	151%	65
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	887	7	-7%	66
Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)	701	6	-2%	57

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	5,790	49
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	1,104	9
Información para realizar el trámite no otorgada	828	7
Separación de cuentas no atendida o no concluida	627	5
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	583	5

Índices

Resolución

66%

Tiempo de respuesta 13 días hábiles

Sanción*

0.7%

84 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)

41

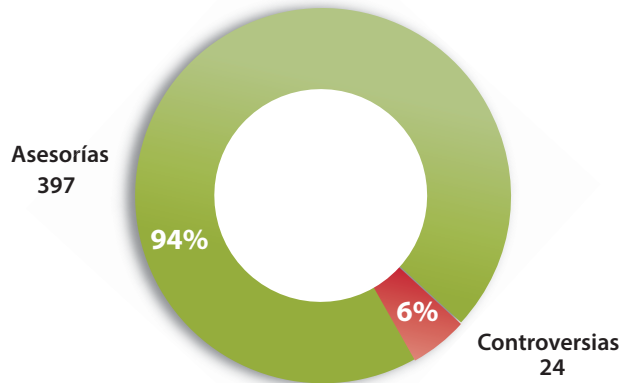
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)

17

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

Variación 2012 - 2013



+42%

Asesorías

+60%

Controversias

0%

Procesos Jurídicos

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	272	69
Traspaso AFORE-AFORE	30	8
Retiros parciales (Desempleo)	17	4
Emisión de estado de cuenta	12	3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	11	3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	272	69
Información para realizar el trámite no otorgada	46	12
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	20	5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	17	4
Trasposos AFORE-AFORE no atendido o no concluido	5	1

Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	5	21
Emisión de estado de cuenta	5	21
Retiro SAR 92-97	3	13
Transferencia de recursos a la compañía Aseguradora	2	8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	2	8

Variación 2012-2013	% Favorable
100%	50
-29%	40
200%	67
100%	50
0%	50

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	10	42
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	3	13
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	2	8
Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos	2	8
Retraso en la transferencia	1	4

Índices

Resolución

39%

66%

Tiempo de respuesta 4 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

0.7%

0.0%

Ninguna multa impuesta

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 1,000,000 trasposos)

Corrección y/o actualización de
 datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 10,000,000 afiliados)

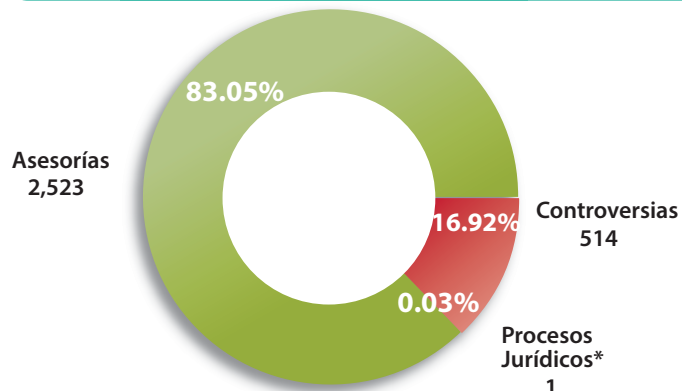
41
 0
 17
 0

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	1,122	44
Información sobre productos y servicios financieros	956	38
Retiros parciales (Desempleo)	157	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	66	3
Retiro SAR 92-97	43	2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	956	38
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	875	35
Información para realizar el trámite no otorgada	373	15
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	145	6
Solicitud no atendida por traspaso indebido	46	2

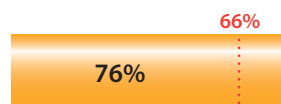
Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Traspaso AFORE-AFORE	312	61	1056%	92
Disposición del saldo de la cuenta individual	69	13	229%	43
Retiros parciales (Desempleo)	31	6	94%	71
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	24	5	50%	50
Emisión de estado de cuenta	22	4	57%	86

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	253	49
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	125	24
Solicitud no atendida por traspaso indebido	47	9
Información para realizar el trámite no otorgada	23	4
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	16	3

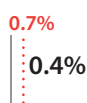
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 16 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

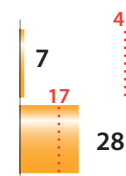


2 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 1,000,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 10,000,000 afiliados)

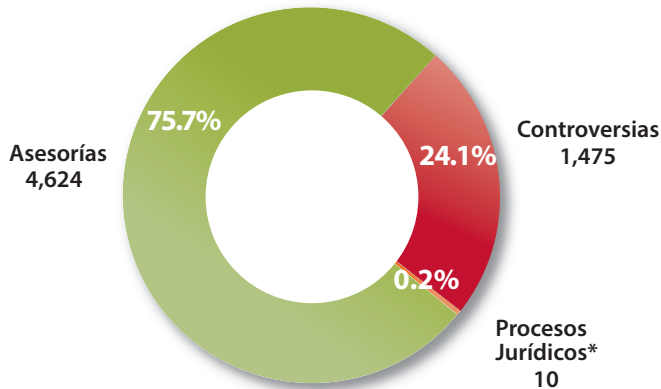


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*8 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

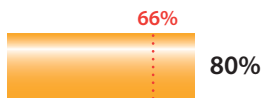
Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	2,549	55	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,549	55
Traspaso AFORE-AFORE	627	14	Información para realizar el trámite no otorgada	744	16
Retiros parciales (Desempleo)	280	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	439	9
Disposición del saldo de la cuenta individual	268	6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	376	8
Emisión de estado de cuenta	150	3	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	55	1

Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Disposición del saldo de la cuenta individual	351	24	57%	78	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	721	49
Emisión de estado de cuenta	276	19	-37%	92	Separación de cuentas no atendida o no concluida	127	9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	176	12	44%	85	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	100	7
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	142	10	15%	76	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	96	7
Retiro SAR 92-97	124	8	31%	77	Información para realizar el trámite no otorgada	95	6

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

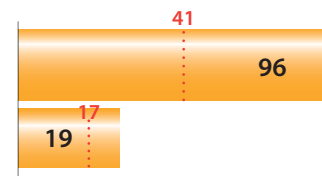


2 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 1,000,000 traspasos)

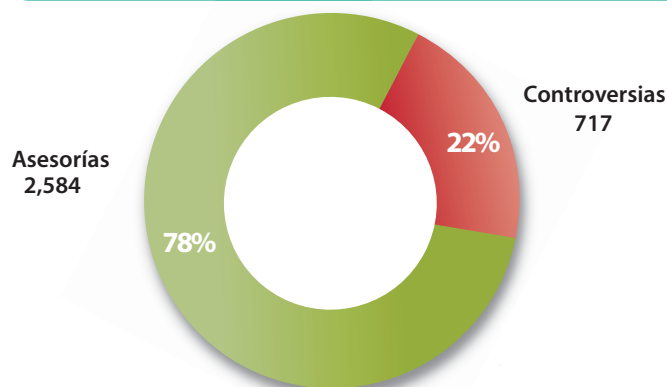
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 10,000,000 afiliados)



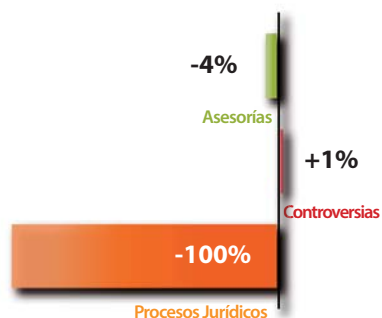
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,332	52
Traspaso AFORE-AFORE	311	12
Retiros parciales (Desempleo)	295	11
Disposición del saldo de la cuenta individual	160	6
Emisión de estado de cuenta	117	5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,332	52
Información para realizar el trámite no otorgada	509	20
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	271	10
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	203	8
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	46	2

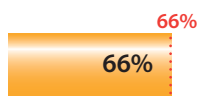
Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Disposición del saldo de la cuenta individual	240	33	80%	62
Emisión de estado de cuenta	131	18	-60%	85
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	56	8	70%	61
Retiro SAR 92-97	41	6	8%	69
Unificación de cuentas	40	6	-11%	62

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	393	55
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	59	8
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	35	5
Retraso en la realización del pago del retiro	34	5
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	34	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 20 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

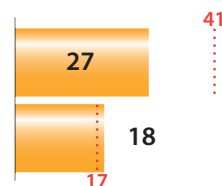


7 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)

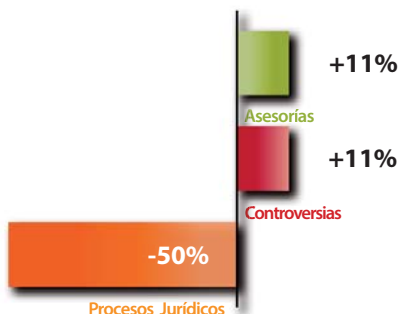
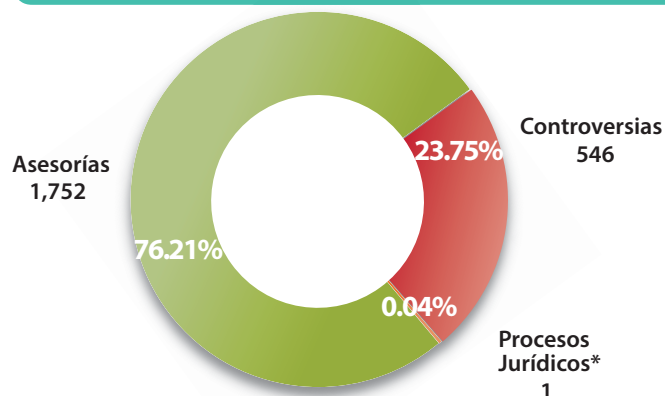


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condefes al mes de Diciembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	785	45
Traspaso AFORE-AFORE	563	32
Retiros parciales (Desempleo)	89	5
Disposición del saldo de la cuenta individual	78	4
Emisión de estado de cuenta	47	3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	785	45
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	424	24
Información para realizar el trámite no otorgada	279	16
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	117	7
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	18	1

Controversias recibidas

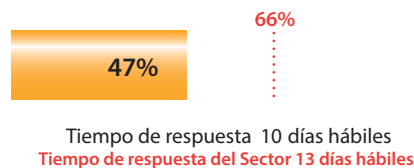
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Traspaso AFORE-AFORE	186	34
Disposición del saldo de la cuenta individual	96	18
Emisión de estado de cuenta	57	10
Retiro SAR 92-97	46	8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	37	7

Variación 2012-2013	% Favorable
226%	47
7%	41
-64%	74
21%	49
19%	54

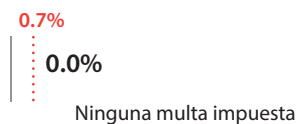
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	193	35
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	163	30
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	38	7
Información para realizar el trámite no otorgada	32	6
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	19	3

Índices

Resolución



Sanción*



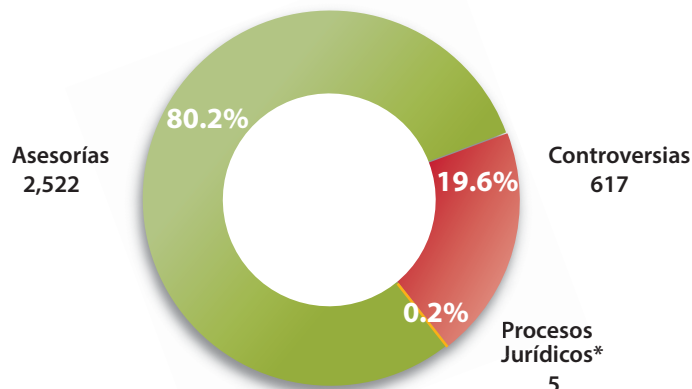
Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*3 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa legal.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,452	58
Traspaso AFORE-AFORE	389	15
Retiros parciales (Desempleo)	170	7
Disposición del saldo de la cuenta individual	119	5
Emisión de estado de cuenta	72	3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,452	58
Información para realizar el trámite no otorgada	396	16
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	282	11
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	174	7
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	27	1

Controversias recibidas

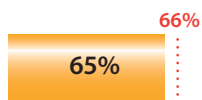
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	175	28
Traspaso AFORE-AFORE	89	14
Emisión de estado de cuenta	88	14
Separación (Corrección o adaración del número de seguridad social)	48	8
Retiro SAR 92-97	43	7

Variación 2012-2013	% Favorable
79%	70
123%	59
-23%	71
41%	63
65%	53

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	285	46
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	73	12
Separación de cuentas no atendida o no concluida	45	7
Información para realizar el trámite no otorgada	36	6
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	33	5

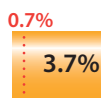
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

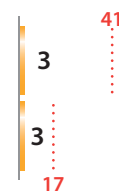


23 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)

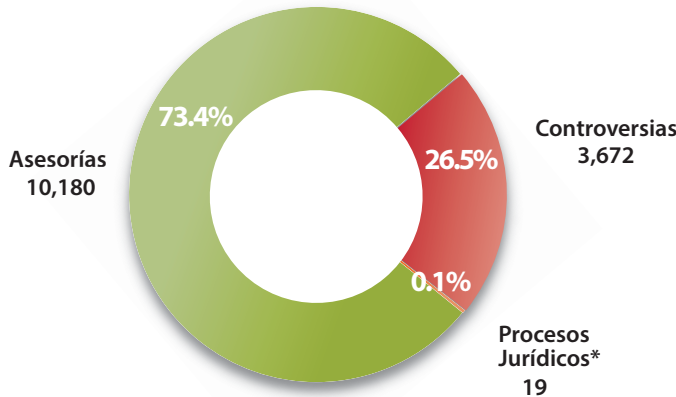


..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2013.

Variación 2012 - 2013



*14 asuntos de Dictamen y 5 asuntos de Defensa Legal.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	5,633	55	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	5,633	55
Traspaso AFORE-AFORE	1,146	11	Información para realizar el trámite no otorgada	1,525	15
Disposición del saldo de la cuenta individual	751	7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	959	9
Retiros parciales (Desempleo)	495	5	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	798	8
Emisión de estado de cuenta	485	5	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	189	2

Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Disposición del saldo de la cuenta individual	1,032	28	389%	47	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,828	50
Emisión de estado de cuenta	716	20	220%	81	Información para realizar el trámite no otorgada	249	7
Retiro SAR 92-97	280	8	306%	44	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	211	6
Traspaso AFORE-AFORE	240	7	300%	39	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	204	6
Unificación de cuentas	238	6	69%	45	Separación de cuentas no atendida o no concluida	199	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 16 días hábiles
Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*



11 multas impuestas

Reclamación**

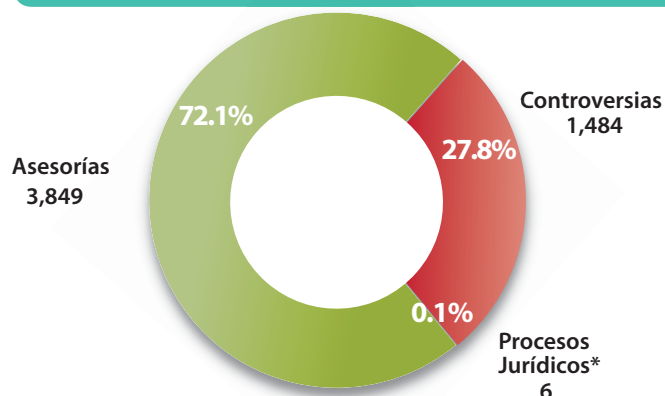


Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)

..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*4 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensa legal.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,236	58
Traspaso AFORE-AFORE	477	12
Disposición del saldo de la cuenta individual	250	7
Retiros parciales (Desempleo)	215	6
Emisión de estado de cuenta	136	4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,236	58
Información para realizar el trámite no otorgada	607	16
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	353	9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	264	7
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	72	2

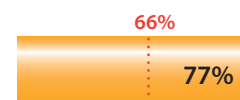
Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Emisión de estado de cuenta	360	24	-19%	92
Disposición del saldo de la cuenta individual	347	23	73%	72
Traspaso AFORE-AFORE	145	10	123%	73
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	141	10	-28%	78
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	139	9	1%	73

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	747	50
Separación de cuentas no atendida o no concluida	127	9
Información para realizar el trámite no otorgada	112	8
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	107	7
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	92	6

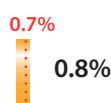
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 8 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*



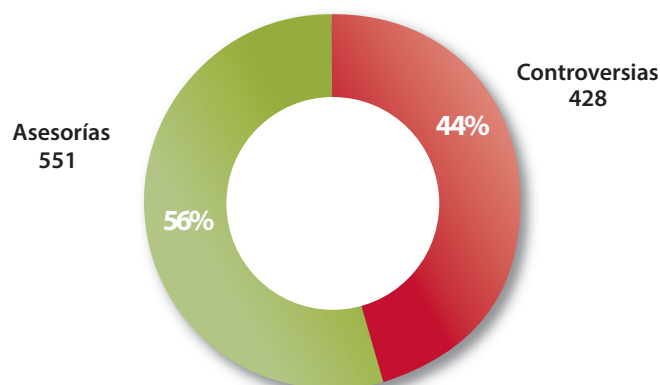
12 multas impuestas

Reclamación**

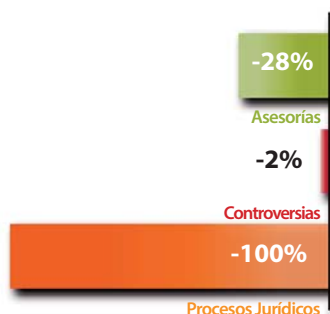


(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



Asesorías recibidas

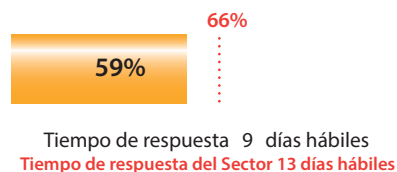
Principales Servicios			Principales Causas		
Servicio	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Registro de trabajadores	543	98.5	Información para realizar el trámite no otorgada	219	40
Emisión de estado de cuenta	2	0.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	114	21
Unificación de cuentas	2	0.4	Inconformidad por los saldos reflejados en los depósitos	54	10
Traspaso SAR 92-97-AFORE	1	0.2	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	26	5
Traspaso AFORE-AFORE	1	0.2	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	23	4

Controversias recibidas

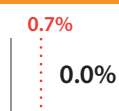
Principales Servicios			Variación 2012-2013		Principales Causas		
Servicio	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Registro de trabajadores	409	95.6	1%	61	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	165	39
Unificación de cuentas	4	0.9	-33%	75	Inconformidad por los saldos reflejados en los depósitos	57	13
Retiro SAR 92-97	1	0.2	-50%	0	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	39	9
Traspaso SAR 92-97-AFORE	1	0.2	100%	100	Información para realizar el trámite no otorgada	34	8
Disposición del saldo de la cuenta individual	1	0.2	-50%	0	Inconformidad por el trámite no concluido para modificar datos	33	8

Índices

Resolución



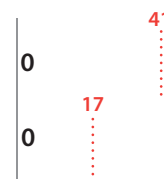
Sanción*



Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)

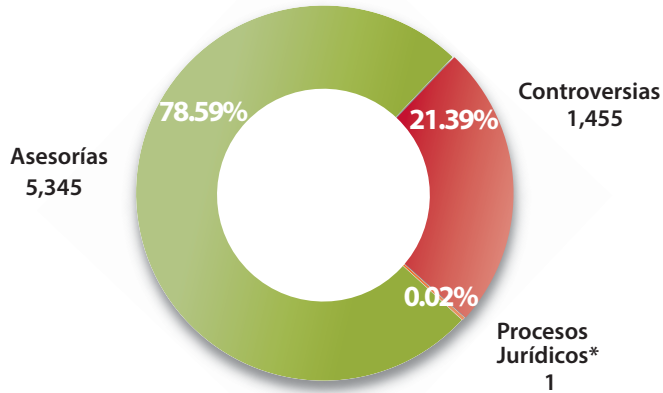
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,271	61
Traspaso AFORE-AFORE	599	11
Disposición del saldo de la cuenta individual	320	6
Retiros parciales (Desempleo)	319	6
Emisión de estado de cuenta	219	4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	3,271	61
Información para realizar el trámite no otorgada	890	17
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	429	8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	326	6
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	81	2

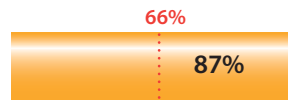
Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable
Emisión de estado de cuenta	563	39	0.4%	99
Disposición del saldo de la cuenta individual	246	17	21%	81
Traspaso AFORE-AFORE	168	12	200%	83
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	149	10	-10%	83
Retiros parciales (Desempleo)	53	4	-23%	74

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	871	60
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	135	9
Información para realizar el trámite no otorgada	134	9
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	50	3
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	39	3

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 7 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

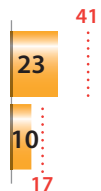


9 multas impuestas

Reclamación**

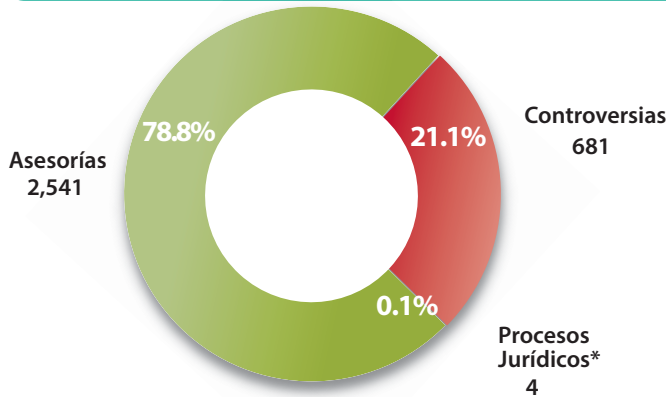
Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 1,000,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 10,000,000 afiliados)

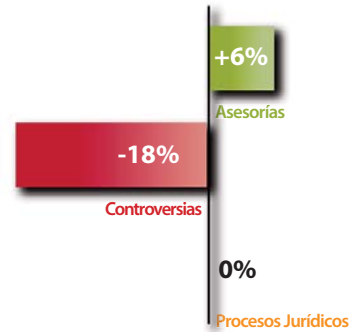


(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*4 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,408	55	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,408	55
Traspaso AFORE-AFORE	365	14	Información para realizar el trámite no otorgada	390	15
Retiros parciales (Desempleo)	140	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	269	11
Disposición del saldo de la cuenta individual	139	5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	208	8
Emisión de estado de cuenta	135	5	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	50	2

Controversias recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2012-2013	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	186	27	-42%	81	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	333	49
Disposición del saldo de la cuenta individual	133	20	-6%	50	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	54	8
Traspaso AFORE-AFORE	69	10	10%	43	Información para realizar el trámite no otorgada	50	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	61	9	-16%	55	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	47	7
Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social)	47	7	-32%	42	Separación de cuentas no atendida o no concluida	44	6

Índices

Resolución

56%

66%

 Tiempo de respuesta 12 días hábiles
 Tiempo de respuesta del Sector 13 días hábiles

Sanción*

0.7%

1.5%

10 multas impuestas

Reclamación**

 Traspaso AFORE-AFORE
 (Por cada 1,000,000 traspasos)

37

41

 Corrección y/o actualización de
 datos, nombre, RFC, domicilio
 (Por cada 10,000,000 afiliados)

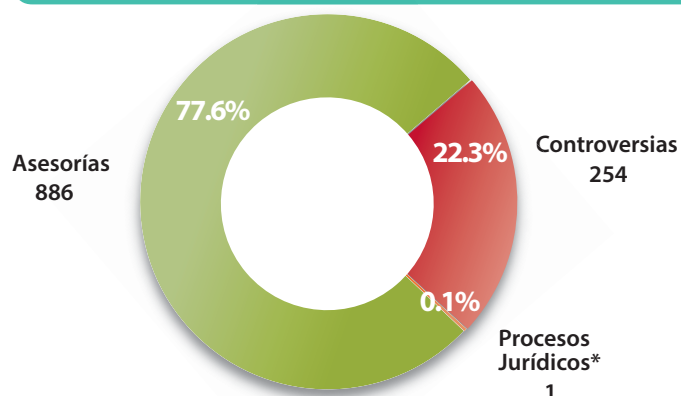
20

17

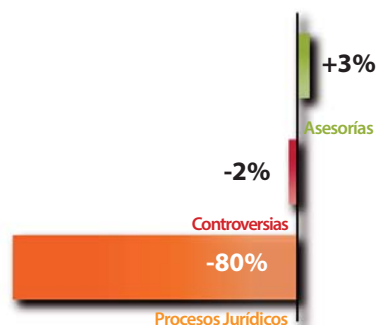
..... Índice del Sector 2013

(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Confusef al mes de Diciembre de 2013.



Variación 2012 - 2013



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	484	55
Traspaso AFORE-AFORE	153	17
Disposición del saldo de la cuenta individual	46	5
Retiros parciales (Desempleo)	45	5
Emisión de estado de cuenta	31	4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	484	55
Información para realizar el trámite no otorgada	126	14
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	97	11
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	84	9
Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido	12	1

Controversias recibidas

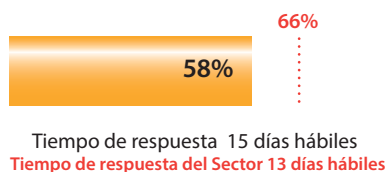
Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	78	31
Traspaso AFORE-AFORE	34	13
Disposición del saldo de la cuenta individual	33	13
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	17	7
Retiros parciales (Desempleo)	15	6

Variación 2012-2013	% Favorable
26%	90
0%	36
-48%	43
-29%	25
25%	87

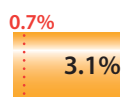
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	119	47
Información para realizar el trámite no otorgada	32	13
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	28	11
Separación de cuentas no atendida o no concluida	12	5
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	12	5

Índices

Resolución



Sanción*

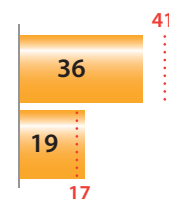


8 multas impuestas

Reclamación**

Traspaso AFORE-AFORE
(Por cada 1,000,000 traspasos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 10,000,000 afiliados)



(*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2013.

Sanciones Impuestas

En 2013, de las multas que impuso la Condusef a las Instituciones financieras de su competencia, se observó que es la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (**LPDUSF**) la que más se incumple, ya que ésta concentró el **85%** de las sanciones.

Es decir, de las 3,126 multas totales, 2,656 fueron derivadas de la **LPDUSF**.

Por su parte, con respecto a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), se impusieron 390 y 80 multas, respectivamente.



Instituciones de Banca Múltiple
Aseguradoras y SOFOM ENR
SOFOM ER y AFORE

Página

107
108
109

Sanciones Impuestas 2013

Número de Sanciones	Monto de las Sanciones impuestas
3,126	\$92,146,288.86

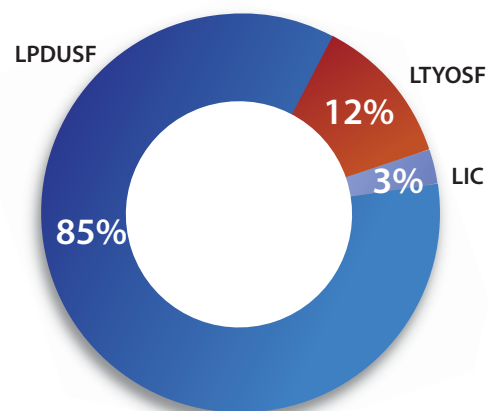
Variación 2012 vs 2013

8%

Variación 2012 vs 2013

-6%

% del número de Sanciones impuestas a Instituciones y Entidades financieras por incumplimiento a las Leyes:



Sanciones Impuestas por Sector Financiero

Sector	Número de Sanciones	Part. %	MONTO (\$)
SOFOM ENR	1,202	38.4	39,017,783
Banca Múltiple	1,040	33.3	28,373,653
Asegurador	556	17.8	13,549,169
AFORE	84	2.7	2,049,214
SOFOM ER	56	1.8	1,271,408
Otras *	188	6.0	7,885,062
			\$ 92,146,289

(*) SOFOL, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, SICs, Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión, entre otras.

Nota: Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica.

Sanciones Impuestas

Banca Múltiple	LPDUSF		LTYOSF		LIC		Índice de Sanción (%)
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
ABC Capital, S.A.	3	65,094	3	36,896	0	0	1.3
American Express Bank (México), S.A.	10	280,610	2	24,932	1	12,466	2.0
Banca Afirme, S.A.	3	78,381	1	11,964	0	0	0.8
Banco Ahorro Famsa, S.A.	0	0	3	256,264	0	0	0.3
Banco Azteca, S.A.	44	1,203,729	0	0	1	11,964	0.5
Banco Compartamos, S.A.	0	0	1	12,466	0	0	0.2
Banco del Bajío, S.A.	0	0	4	526,172	0	0	1.9
Banco Inbursa, S. A.	1	12,466	2	25,418	2	24,932	0.5
Banco Invex, S.A.	8	181,172	3	371,386	1	12,466	1.6
Banco Mercantil del Norte, S.A.	47	1,236,356	2	25,418	1	11,492	0.6
Banco Nacional de México, S. A.	345	10,465,023	37	1,193,575	5	61,326	0.9
Banco Regional de Monterrey, S.A.	1	29,910	1	11,964	0	0	1.1
Banco Santander (México), S.A.	63	1,872,148	26	548,002	2	24,932	0.7
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	0	0	4	48,860	0	0	0.3
BanCoppel, S.A.	14	286,614	2	25,418	0	0	1.1
BBVA Bancomer, S.A.	75	2,069,768	124	2,193,440	61	747,996	0.7
HSBC México, S.A.	62	1,809,583	5	61,828	4	48,860	1.0
Scotiabank Inverlat, S.A.	45	1,109,110	4	268,228	1	11,964	1.7
Otras*	9	182,994	6	867,600	1	12,466	3.2
Total del Sector	730	20,882,958	230	6,509,831	80	980,864	0.8

(*) Otras: Corresponden a 6 Instituciones.

Nota: Incluye información de SOFOM ER: Tarjetas Banamex, S.A. de C.V. (87 Sanciones), Santander Consumo, S.A. de C.V. (37 Sanciones) y Sociedad Financiera Inbursa, S.A. de C.V. (1 Sanción).

Sanciones Impuestas

Aseguradoras	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
ABA Seguros, S.A. de C.V.	5	111,122	0.9
Ace Seguros, S.A.	4	79,086	0.2
AXA Seguros, S.A. de C.V.	29	675,043	2.0
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	28	624,206	1.0
HSBC Seguros, S.A. de C.V.	10	243,876	2.1
La Latinoamericana Seguros, S.A.	6	146,526	1.1
Mapfre Tepeyac, S.A.	84	2,124,405	6.3
Metlife México, S.A.	16	493,209	0.7
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	14	398,654	0.9
Seguros Argos, S.A. de C.V.	5	112,935	0.7
Seguros Banamex, S.A. de C.V.	3	43,142	0.2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	41	1,178,902	3.3
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	34	849,235	0.6
Seguros Inbursa, S.A.	58	1,620,627	4.6
Zurich Santander Seguros México, S.A.	48	1,159,541	2.2
Otras*	171	3,688,660	4.0
Total del Sector	556	13,549,169	1.9

SOFOM ENR	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Ally Credit, S.A. de C.V.	9	227,455	1.8
BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	27	729,362	4.2
Financiera Finsol, S.A. de C.V.	6	96,100	0.6
Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	8	170,936	0.4
Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	19	496,187	0.1
NR Finance México, S.A. de C.V.	95	2,674,784	3.2
Prestaciones Finmart, S.A.PI. de C.V.	3	70,057	3.3
Otras**	910	25,479,154	26.0
Total del Sector	1,077	29,944,035	15.9

En relación a la LTYOSF, se impusieron 125 Sanciones, por un monto de \$ 9,073,748, las cuales correspondieron a 89 Entidades.

(*) Otras: Corresponden a 31 Aseguradoras.

(**) Otras: Corresponden a 501 Entidades.

Sanciones Impuestas

SOFOM ER	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	47	995,088	21.3
Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	3	88,625	1.7
Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	1	11,964	0.1
Operadora e Impulsora de Negocios, S.A. de C.V.	2	31,175	9.1
Total del Sector	53	1,126,852	2.1

En relación a la LTYOSF, se impusieron 3 Sanciones, por un monto de \$ 144,556, las cuales correspondieron a 2 Entidades.

AFORE	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Afore Azteca, S.A. de C.V.	2	35,937	0.4
Afore Banamex, S.A. de C.V.	2	57,460	0.1
Afore Coppel S.A. de C.V.	7	187,588	1.0
Afore Invercap, S.A. de C.V.	23	574,959	3.7
Afore Sura, S.A. de C.V.	12	295,604	0.8
Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	11	300,111	0.3
Metlife Afore, S.A. de C.V.	8	119,813	3.1
Principal Afore, S.A. de C.V.	9	229,680	0.6
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	10	248,062	1.5
Total del Sector	84	2,049,214	0.7

Delegaciones

Condusef ofrece sus servicios a los Usuarios de Productos y Servicios Financieros tanto de manera presencial como a distancia.

De forma presencial, a través de las **36** Delegaciones distribuidas en 3 Regiones: Distrito Federal y Área Metropolitana, Norte-Sur y Centro-Occidente, las cuales en 2013, atendieron el **49%**, **27%** y **24%**, respectivamente, de los Usuarios que acudieron a Condusef.

La atención a distancia, se ofrece a través de: Oficina Virtual (internet), Contestador automático de llamadas telefónicas (IVR), y la Página WEB de Condusef.



Encuesta de Calidad en el Servicio
Delegaciones de Condusef

Página

110

112

Encuesta de Calidad en el Servicio

En total se enviaron 47,217 encuestas vía correo electrónico y contestó el 29% de los Usuarios:

13,645

Se envió la encuesta al correo electrónico de los Usuarios que iniciaron trámite ante Condusef (36 Oficinas de Atención a Usuarios y 1 Oficina Virtual):

Participación Ciudadana

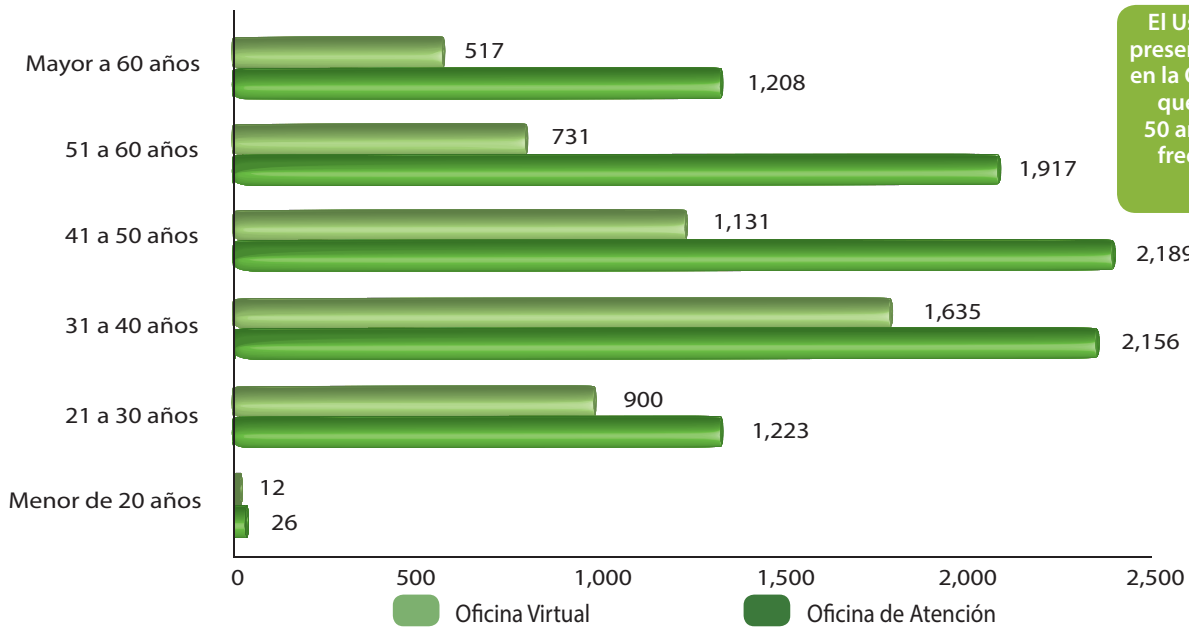
- **Oficinas de Atención a Usuarios**
Se enviaron 34,139 encuestas

contestaron
8,719
(26%)



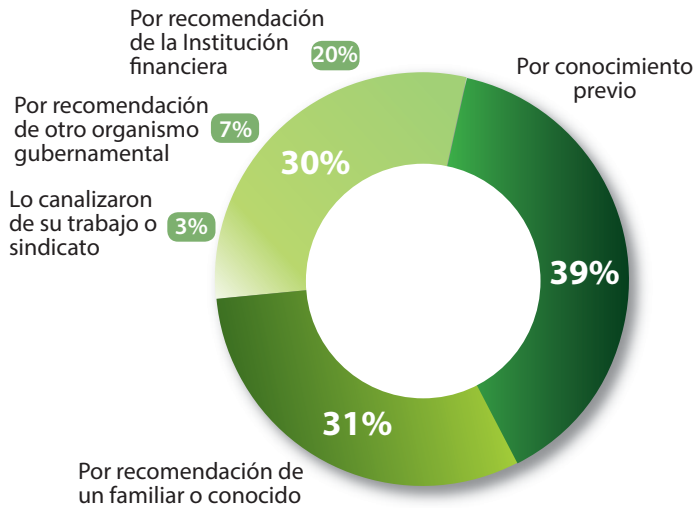
- **Oficina Virtual**
Se enviaron 13,078 encuestas

contestaron
4,926
(38%)

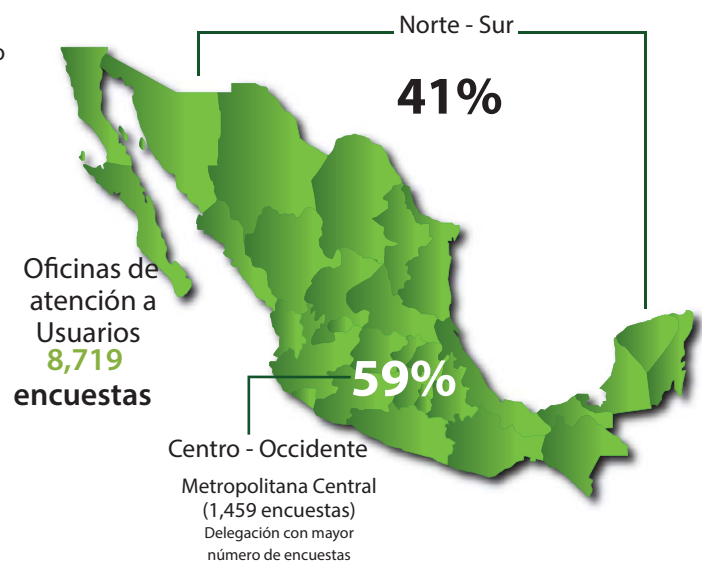


El Usuario de 31 a 40 años presenta mayor participación en la Oficina Virtual, mientras que los Usuarios de 41 a 50 años acuden con mayor frecuencia a una Oficina de Atención.

¿Cómo llega el Usuario a Condusef?



Resultados de la evaluación



Encuesta de Calidad en el Servicio


**Oficinas de Atención
a Usuarios**

8,719
encuestas

92% de los ciudadanos
se sienten **satisfechos**
con la atención de
los funcionarios de
Condusef.

Atributos adicionales que califica el Usuario % de satisfacción
(EXCELENTE + BUENO)


Disponibilidad
de horario
Condusef

90%



Espera para
ser atendido

81%



Ubicación de la
Delegación

88%



Instalaciones de la
Delegación

80%


Oficina Virtual

4,926
encuestas

97% de los ciudadanos
RECOMIENDA el servicio, y
el 88% se siente satisfecho
con la atención de
Condusef vía internet.

Atributos adicionales que califica el Usuario % de satisfacción
(EXCELENTE + BUENO)


Accesibilidad

86%



Atención a sus
necesidades

85%



Información
que muestra

89%



Respuesta

82%



Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

83.0821%

16.3627%

0.3774%

0.0002%

0.1774%

0.0002%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Arbitraje	Defensa		Concurso Mercantil	Total general
			GO/GE	CO			SDLG	DLG		
66.1	Instituciones de Crédito	697,103	137,719	21,053	3,643	0	1,218	843	0	861,579
	Banca Múltiple	273,103	107,434	20,060	3,606	0	1,215	840	0	406,258
	SICs	420,900	29,502	749	11	0	0	0	0	451,162
	Banca de Desarrollo	2,292	567	151	13	0	1	1	0	3,025
	SOFOL	808	216	93	13	0	2	2	0	1,134
11.2	Instituciones SAR	132,375	12,896	1,165	40	0	8	4	0	146,488
	AFORE	44,240	10,730	1,138	40	0	8	4	0	56,160
	CON SAR	415	123	0	0	0	0	0	0	538
	PROCESAR	87,720	2,043	27	0	0	0	0	0	89,790
4.7	Aseguradoras	30,035	22,618	7,221	1,106	1	135	76	0	61,192
3.0	SOFOM	29,381	7,742	1,594	98	0	14	5	3	38,837
10.5	Servicios otorgados por CONDUSEF	136,852	0	0	0	0	0	0	0	136,852
4.5	Otros sectores	57,089	1,022	230	32	1	7	2	0	58,383
	Total general	1,082,835	181,997	31,263	4,919	2	1,382	930	3	1,303,331

Asesorías recibidas

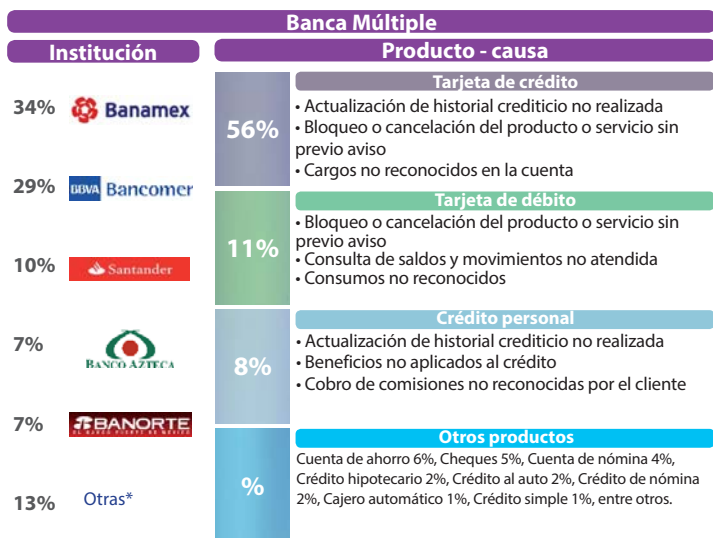
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	375,360	42.23	Reporte de Buró de Crédito	420,865	47.35	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	406,158	45.69
PROCESAR	87,720	9.87	Información sobre productos y servicios financieros	180,485	20.30	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	203,423	22.88
BBVA Bancomer	69,868	7.86	Consulta a la BNSAR	87,685	9.86	Consulta a través del NSS	85,850	9.66
Banamex	67,907	7.64	Tarjeta de crédito	84,864	9.55	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	23,215	2.61
Círculo de Crédito	43,495	4.89	Crédito personal	21,520	2.42	Negociación de créditos (Orientación)	16,710	1.88
Santander	28,256	3.18	Tarjeta de débito	13,940	1.57	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	11,689	1.32
BANORTE	24,542	2.76	Daños automóbiles	9,486	1.07	Gestión de cobranza indebida	10,423	1.17
HSBC	18,757	2.11	Cuenta de ahorro	7,544	0.85	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	8,827	0.99
BANCO AZTECA	17,164	1.93	Crédito hipotecario	6,277	0.71	Información para realizar el trámite no otorgada	6,251	0.70
Banco WAL*MART	10,200	1.15	Traspaso AFORE-AFORE	5,829	0.66	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	6,043	0.69
Otras Instituciones	145,625	16.38	Otros productos	50,399	5.66	Otras causas	110,305	12.41
Total	888,894	100	Total	888,894	100	Total	888,894	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

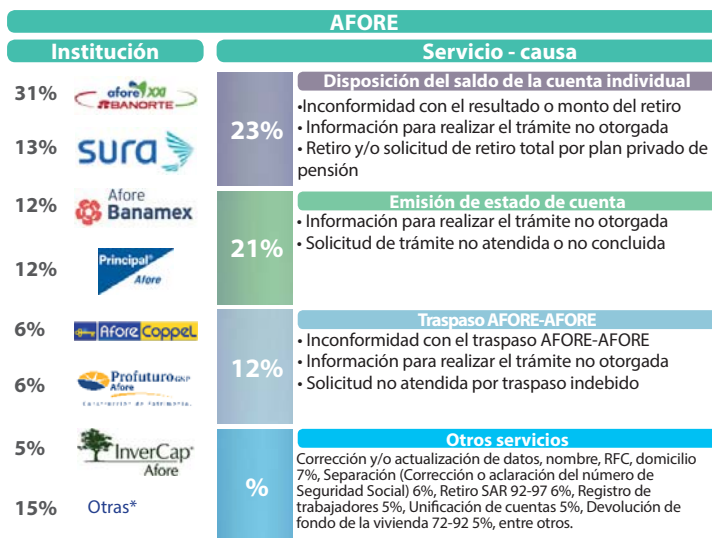
NOTA. Otros sectores incluyen a: Bursátil, Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Fianzas, Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito y No Financieras.

TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

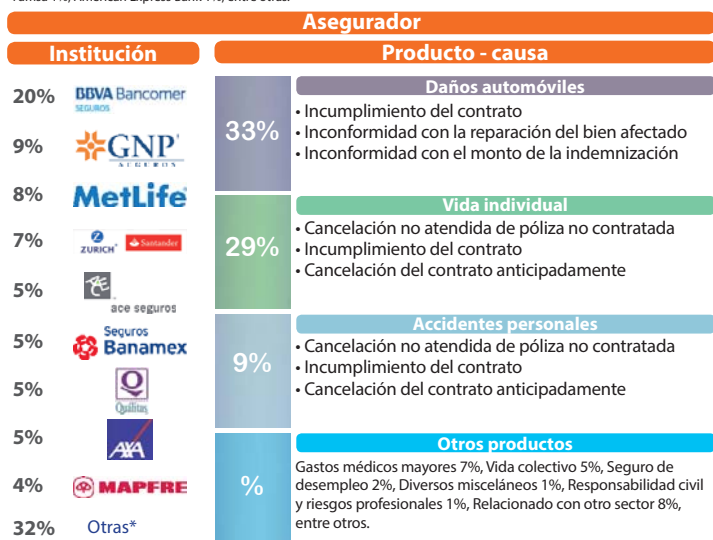
Controversias recibidas



* Incluye: HSBC México 6%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, American Express Bank 1%, entre otras.



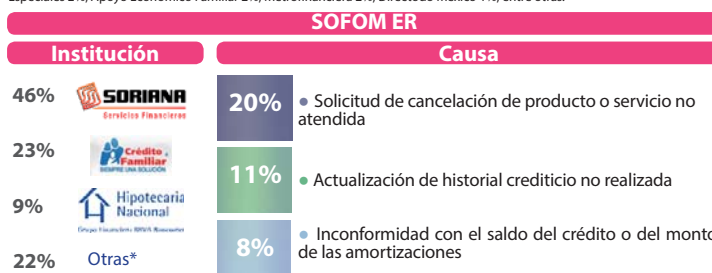
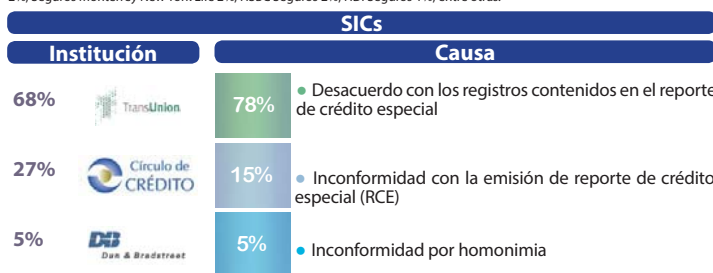
* Incluye: Afore Inbursa 5%, Afore Azteca 4%, PENSIONISSSTE 4%, entre otras.



* Incluye: Seguros Inbursa 4%, Seguros Banorte Generali 4%, Seguros Argos 2%, ABA Seguros 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, HSBC Seguros 2%, HDI Seguros 1%, entre otras.

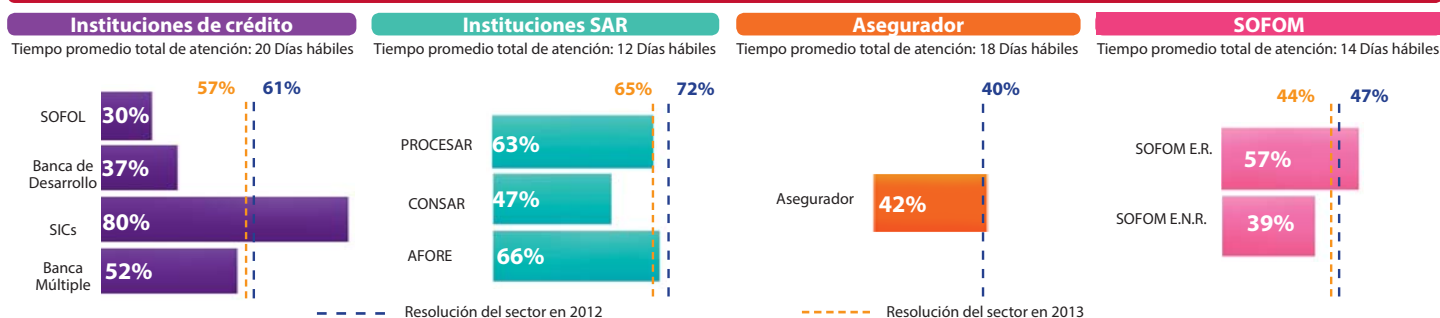


* Incluye: Financiera Finsol 3%, Compañía Comercial Comernova 2%, Publiseg 2%, Prestaciones Finmart 2%, Control de Carteras Especiales 2%, Apoyo Económico Familiar 2%, Metrofinanciera 2%, Directo México 1%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 7%, CF Credit Services 4%, Consupago 3%, Arrendadora y Factor Banorte 2%, Fincasa Hipotecaria 1%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario



Variación
2012-2013

9%



4%



0%



100%



7%

Part.

75%

25%

0%

0%

7%

Acciones de Defensa recibidas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
73.9	Instituciones de Crédito	16,683	4,667	475	0	0	0	21,825
	Banca Múltiple	555	3,518	453	0	0	0	4,526
	SICs	15,668	1,122	19	0	0	0	16,809
	Banca de Desarrollo	460	20	2	0	0	0	482
	SOFOL	0	7	1	0	0	0	8
16.4	Instituciones SAR	4,069	755	37	0	0	0	4,861
	AFORE	11	351	37	0	0	0	399
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	4,056	404	0	0	0	0	4,460
3.5	Aseguradoras	9	846	167	0	0	0	1,022
1.3	SOFOM	6	330	55	0	0	0	391
4.5	Servicios otorgados por CONDUSEF	1,322	0	0	0	0	0	1,322
0.4	Otros sectores	34	73	7	0	0	0	114
	Total general	22,123	6,671	741	0	0	0	29,535

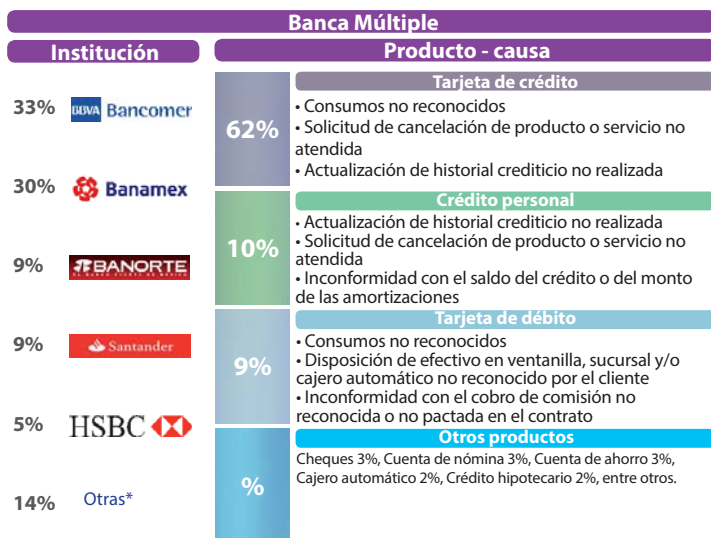
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion.	14,639	70.49	Reporte de Buró de Crédito	15,668	75.45	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,436	74.33
PROCESAR	4,056	19.53	Consulta a la BNSAR	4,056	19.53	Consulta a través del NSS	3,683	17.73
Círculo de CRÉDITO	962	4.63	Información sobre productos y servicios financieros	979	4.71	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,002	4.82
Financiera Rural	303	1.46	Cheques	20	0.10	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	213	1.03
Banamex	243	1.17	Crédito personal	8	0.04	Consulta por varios NSS	201	0.97
BBVA Bancomer	154	0.74	Registro de trabajadores	6	0.03	Consulta por NSS de aportaciones del patrón último bimestre	154	0.74
nacional financiera Banco de Desarrollo	152	0.73	Tarjeta de crédito	5	0.02	Inconformidad por homonimia	11	0.05
Dun & Bradstreet	59	0.29	Crédito hipotecario	4	0.02	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	6	0.03
BANORTE EL BANCO FUENTE DE MEXICO	47	0.23	Valores e instrumentos de inversión	4	0.02	Consulta a SAR 92 a través del RFC	6	0.03
Santander	23	0.11	Cuenta de ahorro	3	0.01	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	6	0.03
Otras Instituciones	129	0.62	Otros productos	14	0.07	Otras causas	49	0.24
Total	20,767	100	Total	20,767	100	Total	20,767	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

AGUASCALIENTES

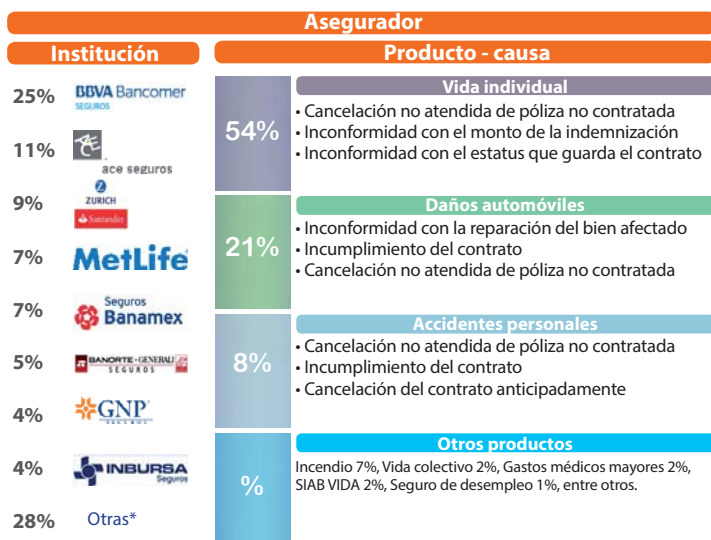
Controversias recibidas



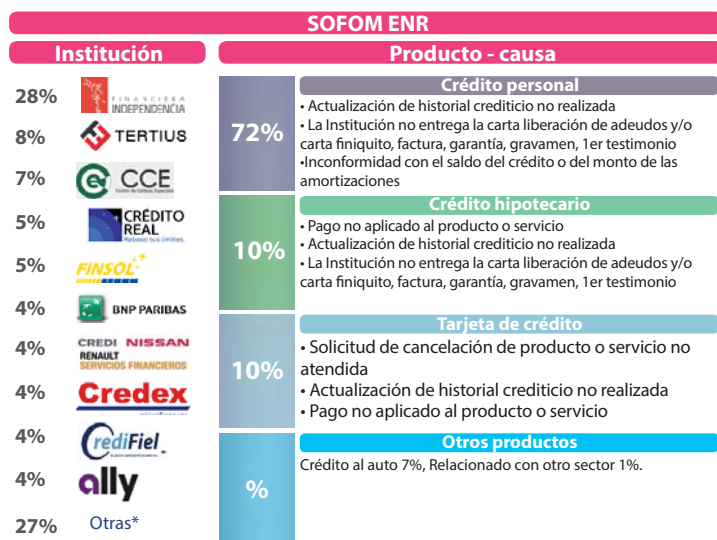
* Incluye: Banco Azteca 5%, Scotiabank Inverlat 2%, entre otras.



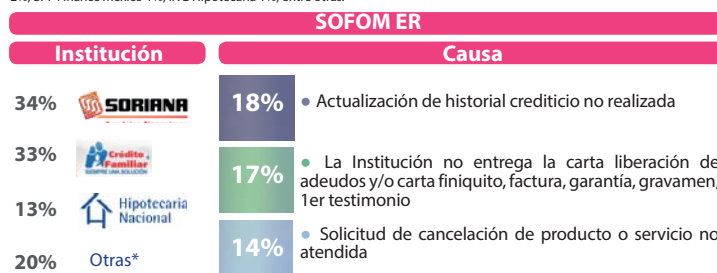
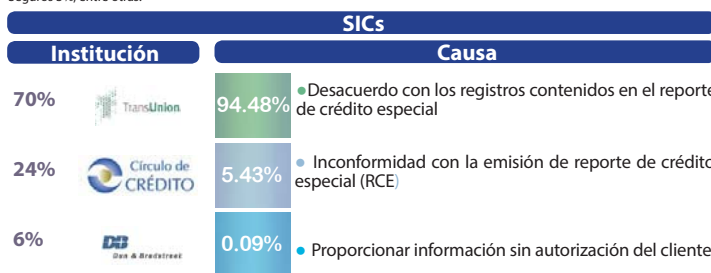
* Incluye: PENSIONISSSTE 5%, Principal Afore 4%, Afore Afirme 2%.



* Incluye: Seguros Argos 4%, La Latinoamericana Seguros 3%, Mapfre Tepeyac 3%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, AXA Seguros 3%, entre otras.

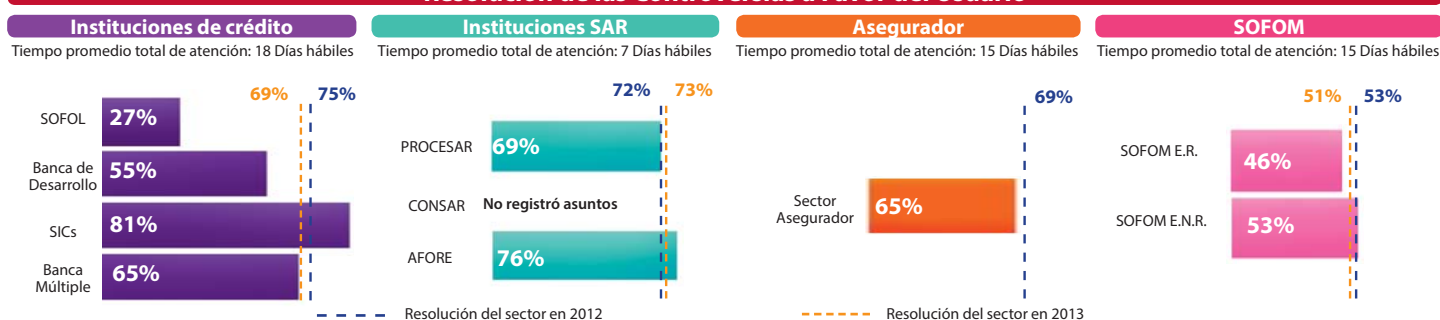


* Incluye: Wac de México 3%, Crédito Inmobiliario 3%, Hipotecaria Su Casa 2%, Credipresto 2%, Metrofinanciera 2%, BNP Paribas 2%, BPF Finance México 1%, ING Hipotecaria 1%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 9%, Fincasa Hipotecaria 7%, Consupago 3%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

↓
2%

↓
10%

—

—

↓
4%

Part.

83%

17%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
62.6	Instituciones de Crédito	8,809	1,745	264	0	0	0	10,818
	Banca Múltiple	1,757	1,718	257	0	0	0	3,732
	SICs	7,031	21	1	0	0	0	7,053
	Banca de Desarrollo	3	2	1	0	0	0	6
	SOFOL	18	4	5	0	0	0	27
29.7	Instituciones SAR	4,777	346	7	0	0	0	5,130
	AFORE	291	252	7	0	0	0	550
	CONSAR	3	23	0	0	0	0	26
	PROCESAR	4,483	71	0	0	0	0	4,554
3.9	Aseguradoras	285	309	84	0	0	0	678
3.2	SOFOM	369	118	58	0	0	0	545
0.0	Servicios otorgados por CONDUSEF	0	0	0	0	0	0	0
0.6	Otros sectores	91	4	2	0	0	0	97
	Total general	14,331	2,522	415	0	0	0	17,268

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,023	49.32	Reporte de Buró de Crédito	7,031	49.37	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,884	48.34
PROCESAR	4,483	31.48	Consulta a la BND SAR	4,483	31.48	Consulta a través del NSS	4,260	29.91
Banamex	598	4.20	Tarjeta de crédito	1,052	7.39	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	423	2.97
BBVA Bancomer	435	3.05	Crédito personal	286	2.01	Consulta por varios NSS	213	1.50
BANCO AZTECA	238	1.67	Crédito hipotecario	222	1.56	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	156	1.09
Santander	153	1.08	Tarjeta de débito	133	0.93	Información para realizar el trámite no otorgada	155	1.09
FINANCIERA INDEPENDENCIA	99	0.70	Cuenta de ahorro	107	0.75	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	139	0.98
afore y BANORTE	81	0.57	Vida individual	97	0.68	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	134	0.94
Principal [®] Afore	76	0.53	Cuenta de nómina	95	0.67	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	129	0.91
BanCoppel	71	0.50	Información sobre productos y servicios financieros	92	0.65	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	121	0.85
Otras Instituciones	983	6.90	Otros productos	642	4.51	Otras causas	1,626	11.42
Total	14,240	100	Total	14,240	100	Total	14,240	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

BAJA CALIFORNIA

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
43% Banamex	Tarjeta de crédito 56% • Consumos no reconocidos • Gestión de cobranza indebida • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
21% BBVA Bancomer	Tarjeta de débito 11% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
9% BANCO AZTECA	Crédito personal 8% • Gestión de cobranza indebida • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada
7% Santander	Otros productos % Cuenta de ahorro 6%, Cheques 5%, Cuenta de nómina 4%, Crédito al auto 2%, Crédito hipotecario 2%, Cajero automático 1%, entre otros.
5% HSBC	
15% Otras*	

* Incluye: Banco Mercantil del Norte 5%, BanCoppel 3%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Inbursa 1%, ABC Capital 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
41% AFORE AZTECA	Disposición del saldo de la cuenta individual 23% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Información para realizar el trámite no otorgada
19% SURA	Emisión de estado de cuenta 21% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
9% Afore Banamex	Traspaso AFORE-AFORE 12% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Solicitud no atendida por traspaso indebido • Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
7% InverCap Afore	Otros servicios % Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 6%, Retiro SAR 92-97 6%, Unificación de cuentas 5%, Registro de trabajadores 5%, entre otros.
6% Profuturo Afore	
6% AFORE AZTECA	
12% Otras*	

* Incluye: Principal Afore 5%, Afore Coppel 4%, entre otras.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
28% BBVA Bancomer Seguros	Daños automóviles 33% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Inconformidad con el monto de la indemnización
10% ZURICH	Vida individual 29% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente
9% Qualitas	Accidentes personales 9% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente
7% GNP	Otros productos % Gastos médicos mayores 7%, Vida colectivo 5%, Seguro de desempleo 2%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.
6% Seguros Banamex	
6% MAPFRE	
3% MetLife	
31% Otras*	

* Incluye: AXA Seguros 3%, ABA Seguros 3%, Seguros Argos 2%, Ace Seguros 2%, Seguros Banorte Generali 2%, HSBC Seguros 2%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
27% TERTIUS	Crédito personal 54% • Actualización de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Eliminación de historial crediticio no realizada
17% Casita Hipotecaria	Crédito hipotecario 20% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Pago no aplicado al producto o servicio
11% FINANCIERA INDEPENDENCIA	Crédito al auto 15% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada
9% Metrofinanciera	Otros productos % Tarjeta de crédito 5%, Fideicomisos 1%, Contrato de factoraje financiero 0.4%, Relacionado con otro sector 3%, entre otros.
6% CI Crédito Inmobiliario	
6% BNP PARIBAS	
4% Otras*	
20% Otras*	

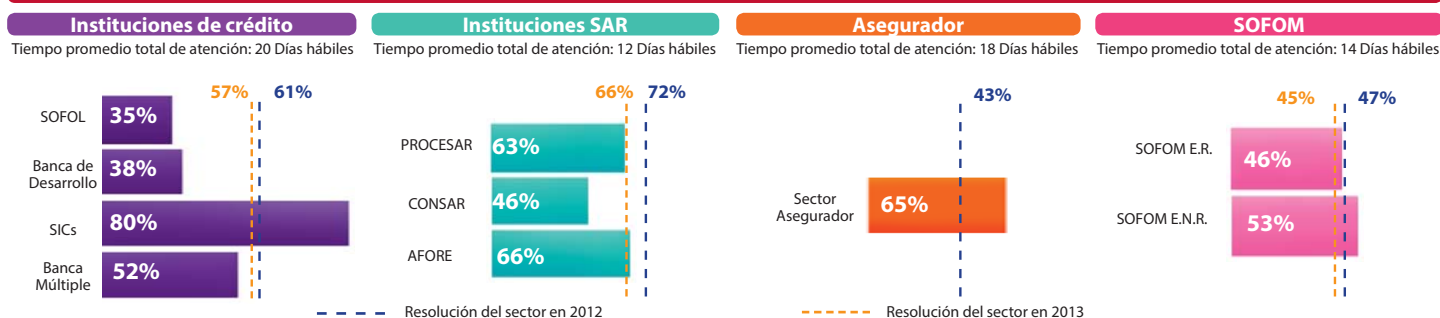
* Incluye: NR Finance México 4%, Hipotecaria Vértice 3%, ING Hipotecaria 2%, Ally Credit 1%, Directo México 1%, Pendulum International de México 1%, Prestaciones Finmart 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
91% TransUnion	94.48% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
5% Círculo de CRÉDITO	5.43% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4% D&B Dan & Bradstreet	0.09% • Proporcionar información sin autorización del cliente

SOFOM ER	
Institución	Causa
50% Hipotecaria Nacional	20% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
17% Santander	11% • Actualización de historial crediticio no realizada
17% Crédito Familiar	8% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
16% Otras*	

* Incluye: Fincasa Hipotecaria 8%, Servicios Financieros Soriana 4%, Operadora e Impulsora de Negocios 1%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—



Part.

79%

21%

0%

0%

25%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
78.8	Instituciones de Crédito	6,179	1,236	84	0	0	0	7,499
	Banca Múltiple	507	799	75	0	0	0	1,381
	SICs	5,655	426	6	0	0	0	6,087
	Banca de Desarrollo	12	8	2	0	0	0	22
	SOFOL	5	3	1	0	0	0	9
11.8	Instituciones SAR	959	154	7	0	0	0	1,120
	AFORE	114	133	7	0	0	0	254
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	845	20	0	0	0	0	865
4.7	Aseguradoras	151	262	39	0	0	0	452
2.7	SOFOM	94	149	18	0	0	0	261
0.7	Servicios otorgados por CONDUSEF	62	0	0	0	0	0	62
1.3	Otros sectores	115	5	0	0	0	0	120
	Total general	7,560	1,806	148	0	0	0	9,514

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	4,912	66.53	Reporte de Buró de Crédito	5,655	76.59	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,546	75.12
PROCESAR	845	11.45	Consulta a la BND SAR	845	11.45	Consulta a través del NSS	832	11.27
Círculo de CRÉDITO	696	9.43	Tarjeta de crédito	216	2.93	Negociación de créditos (Orientación)	117	1.59
BBVA Bancomer	135	1.83	Crédito personal	145	1.96	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	116	1.57
Banamex	129	1.74	Información sobre productos y servicios financieros	110	1.49	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	102	1.38
BANCO AZTECA	102	1.38	Vida individual	34	0.46	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	64	0.87
Santander	51	0.69	SIAB Vida	34	0.46	Actualización de historial crediticio no realizada	64	0.87
DB Dun & Bradstreet	39	0.53	Cuenta de ahorro	34	0.46	Información para realizar el trámite no otorgada	53	0.72
BANORTE	31	0.42	Tarjeta de débito	31	0.42	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	52	0.70
BBVA Bancomer SEGUROS	27	0.37	Disposición del saldo de la cuenta individual	30	0.41	Cargos no reconocidos en la cuenta	35	0.47
Otras Instituciones	416	5.63	Otros productos	249	3.37	Otras causas	402	5.44
Total	7,383	100	Total	7,383	100	Total	7,383	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

BAJA CALIFORNIA SUR

Controversias recibidas

Banca Múltiple

Institución	Producto - causa
29% Banamex	Tarjeta de crédito • Consumos no reconocidos • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
26% Bancomer	Tarjeta de débito • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
15% BANCO AZTECA	Crédito personal • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
9% Santander	Otros productos Cuenta de ahorro 7%, Cuenta de nómina 7%, Cheques 6%, Crédito hipotecario 3%, Crédito al auto 3%, Cajero automático 2%, Crédito de nómina 2%, Valores e instrumentos de inversión 1%, entre otros.
6% BANORTE	
15% Otras*	

* Incluye: HSBC México 4%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, BanCoppel 1%, Banco Inxev 1%, entre otras.

AFORE

Institución	Servicio - causa
29% Afore Banamex	Disposición del saldo de la cuenta individual • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión
16% Afore Banamex	Registro de trabajadores • Información para realizar el trámite no otorgada • Solicitud de disposición no atendida o no concluida • Solicitud de registro no atendida o no concluida
14% PENSIONISSSTE	
10% SURA	Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) • Separación de cuentas no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
9% INBURSA	
9% Afore Coppel	Otros servicios Unificación de cuentas 9%, Retiros parciales 9%, Traspaso AFORE-AFORE 4%, Retiros programados 3%, Retiro SAR 92-97 3%, Emisión de estado de cuenta 2%, entre otros.
5% Principali Afore	
8% Otras*	

* Incluye: Profuturo G.N.P. 3%, Afore Invercap 3%, Afore Azteca 1%, MetLife Afore 1%.

Asegurador

Institución	Producto - causa
29% BBVA Bancomer Seguros	Vida individual • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Solicitud de cancelación del contrato no atendida
11% ace seguros	
8% ZURICH	Daños automóbiles • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada
7% GNP	
6% MetLife	Accidentes personales • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Solicitud de cancelación del contrato no atendida • Injustificado rechazo por falta de documentación
5% Qualitas	
4% AIA	
4% Seguros Banamex	Otros productos Vida colectivo 8%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 4%, Gastos médicos mayores 4%, Diversos misceláneos 1%, Seguro de desempleo 1%, Derivadas de la seguridad social 1%, entre otros.
3% Seguros ARGOS	
23% Otras*	

* Incluye: Mapfre Tepeyac: 10%, Seguros Monterrey New York Life 3%, La Latinoamericana Seguros 3%, HSBC Seguros 1%, ABA Seguros 1%, Patrimonial Inbursa 1%, entre otras.

SOFOM ENR

Institución	Producto - causa
20% dianex	Crédito al auto • Actualización de historial crediticio no realizada • Pago no aplicado al producto o servicio • Gestión de cobranza indebida
19% FINANCIERA INDEPENDENCIA	
13% TERTIUS	Crédito hipotecario • Pago no aplicado al producto o servicio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
10% FINANCIERA MEXICO	
8% Metrofinanciera	Crédito personal • Eliminación de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización • Gestión de cobranza indebida
5% CI Crédito Inmobiliario	
5% BNP PARIBAS	Otros productos Tarjeta de crédito 3%, Crédito simple 1%.
4% ally	
2% CREDI NISSAN RENAULT	
14% Otras*	

* Incluye: Control de Carteras Especiales 2%, ASP Consultores & Representación 2%, GDM3 Capital 1%, Fondo ACH 1%, Financiera Turística Mexicana 1%, entre otras.

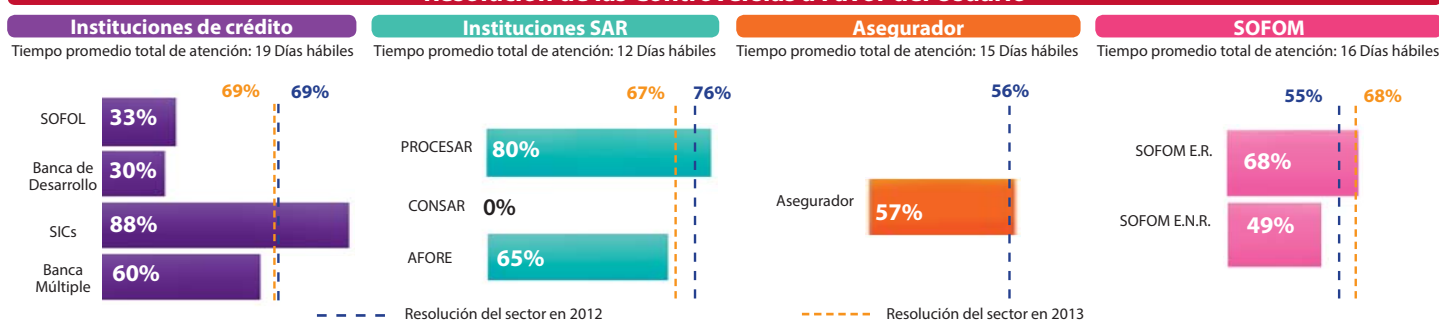
SICs

Institución	Causa
80% TransUnion	55% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
	30% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
20% Círculo de CRÉDITO	14% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER

Institución	Causa
51% SORIANA	18% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
27% Credito Familiar	
17% Hipotecaria Nacional	16% • Consumos no reconocidos
3% CFcredit SERVICES	
1% CSA	
1% CrediScotia	12% • Beneficios no aplicados al crédito

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

68%

32%

0%

0%

18%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
83.4	Instituciones de Crédito	10,473	3,351	206	0	0	0	14,030
	Banca Múltiple	206	1,658	189	0	0	0	2,053
	SICs	10,256	1,649	10	0	0	0	11,915
	Banca de Desarrollo	11	29	6	0	0	0	46
	SOFOL	0	15	1	0	0	0	16
9.5	Instituciones SAR	842	703	45	0	0	0	1,590
	AFORE	36	687	45	0	0	0	768
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	806	16	0	0	0	0	822
4.4	Aseguradoras	42	608	90	0	0	0	740
1.9	SOFOM	44	264	17	0	0	0	325
0.4	Servicios otorgados por CONDUSEF	65	0	0	0	0	0	65
0.4	Otros sectores	16	46	1	0	0	0	63
	Total general	11,482	4,972	359	0	0	0	16,813

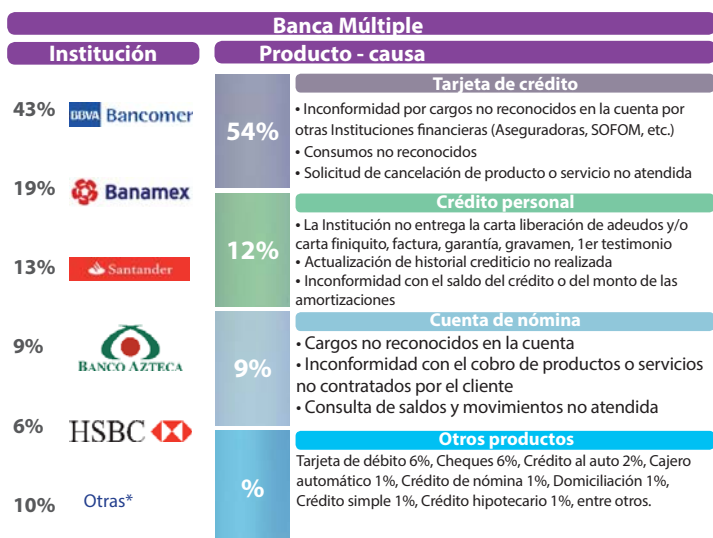
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,825	68.63	Reporte de Buró de Crédito	10,256	89.96	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,004	87.75
Círculo de CRÉDITO	2,423	21.25	Consulta a la BNSAR	806	7.07	Consulta a través del NSS	798	7.00
PROCESAR	806	7.07	Tarjeta de crédito	94	0.82	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	243	2.13
BBVA Bancomer	73	0.64	Crédito personal	82	0.72	Negociación de créditos (Orientación)	52	0.46
Santander	35	0.31	Cuenta de ahorro	22	0.19	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	40	0.35
Banamex	28	0.25	Información sobre productos y servicios financieros	21	0.18	Información para realizar el trámite no otorgada	25	0.22
BANCO AZTECA	25	0.22	Cuenta de nómina	18	0.16	Actualización de historial crediticio no realizada	25	0.22
FINANCIERA INDEPENDENCIA	13	0.11	Vida individual	16	0.14	Consulta de saldos y movimientos no atendida	21	0.18
Sura	11	0.10	Daños automóbiles	14	0.12	Aclaración del pago de la póliza	12	0.10
BANORTE	10	0.09	Emisión de estado de cuenta	11	0.10	Beneficios no aplicados al crédito	10	0.09
Otras Instituciones	152	1.33	Otros productos	61	0.54	Otras causas	171	1.50
Total	11,401	100	Total	11,401	100	Total	11,401	100

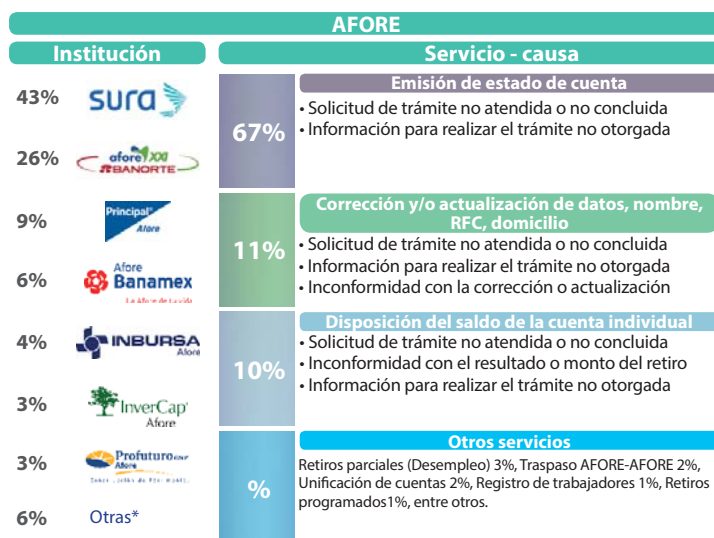
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

CAMPECHE

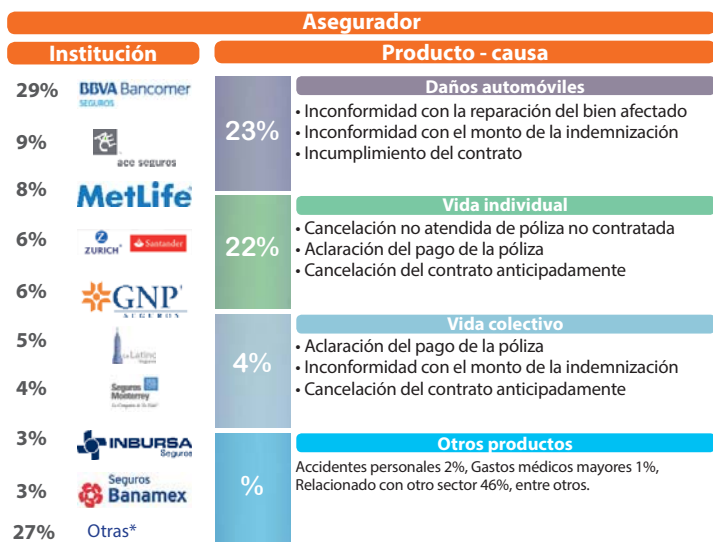
Controversias recibidas



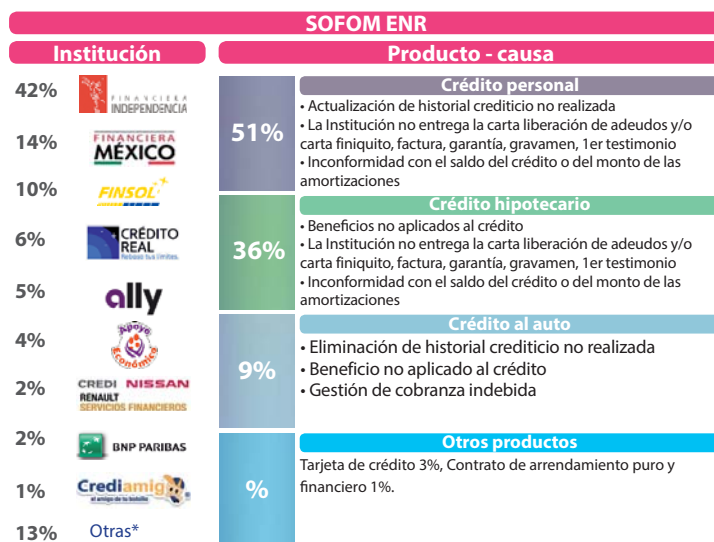
* Incluye: Banco Mercantil del Norte 4%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Inxev 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



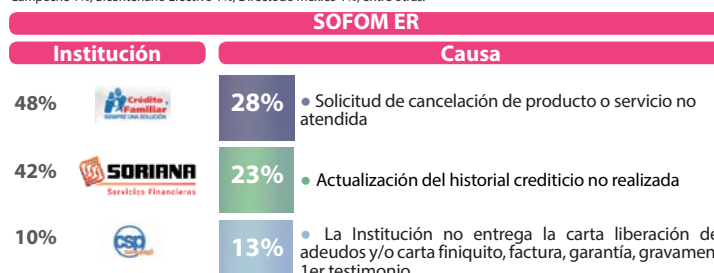
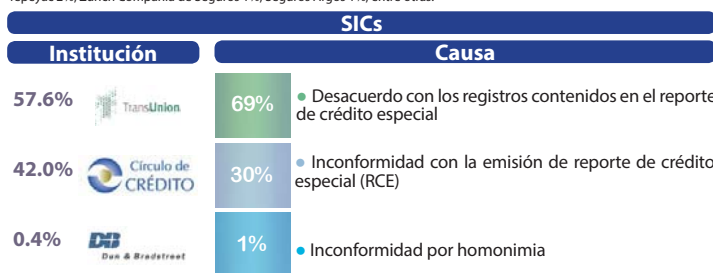
* Incluye: Afore Coppel 2%, Afore Azteca 2%, MetLife Afore 1%, PENSIONISSSTE 1%.



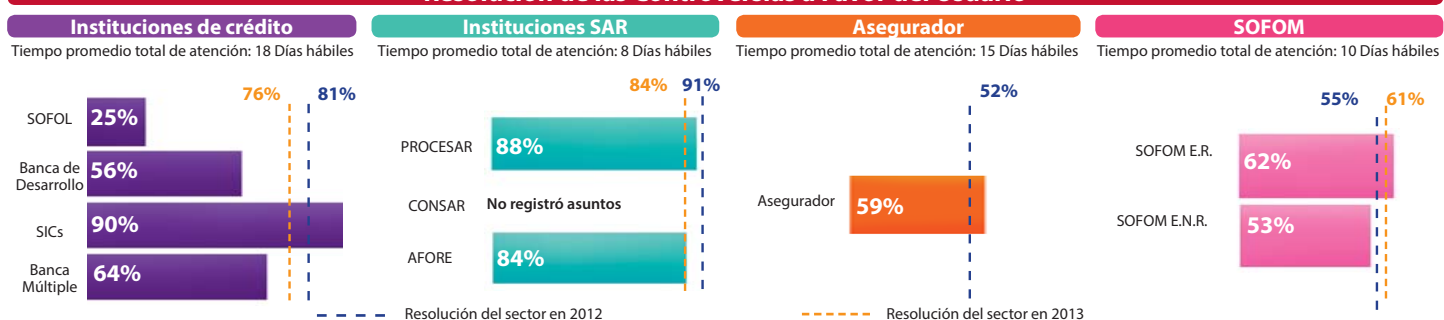
* Incluye: AXA Seguros 3%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, Seguros Banorte Generali 2%, Seguros Multiva 2%, Mapfre Tepeyac 2%, Zurich Compañía de Seguros 1%, Seguros Argos 1%, entre otras.



* Incluye: Presta Simple 1%, Compañía Comercial Comernova 1%, Control de Carteras Especiales 1%, Alternativa 19 del Sur de Campeche 1%, Bicentenario Efectivo 1%, Directodo México 1%, entre otras.



Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

12%

36%

—

—

16%

Part.

77%

23%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
83.9	Instituciones de Crédito	19,665	3,818	446	0	0	0	23,929
	Banca Múltiple	107	2,665	399	0	0	0	3,171
	SICs	19,550	1,109	39	0	0	0	20,698
	Banca de Desarrollo	8	32	6	0	0	0	46
	SOFOL	0	12	2	0	0	0	14
9.1	Instituciones SAR	2,008	518	55	0	0	0	2,581
	AFORE	25	356	53	0	0	0	434
	CON SAR	0	6	0	0	0	0	6
	PROCESAR	1,983	156	2	0	0	0	2,141
3.3	Aseguradoras	35	720	182	0	0	0	937
2.4	SOFOM	32	544	112	0	0	0	688
0.0	Servicios otorgados por CONDUSEF	1	0	0	0	0	0	1
1.3	Otros sectores	249	104	15	0	0	0	368
	Total general	21,990	5,704	810	0	0	0	28,504

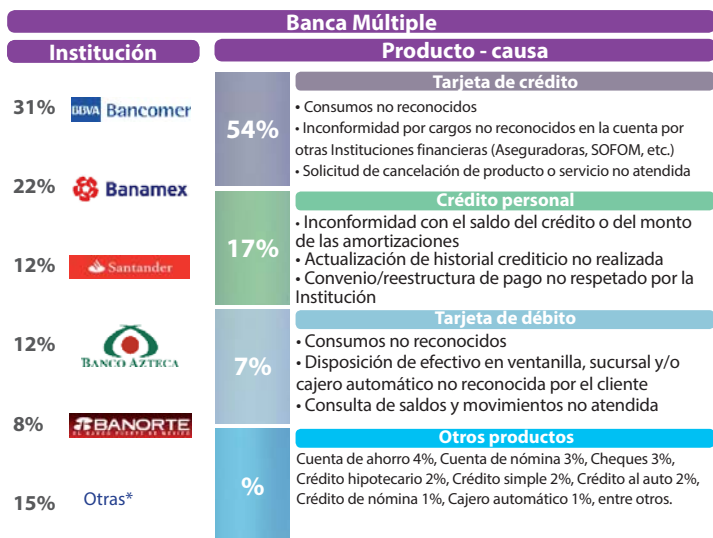
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	16,328	75.11	Reporte de Buró de Crédito	19,550	89.93	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	19,453	89.48
Círculo de Crédito	3,211	14.77	Consulta a la BND SAR	1,981	9.11	Consulta a través del NSS	1,947	8.96
PROCESAR	1,983	9.12	Crédito personal	47	0.22	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	61	0.28
HSBC	21	0.10	Tarjeta de crédito	43	0.20	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	51	0.23
Banamex	20	0.09	Información sobre productos y servicios financieros	41	0.19	Consulta a SAR 92 a través del RFC	31	0.14
BBVA Bancomer	20	0.09	Vida individual	19	0.09	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	23	0.11
BANORTE	16	0.07	Disposición del saldo de la cuenta individual	8	0.04	Actualización de historial crediticio no realizada	13	0.06
BANCO AZTECA	11	0.05	Emisión de estado de cuenta	8	0.04	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	12	0.05
Santander	11	0.05	Relacionado con otro sector	7	0.03	Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado	10	0.05
INBURSA Seguros	11	0.05	Crédito al auto	5	0.02	Inconformidad por homonimia	10	0.05
Otras Instituciones	108	0.50	Otros productos	31	0.13	Otras causas	129	0.59
Total	21,740	100	Total	21,740	100	Total	21,740	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

CHIAPAS

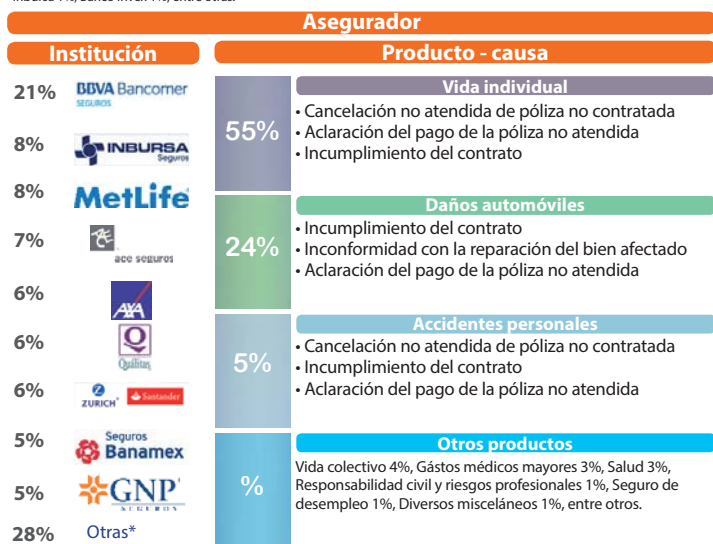
Controversias recibidas



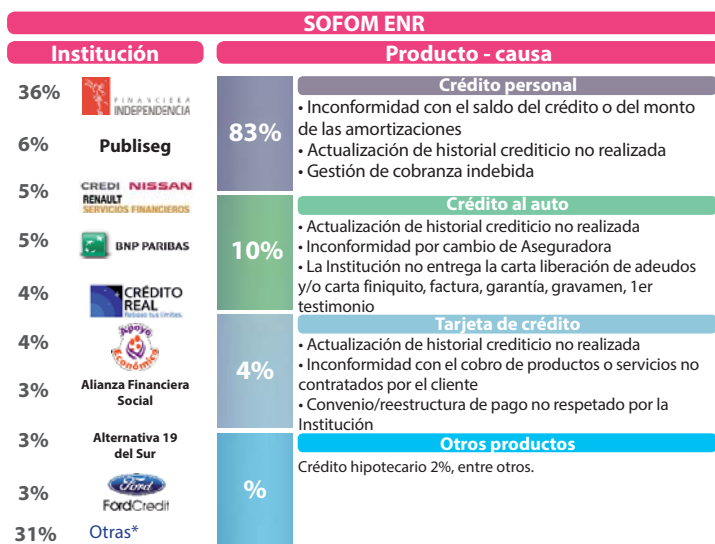
* Incluye: HSBC México 6%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Compartamos 2%, BanCoppel 1%, American Express Bank 1%, Banco Inbursa 1%, Banco Invex 1%, entre otras.



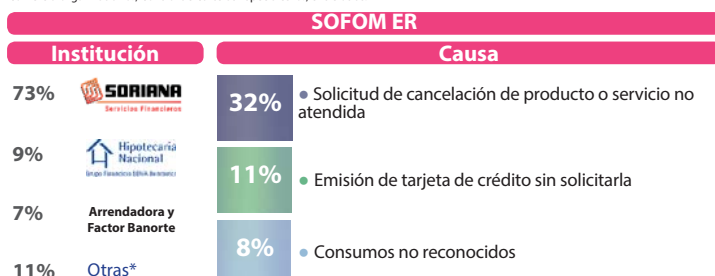
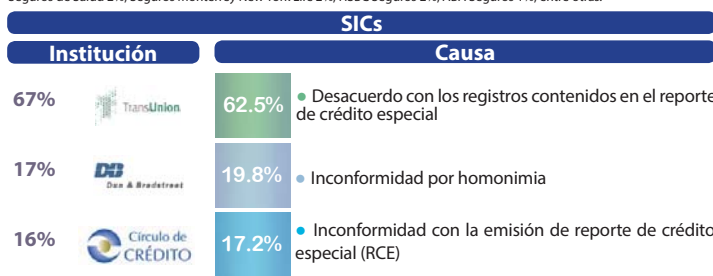
* Incluye: PENSIONISSSTE 3%, Afore Invercap 2%, Afore Azteca 2%, MetLife Afore 1%.



* Incluye: Seguros Banorte Generali 4%, La Latinoamericana Seguros 4%, Seguros Argos 3%, Mapfre Tepeyac 3%, Medi Access Seguros de Salud 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, HSBC Seguros 2%, ABA Seguros 1%, entre otras.

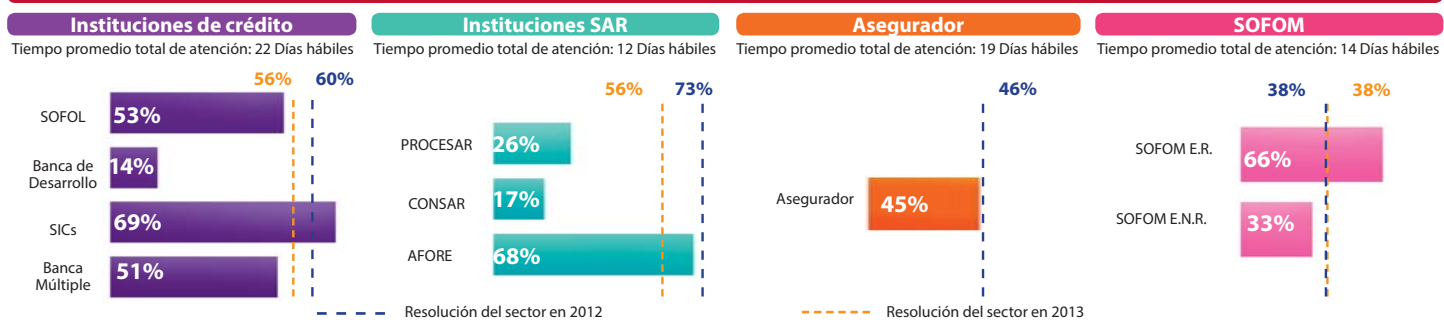


* Incluye: Ally Credit 3%, Financiera Finsol 2%, Pretmex 2%, Compañía Comercial Comernova 2%, Beneficiadora de Apoyo Nacional al Pequeño Comercio Organizado 2%, Control de Carteras Especiales 1%, entre otras.



* Incluye: Consupago 4%, Crédito Familiar 3%, CF Credit Services 2%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

64%

36%

0%

0%

13%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
82.1	Instituciones de Crédito	14,989	5,943	1,057	0	0	0	21,989
	Banca Múltiple	44	3,898	931	0	0	0	4,873
	SICs	14,944	1,959	90	0	0	0	16,993
	Banca de Desarrollo	1	70	28	0	0	0	99
	SOFOL	0	16	8	0	0	0	24
9.8	Instituciones SAR	1,932	564	117	0	0	0	2,613
	AFORE	14	473	105	0	0	0	592
	CON SAR	0	6	0	0	0	0	6
	PROCESAR	1,918	85	12	0	0	0	2,015
4.9	Aseguradoras	6	962	339	0	0	0	1,307
2.7	SOFOM	9	564	157	0	0	0	730
0.2	Servicios otorgados por CONDUSEF	51	0	0	0	0	0	51
0.3	Otros sectores	54	18	2	0	0	0	74
	Total general	17,041	8,051	1,672	0	0	0	26,764

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,939	88.21	Reporte de Buró de Crédito	14,940	88.21	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,901	87.98
PROCESAR	1,918	11.32	Consulta a la BNSAR	1,917	11.32	Consulta a través del NSS	1,898	11.21
Banamex	12	0.07	Relacionado con otro sector	18	0.11	Relacionado con otro sector	18	0.11
BBVA Bancomer	9	0.05	Tarjeta de crédito	18	0.11	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	17	0.10
afore xoxi BANORTE	7	0.04	Información sobre productos y servicios financieros	15	0.09	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	15	0.09
BANCO AZTECA	5	0.03	Crédito personal	6	0.03	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	13	0.08
Santander	4	0.02	Disposición del saldo de la cuenta individual	3	0.02	Actualización de historial crediticio no realizada	8	0.05
BARCLAYS	3	0.02	Tarjeta de débito	3	0.02	Consulta por varios NSS	8	0.05
INBURSA	2	0.01	Cheques	3	0.02	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	7	0.04
Círculo de CRÉDITO	2	0.01	Crédito al auto	2	0.01	Consulta a SAR 92 a través del RFC	6	0.03
Otras Instituciones	35	0.22	Otros productos	11	0.06	Otras causas	45	0.26
Total	16,936	100	Total	16,936	100	Total	16,936	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

CHIHUAHUA

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
30% BBVA Bancomer	54% Tarjeta de crédito <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos Actualización de historial crediticio no realizada Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
28% Banamex	8% Tarjeta de débito <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Inconformidad con el cobro de servicios no contratados por el cliente
11% Santander	6% Crédito personal <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Consulta de saldos y movimientos no atendida
7% BANCO AZTECA	
6% BANORTE	
18% Otras*	% Otros productos Cuenta de nómina 5%, Cuenta de ahorro 5%, Cheques 4%, Crédito de nómina 3%, Crédito hipotecario 2%, Crédito al auto 2%, Cajero automático 1%, Crédito simple 1%, entre otros.

* Incluye: HSBC México 6%, Scotiabank Inverlat 4%, Banco Ahorro Famsa 1%, BanCoppel 1%, American Express Bank 1%, Banco Inbursa 1%, ABC Capital 1%, Banca Afirme 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
35% afore XEU	31% Disposición del saldo de la cuenta individual <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada
13% SURA	
12% InverCap Afore	11% Traspaso AFORE-AFORE <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE Solicitud no atendida por traspaso indebido Información para realizar el trámite no otorgada
11% Afore Banamex	
7% Principal Afore	11% Emisión de estado de cuenta <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trámite no atendida o no concluida
6% Afore Coppel	
5% PENSION SSSTE	
11% Otras*	% Otros servicios Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 9%, Registro de trabajadores 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 5%, Retiro SAR 92-97 2%, entre otros.

* Incluye: Afore Azteca 5%, Afore Inbursa 4%, entre otras.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
22% BBVA Bancomer Seguros	29% Daños automóviles <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Aclaración del pago de la póliza Inconformidad con la reparación del bien afectado
8% ZURICH	
7% AWA	26% Vida individual <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Aclaración del pago de la póliza Cancelación no atendida de póliza no contratada
7% MetLife	
6% GNP Seguros	
6% aco seguros	5% Accidentes personales <ul style="list-style-type: none"> Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente
5% Seguros Banamex	
5% Quilias Seguros	
4% ARGOS	% Otros productos Gastos médicos mayores 4%, Vida colectivo 2%, Diversos misceláneos 1%, Seguro de desempleo 1%, Salud 1%, Incendio 1%, entre otros.
30% Otras*	

* Incluye: ABA Seguros 4%, Seguros Inbursa 4%, Seguros Banorte Generali 3%, HSBC Seguros 2%, Mapfre Tepeyac 2%, HDI Seguros 1%, La Latinoamericana Seguros 1%, Medi Acces Seguros de Salud 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
23% FINANCIERA INDEPENDENCIA	49% Crédito personal <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Actualización de historial crediticio no realizada Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
11% Directo México	
9% CRÉDITO REAL	19% Crédito hipotecario <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Actualización de historial crediticio no realizada La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
8% CREDI NISSAN	
8% FINANCIERA MEXICO	13% Crédito al auto <ul style="list-style-type: none"> Actualización de historial crediticio no realizada La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio Eliminación de historial crediticio no realizada
7% TERTIUS	
5% Wac de México	% Otros productos Tarjeta de crédito 2%, entre otros.
5% Santitas	
5% ally	
19% Otras*	

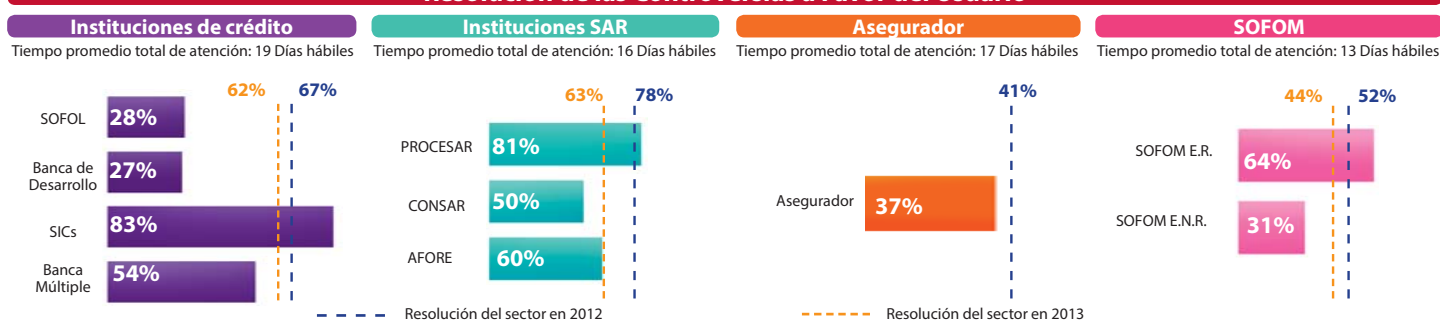
* Incluye: BNP Paribas Personal Finance 3%, Compañía Comercial Comernova 3%, Patrimonio 2%, Ford Credit de México 2%, Metrofinanciera 1%, Financiera Finsol 1%, Prestaciones Finmart 1%, BNP Paribas 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
62% TransUnion	67% <ul style="list-style-type: none"> Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
25% D&B Bradstreet	21% <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
13% Círculo de CRÉDITO	5% <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
63% SORIANA	63% <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
12% Crédito Familiar	12% <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos
9% Santitas	
16% Otras*	9% <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

* Incluye: Hipotecaria Nacional 6%, Santander Hipotecario 3%, Finanzamadril México 3%, Global Card 2%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

44%

37%

0%

0%

44%

Part.

90%

10%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
64.98	Instituciones de Crédito	15,091	1,886	271	0	0	0	17,248
	Banca Múltiple	43	1,098	267	0	0	0	1,408
	SICs	15,048	770	0	0	0	0	15,818
	Banca de Desarrollo	0	15	2	0	0	0	17
	SOFOL	0	3	2	0	0	0	5
33.62	Instituciones SAR	8,623	270	32	0	0	0	8,925
	AFORE	14	244	32	0	0	0	290
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	8,608	26	0	0	0	0	8,634
0.99	Aseguradoras	16	178	69	0	0	0	263
0.30	SOFOM	4	55	21	0	0	0	80
0.01	Servicios otorgados por CONDUSEF	2	0	0	0	0	0	2
0.10	Otros sectores	20	3	2	0	0	0	25
	Total general	23,756	2,392	395	0	0	0	26,543

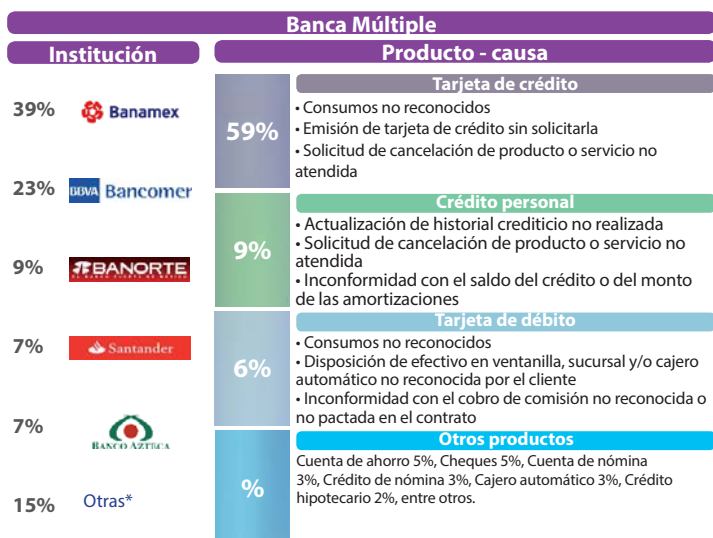
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion.	13,959	58.81	Reporte de Buró de Crédito	15,048	63.40	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,979	63.11
PROCESAR	8,608	36.27	Consulta a la BND SAR	8,608	36.27	Consulta a través del NSS	8,592	36.20
Círculo de CRÉDITO	1,083	4.57	Tarjeta de crédito	24	0.10	Inconformidad por homonimia	34	0.14
BBVA Bancomer	17	0.07	Crédito personal	7	0.03	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	26	0.11
HSBC	10	0.04	Crédito hipotecario	6	0.03	Consulta por varios NSS	13	0.06
Banamex	7	0.03	Vida individual	6	0.03	Actualización de historial crediticio no realizada	8	0.03
BBVA Bancomer SEGUROS	5	0.02	Información sobre productos y servicios financieros	4	0.02	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	8	0.03
BANORTE	3	0.01	Unificación de cuentas	4	0.02	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	6	0.03
afore XXI BANORTE	3	0.01	Gastos médicos mayores	3	0.01	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	6	0.03
Santander	2	0.01	Disposición del saldo de la cuenta individual	3	0.01	Información para realizar el trámite no otorgada	5	0.02
Otras Instituciones	37	0.16	Otros productos	21	0.08	Otras causas	57	0.24
Total	23,734	100	Total	23,734	100	Total	23,734	100

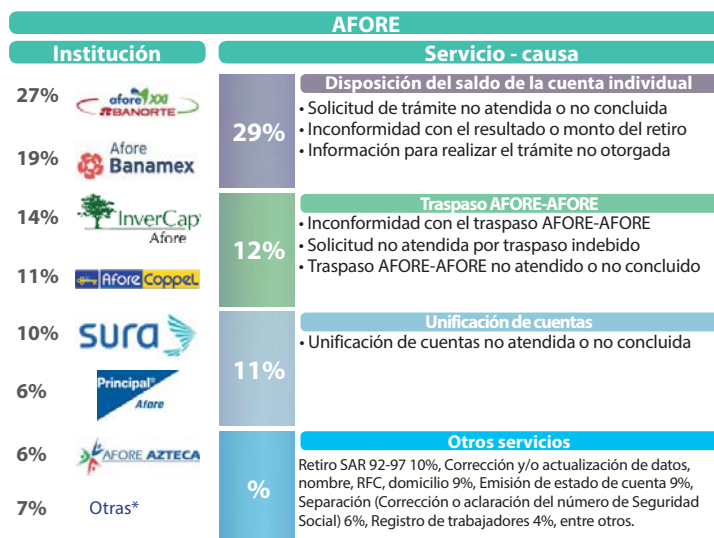
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

CIUDAD JUÁREZ

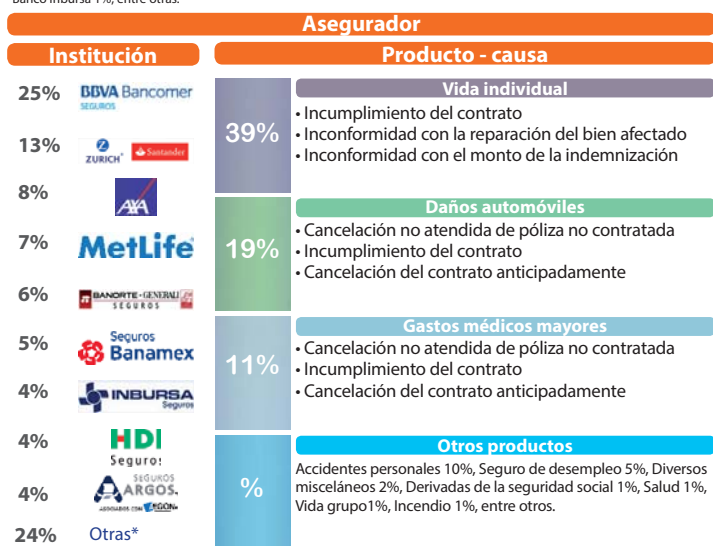
Controversias recibidas



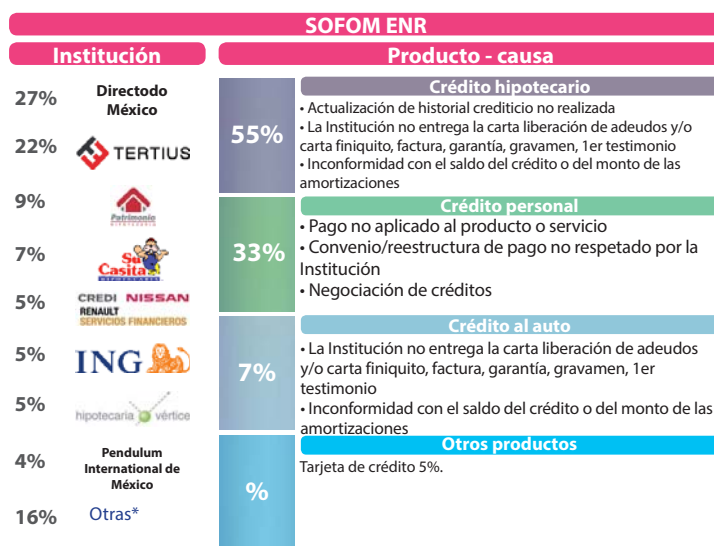
* Incluye: HSBC México 5%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banca Afirme 1%, ABC Capital 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



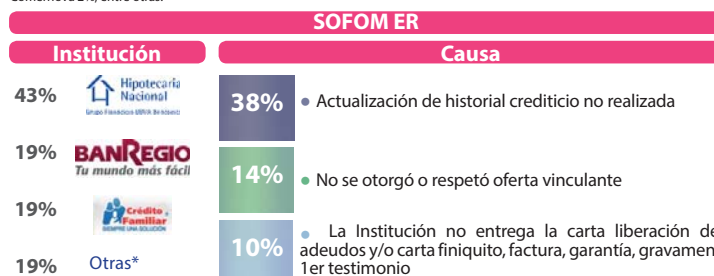
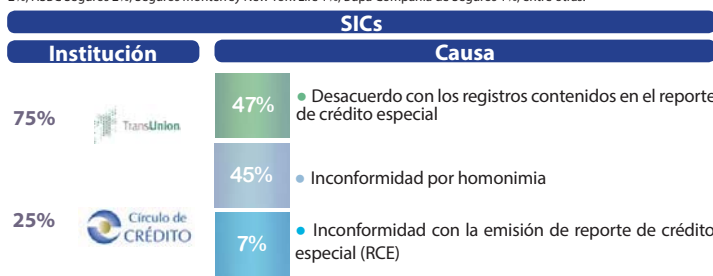
* Incluye: Profuturo G.N.P. 3%, Afore Inbursa 2%, MetLife Afore 1%, PENSIONISSTE 1%.



* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 4%, Ace Seguros 3%, Seguros Atlas 2%, Grupo Nacional Provincial 2%, Mapfre Tepeyac 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Monterrey New York Life 1%, Bupa Compañía de Seguros 1%, entre otras.



* Incluye: Crédito Real 2%, Crédito Inmobiliario 2%, Financiera Bepensa 2%, Fisofo 2%, Wac de México 2%, Compañía Comercial Comernova 2%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 4%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

15%

30%

—

—

18%

Part.

77%

23%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
77.5	Instituciones de Crédito	14,696	3,255	375	0	0	0	18,326
	Banca Múltiple	109	2,675	363	0	0	0	3,147
	SICs	14,579	548	8	0	0	0	15,135
	Banca de Desarrollo	6	26	1	0	0	0	33
	SOFOL	2	6	3	0	0	0	11
16.2	Instituciones SAR	2,975	819	43	0	0	0	3,837
	AFORE	24	656	42	0	0	0	722
	CON SAR	1	13	0	0	0	0	14
	PROCESAR	2,950	150	1	0	0	0	3,101
3.8	Aseguradoras	128	645	128	0	0	0	901
0.9	SOFOM	9	172	30	0	0	0	211
1.2	Servicios otorgados por CONDUSEF	289	0	0	0	0	0	289
0.4	Otros sectores	79	9	1	0	0	0	89
	Total general	18,176	4,900	577	0	0	0	23,653

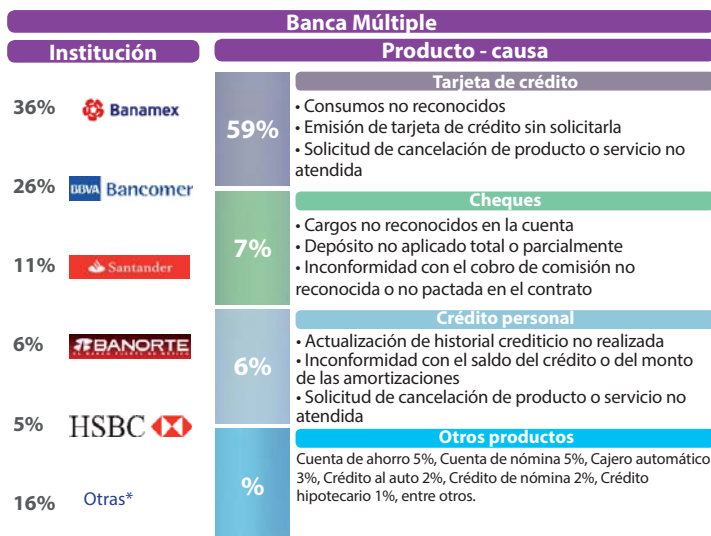
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,290	74.63	Reporte de Buró de Crédito	14,579	81.87	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,540	81.65
PROCESAR	2,950	16.57	Consulta a la BND SAR	2,950	16.57	Consulta a través del NSS	2,935	16.48
Círculo de CRÉDITO	1,276	7.17	SIAB Vida	98	0.55	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	98	0.55
BBVA Bancomer	24	0.13	Información sobre productos y servicios financieros	84	0.47	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	90	0.51
Banamex	22	0.12	Tarjeta de crédito	24	0.13	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	20	0.11
Santander	14	0.08	Vida individual	10	0.06	Incumplimiento del contrato	12	0.07
BANCO AZTECA	12	0.07	Daños automóbiles	7	0.04	Consulta por varios NSS	11	0.06
HSBC	12	0.07	Crédito personal	5	0.03	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	9	0.05
afore XXI BANORTE	12	0.07	Disposición del saldo de la cuenta individual	5	0.03	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	7	0.04
BANORTE	9	0.05	Cuenta de ahorro	4	0.02	Pago no aplicado al producto o servicio	6	0.03
Otras Instituciones	187	1.04	Otros productos	42	0.23	Otras causas	80	0.45
Total	17,808	100	Total	17,808	100	Total	17,808	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

COAHUILA

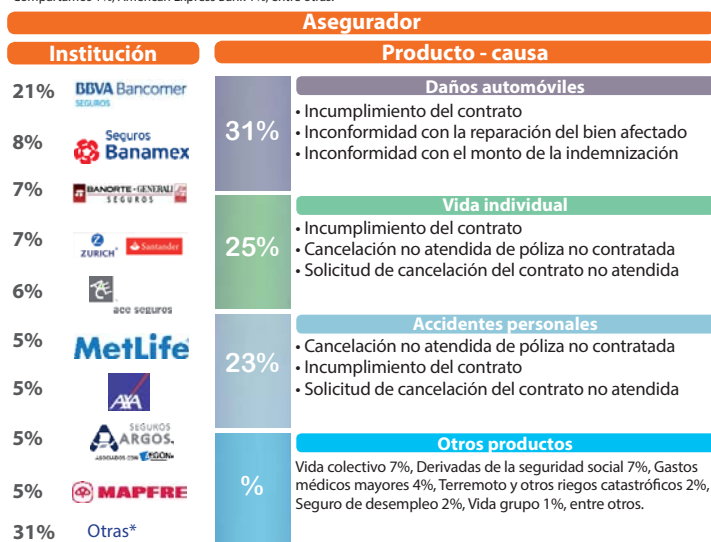
Controversias recibidas



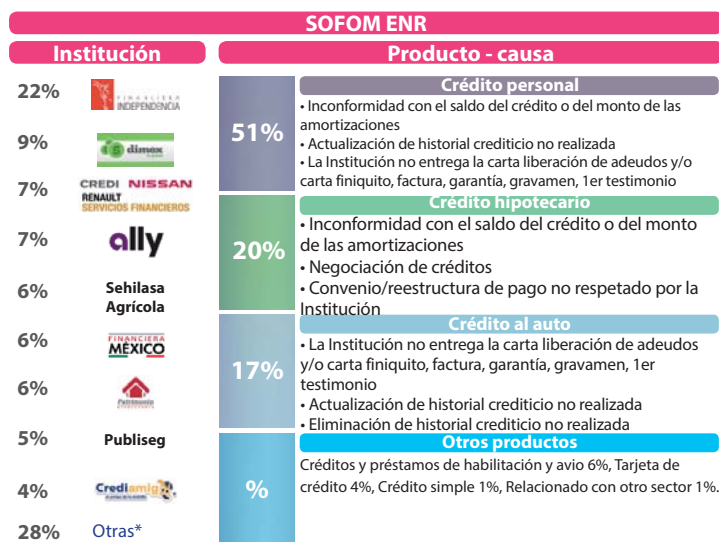
* Incluye: Banco Azteca 5%, Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Ahorro Famsa 2%, Banca Afirme 1%, Banco Compartamos 1%, American Express Bank 1%, entre otras.



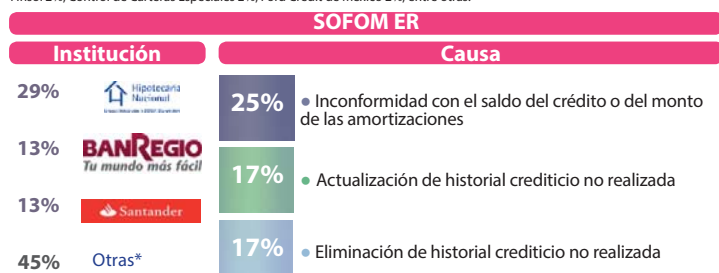
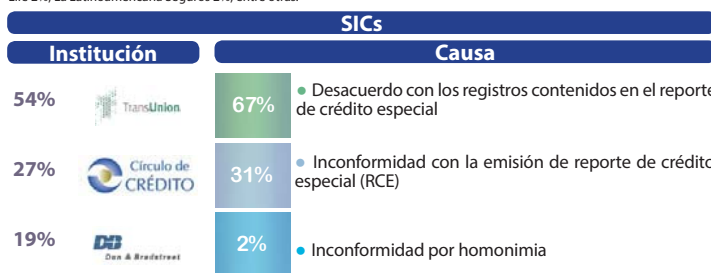
* Incluye: Afore Invercap 4%, PENSIONISSSTE 3%, entre otras.



* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 4%, Grupo Nacional Provincial 3%, Seguros Inbursa 3%, Seguros Monterrey New York Life 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, entre otras.

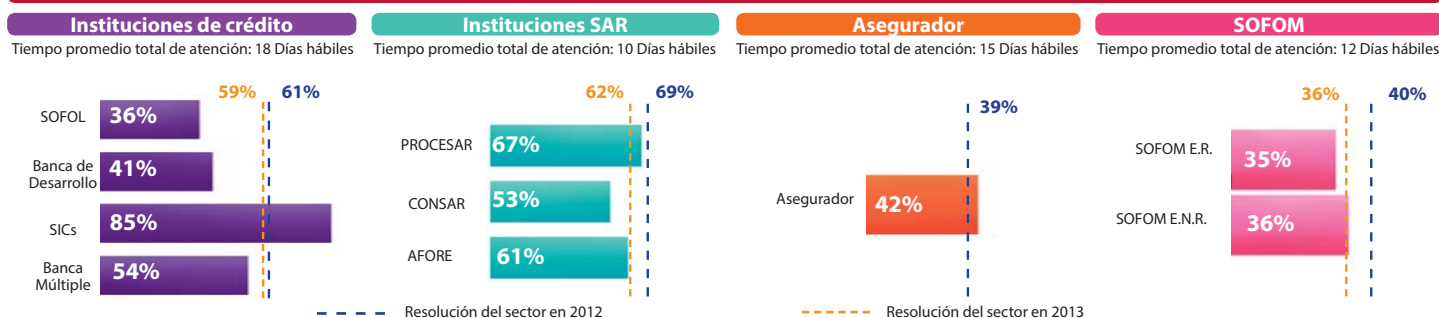


* Incluye: BNP Paribas Personal Finance 4%, Hipotecaria su Casita 3%, Tertius 2%, Crédito Real 2%, Metrofinanciera 2%, Financiera Finsol 2%, Control de Carteras Especiales 2%, Ford Credit de México 2%, entre otras.



* Incluye: Fincasa Hipotecaria 8%, CF Credit Services 8%, Crédito Familiar 8%, Crédito Firme 8%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

85%

15%

0%

0%

23%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
93.87	Instituciones de Crédito	16,982	2,063	326	0	0	0	19,371
	Banca Múltiple	24	1,290	326	0	0	0	1,640
	SICs	16,957	767	0	0	0	0	17,724
	Banca de Desarrollo	1	6	0	0	0	0	7
	SOFOL	0	0	0	0	0	0	0
3.62	Instituciones SAR	584	138	24	0	0	0	746
	AFORE	3	129	24	0	0	0	156
	CON SAR	0	2	0	0	0	0	2
	PROCESAR	581	7	0	0	0	0	588
1.27	Aseguradoras	9	163	90	0	0	0	262
0.97	SOFOM	9	159	32	0	0	0	200
0.01	Servicios otorgados por CONDUSEF	3	0	0	0	0	0	3
0.26	Otros sectores	12	37	5	0	0	0	54
	Total general	17,599	2,560	477	0	0	0	20,636

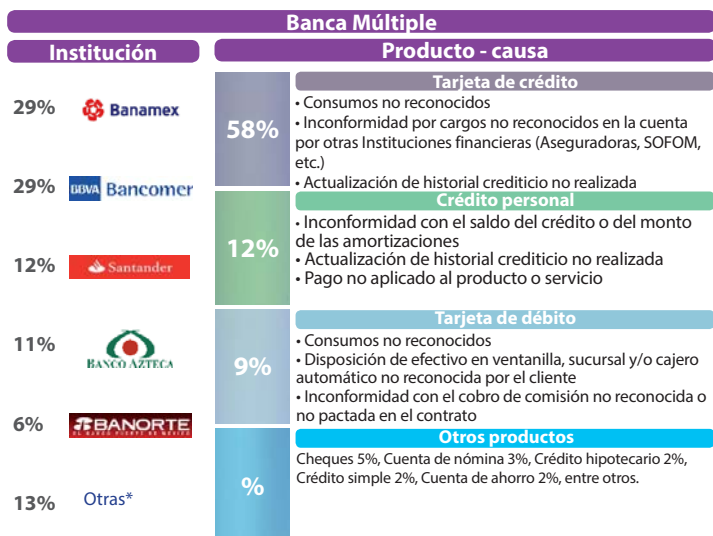
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	16,425	93.41	Reporte de Buró de Crédito	16,957	96.43	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,940	96.34
PROCESAR	581	3.30	Consulta a la BNSAR	581	3.30	Consulta a través del NSS	550	3.13
Círculo de CRÉDITO	516	2.93	Tarjeta de crédito	21	0.11	Consulta a SAR 92 a través del RFC	27	0.15
BANORTE	14	0.08	Crédito personal	9	0.05	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	11	0.06
Banamex	5	0.03	Vida individual	5	0.03	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7	0.04
ZURICH Santander	5	0.03	Registro de trabajadores	1	0.01	Actualización de historial crediticio no realizada	6	0.03
Credex	5	0.03	Gastos médicos mayores	1	0.01	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	4	0.02
Santander	2	0.01	Información sobre productos y servicios financieros	1	0.01	Cargos no reconocidos en la cuenta	4	0.02
DB Dun & Bradstreet	2	0.01	Cheques	1	0.01	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3	0.02
Afore Coppel	2	0.01	Crédito de nómina	1	0.01	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	3	0.02
Otras Instituciones	27	0.16	Otros productos	6	0.03	Otras causas	29	0.17
Total	17,584	100	Total	17,584	100	Total	17,584	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

COLIMA

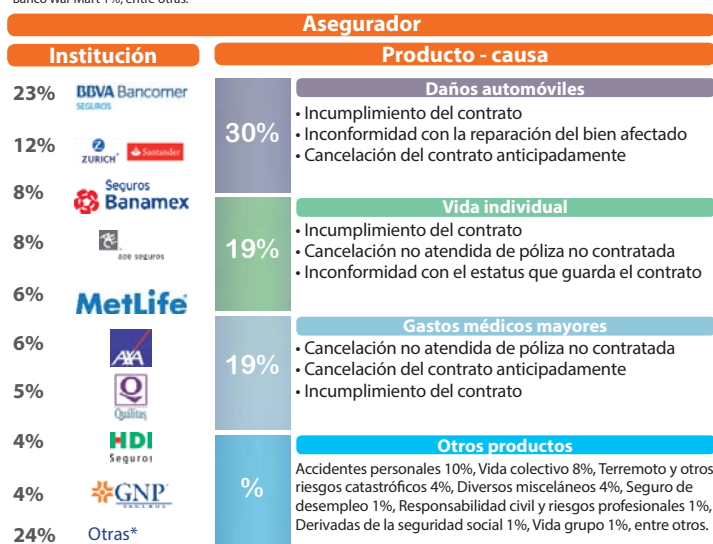
Controversias recibidas



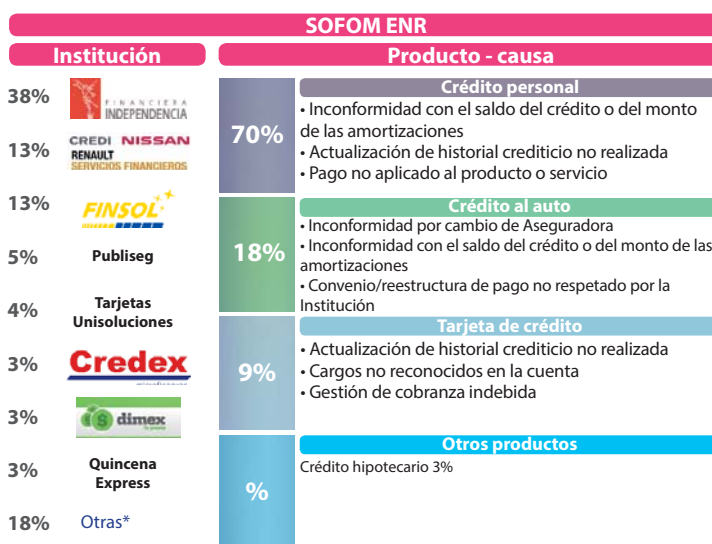
* Incluye: HSBC México 4%, BanCoppel 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Inbursa 1%, ABC Capital 1%, American Express 1%, Banco Wal-Mart 1%, entre otras.



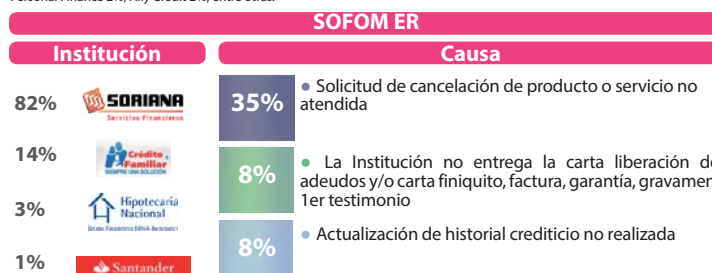
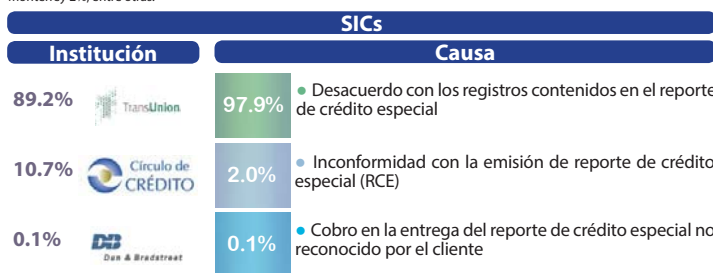
* Incluye: Afore Azteca 3%, PENSIONISSSTE 2%, Profuturo G.N.P. 1%.



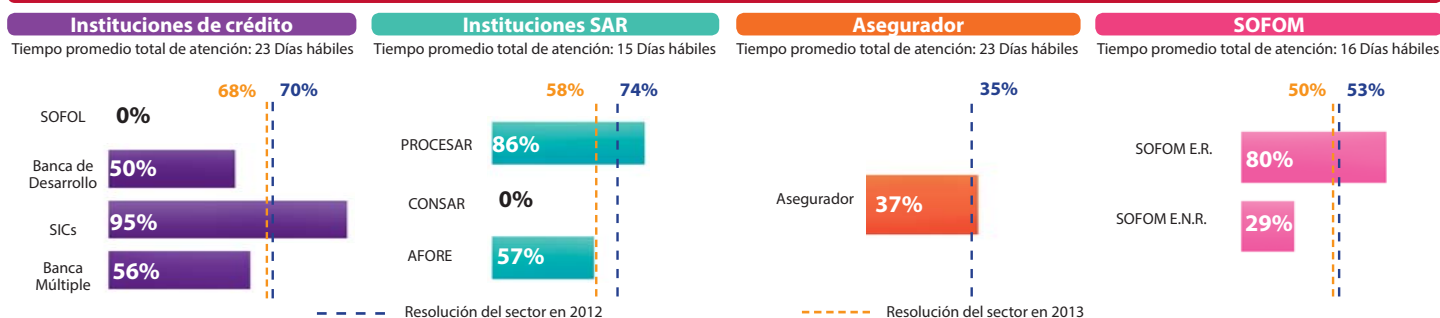
* Incluye: Seguros Banorte Generali 3%, Seguros Argos 3%, Seguros Azteca 2%, ABA Seguros 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Monterrey 2%, entre otras.



* Incluye: Control de Carteras Especiales 3%, BPF Finance México 2%, Prestaciones Finmart 2%, BNP Paribas 2%, BNP Paribas Personal Finance 2%, Ally Credit 2%, entre otras.



Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





DURANGO

Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

20%



9%

—

—



17%

Part.

74%

26%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
79.6	Instituciones de Crédito	13,306	3,969	210	0	0	0	17,485
	Banca Múltiple	273	2,745	206	0	0	0	3,224
	SICs	13,017	1,189	2	0	0	0	14,208
	Banca de Desarrollo	15	19	2	0	0	0	36
	SOFOL	1	16	0	0	0	0	17
15.1	Instituciones SAR	2,683	631	4	0	0	0	3,318
	AFORE	37	555	4	0	0	0	596
	CON SAR	0	33	0	0	0	0	33
	PROCESAR	2,646	43	0	0	0	0	2,689
3.1	Aseguradoras	32	566	88	0	0	0	686
1.5	SOFOM	117	210	9	0	0	0	336
0.0	Servicios otorgados por CONDUSEF	0	0	0	0	0	0	0
0.7	Otros sectores	70	63	6	0	0	0	139
	Total general	16,208	5,439	317	0	0	0	21,964

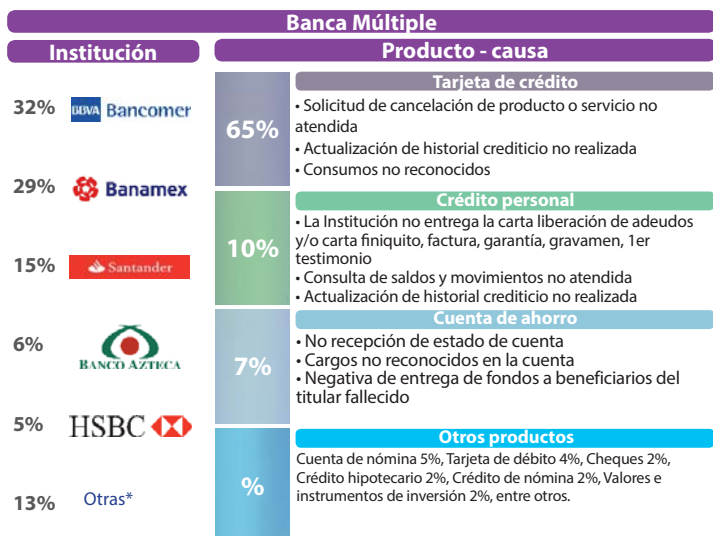
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,643	78.34	Reporte de Buró de Crédito	13,017	80.66	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,883	79.83
PROCESAR	2,646	16.40	Consulta a la BND SAR	2,646	16.40	Consulta a través del NSS	2,638	16.35
Círculo de CRÉDITO	354	2.19	Crédito personal	260	1.61	Negociación de créditos (Orientación)	219	1.36
BANCO AZTECA	142	0.88	Tarjeta de crédito	83	0.51	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	66	0.41
FINANCIERA INDEPENDENCIA	77	0.48	Emisión de estado de cuenta	18	0.11	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	44	0.27
Banamex	40	0.25	Créditos y préstamos	14	0.09	Consulta de saldos y movimientos no atendida	32	0.20
BBVA Bancomer	37	0.23	SIAB Vida	14	0.09	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	28	0.17
Principal Afore	19	0.12	Vida individual	14	0.09	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	25	0.15
Santander	18	0.11	Información sobre productos y servicios financieros	13	0.08	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	22	0.14
DB Dun & Bradstreet	16	0.10	Crédito hipotecario	9	0.06	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	16	0.10
Otras Instituciones	146	0.90	Otros productos	50	0.30	Otras causas	165	1.02
Total	16,138	100	Total	16,138	100	Total	16,138	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

DURANGO

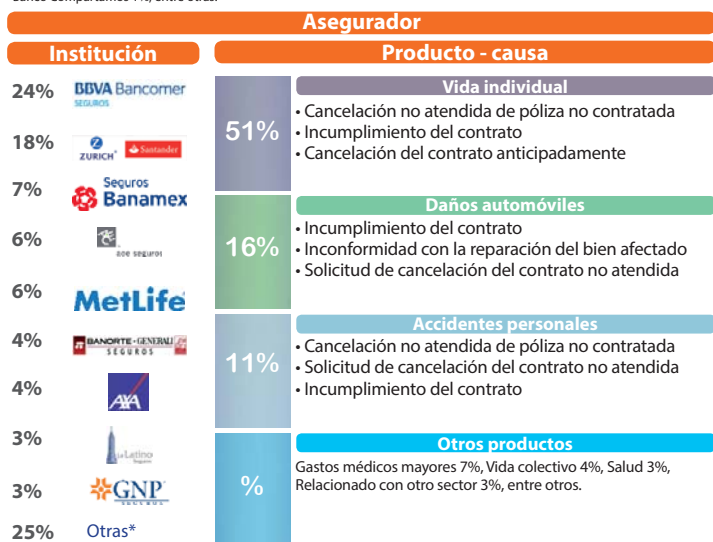
Controversias recibidas



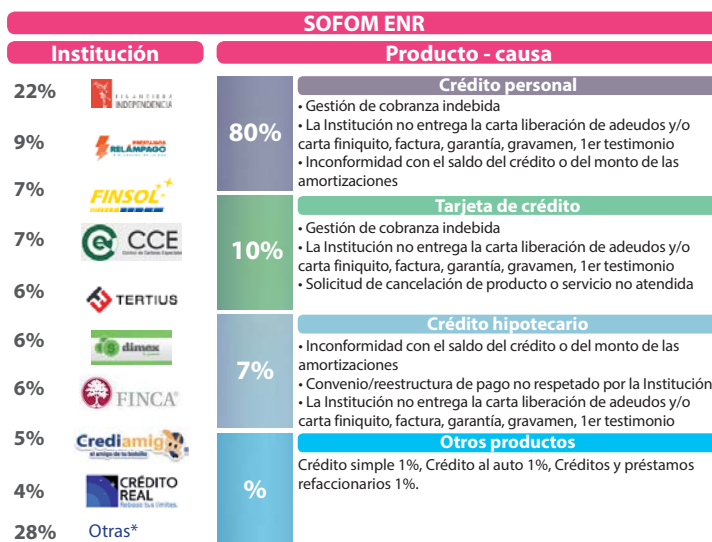
* Incluye: Banco Mercantil del Norte 5%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banca Afirme 1%, Banco Compartamos 1%, entre otras.



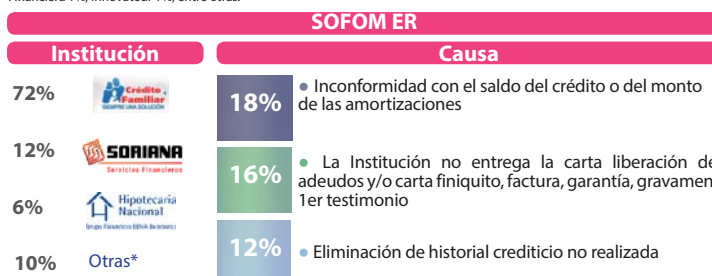
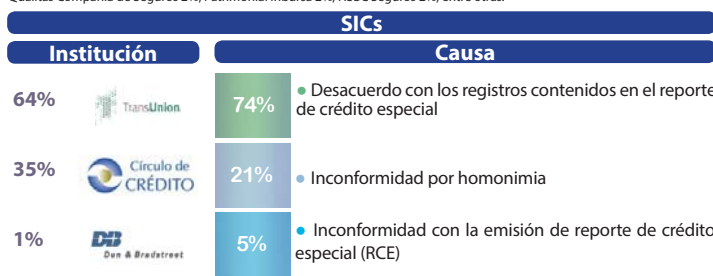
* Incluye: Afore Banamex 3%, Afore Azteca 2%, Afore Inbursa 2%, Afore Invercap 1%.



* Incluye: Seguros Argos 3%, Medi Access Seguros de Salud 3%, Seguros Inbursa 3%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Quálitas Compañía de Seguros 2%, Patrimonial Inbursa 2%, HSBC Seguros 2%, entre otras.

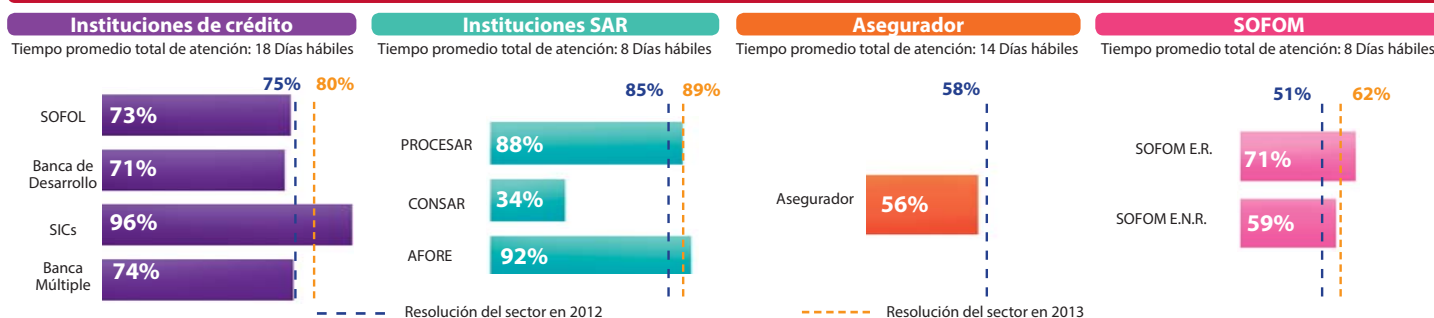


* Incluye: Fin Util 2%, Financiado 2%, Agrocapital del Norte 2%, Publiseg 1%, Patrimonio 1%, BNP Paribas Finance 1%, Unimex Financiera 1%, Innovateur 1%, entre otras.



* Incluye: Consupago 4%, Santander Hipotecario 2%, CF Credit Services 2%, Global Card 2%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

83%

17%

0%

0%

20%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
76.8	Instituciones de Crédito	15,392	2,769	480	0	0	0	18,641
	Banca Múltiple	1,367	1,865	451	0	0	0	3,683
	SICs	14,016	893	25	0	0	0	14,934
	Banca de Desarrollo	5	8	2	0	0	0	15
	SOFOI	4	3	2	0	0	0	9
17.9	Instituciones SAR	4,181	144	22	0	0	0	4,347
	AFORE	102	132	21	0	0	0	255
	CONSAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	4,079	11	1	0	0	0	4,091
2.9	Aseguradoras	257	352	86	0	0	0	695
1.8	SOFOM	278	138	25	0	0	0	441
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	18	0	0	0	0	0	18
0.5	Otros sectores	98	18	9	0	0	0	125
	Total general	20,224	3,421	622	0	0	0	24,267

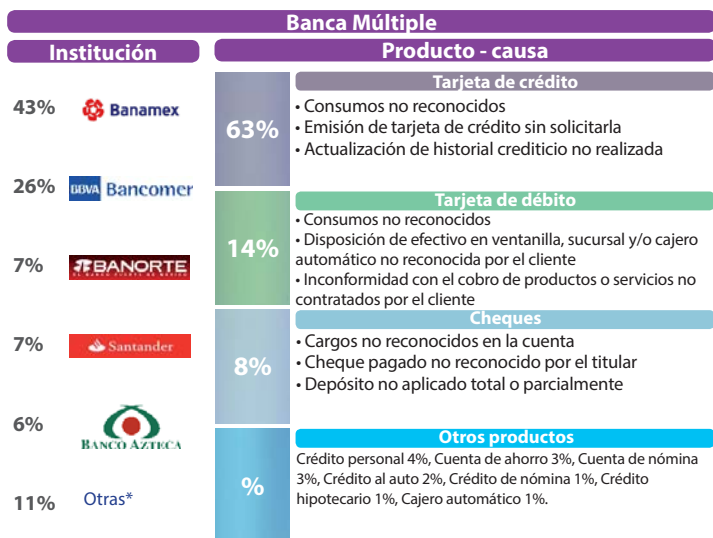
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,947	64.39	Reporte de Buró de Crédito	14,016	69.70	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,894	69.10
PROCESAR	4,079	20.29	Consulta a la BNSAR	4,079	20.29	Consulta a través del NSS	4,042	20.10
Círculo de CRÉDITO	1,014	5.04	Tarjeta de crédito	825	4.10	Negociación de créditos (Orientación)	402	2.00
BBVA Bancomer	427	2.12	Crédito personal	431	2.14	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	269	1.34
BANCO AZTECA	255	1.27	Tarjeta de débito	91	0.45	Actualización de historial crediticio no realizada	107	0.53
Banamex	246	1.22	Vida individual	90	0.45	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	102	0.51
Santander	103	0.51	Información sobre productos y servicios financieros	76	0.38	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	98	0.49
BANORTE	79	0.39	Daños automóviles	74	0.37	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	83	0.41
HSBC	74	0.37	Cheques	70	0.35	Pago no aplicado al producto o servicio	79	0.39
BBVA Bancomer SEGUROS	63	0.31	Crédito hipotecario	44	0.22	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	54	0.27
Otras Instituciones	821	4.09	Otros productos	312	1.55	Otras causas	978	4.86
Total	20,108	100	Total	20,108	100	Total	20,108	100

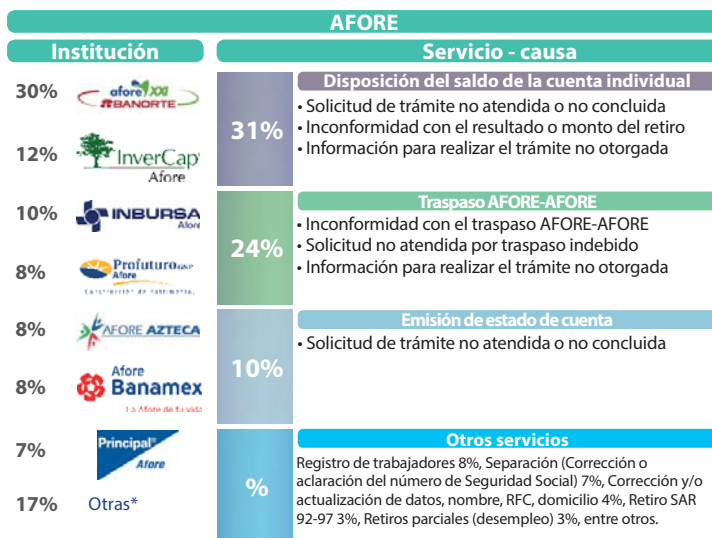
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

ESTADO DE MÉXICO

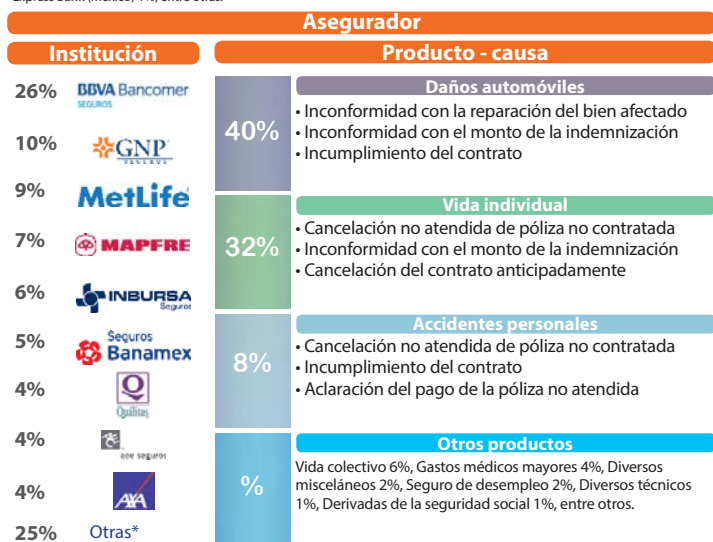
Controversias recibidas



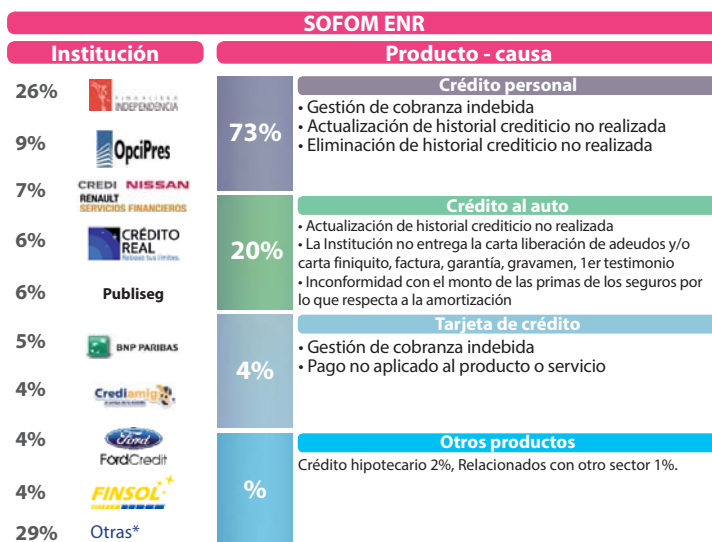
* Incluye: HSBC México 4%, Banco Wal-Mart de México 2%, Scotiabank Inverlat 1%, BanCoppel 1%, Banco Inbursa 1%, American Express Bank (México) 1%, entre otras.



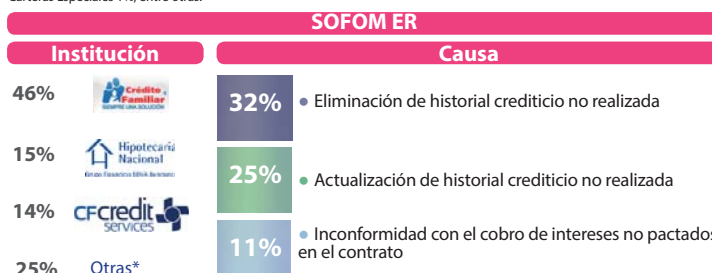
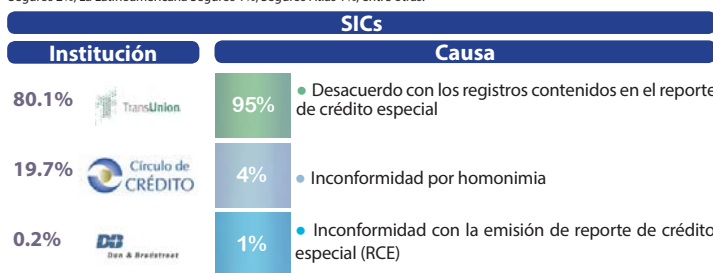
* Incluye: PENSIONISSSTE 5%, Afore Coppel 5%, Afore Sura 4%, Metlife Afore 2%, Afore Afirme Bajo 1%.



* Incluye: Zurich Santander Seguros México 4%, Seguros Banorte Generali 3%, Seguros Monterrey New York Life 2%, ABA Seguros 2%, La Latinoamericana Seguros 1%, Seguros Atlas 1%, entre otras.

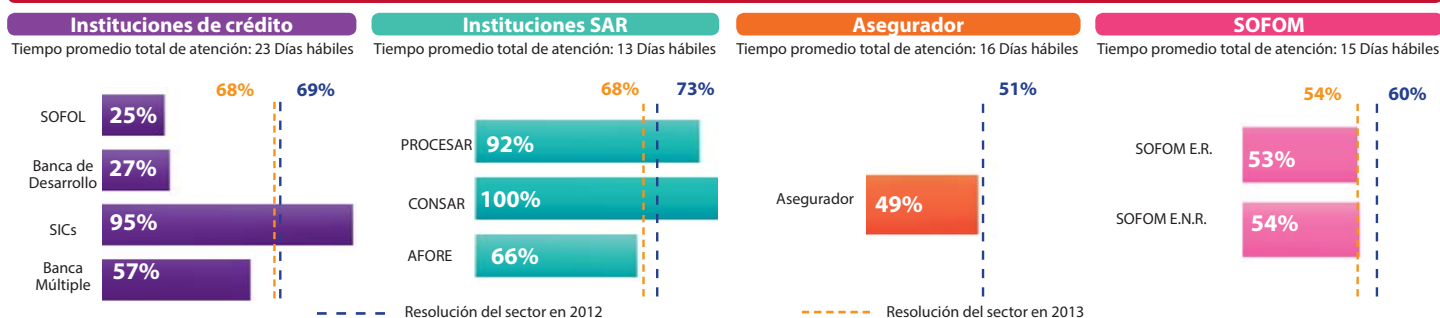


* Incluye: Navistar Financiera 3%, Ally Credit 3%, Sociedad Financiera Equipate 3%, Siempre Creciendo 2%, Capital 1%, Control de Carteras Especiales 1%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 14%, Arrendadora y Factor Banorte 7%, Financiera Ayudamos 4%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

64%

36%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
76.8	Instituciones de Crédito	6,907	3,300	326	0	0	0	10,533
	Banca Múltiple	1,599	2,633	307	0	0	0	4,539
	SICs	5,305	661	18	0	0	0	5,984
	Banca de Desarrollo	2	4	1	0	0	0	7
	SOFOL	1	2	0	0	0	0	3
12.3	Instituciones SAR	1,319	348	16	0	0	0	1,683
	AFORE	82	332	16	0	0	0	430
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,237	16	0	0	0	0	1,253
5.7	Aseguradoras	148	537	93	0	0	0	778
2.6	SOFOM	108	233	21	0	0	0	362
0.7	Servicios otorgados por CONDUSEF	98	0	0	0	0	0	98
1.9	Otros sectores	208	46	10	0	0	0	264
	Total general	8,788	4,464	466	0	0	0	13,718

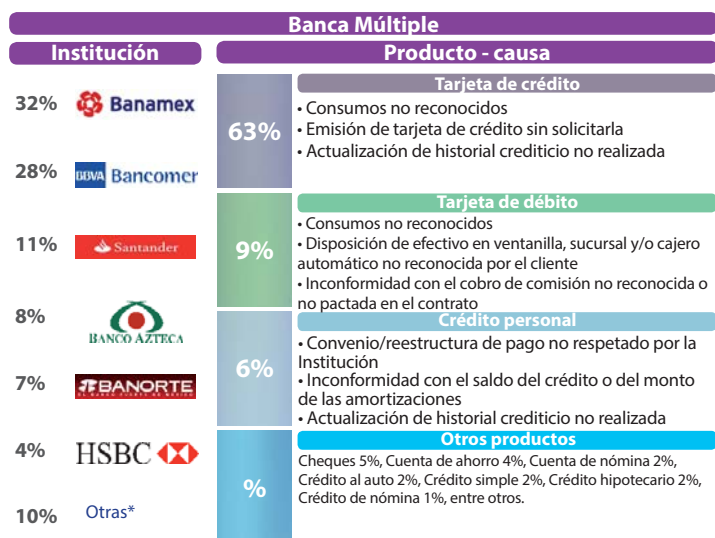
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	4,926	58.08	Reporte de Buró de Crédito	5,305	62.54	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,214	61.47
PROCESAR	1,237	14.58	Información sobre productos y servicios financieros	1,326	15.63	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,362	16.06
Círculo de CRÉDITO	357	4.21	Consulta a la BND SAR	1,237	14.58	Consulta a través del NSS	1,211	14.28
Banamex	312	3.68	Tarjeta de crédito	357	4.21	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	216	2.55
BBVA Bancomer	300	3.54	Crédito personal	60	0.71	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	74	0.87
BANCO AZTECA	285	3.36	Tarjeta de débito	30	0.35	Negociación de créditos (Orientación)	67	0.79
Santander	256	3.02	Crédito simple	25	0.29	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	47	0.55
BANORTE	141	1.66	Daños automóviles	17	0.20	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	21	0.25
HSBC	86	1.01	Vida individual	16	0.19	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	18	0.21
FINANCIERA INDEPENDENCIA	57	0.67	SIAB Vida	15	0.18	Actualización de historial crediticio no realizada	18	0.21
Otras Instituciones	525	6.19	Otros productos	94	1.12	Otras causas	234	2.76
Total	8,482	100	Total	8,482	100	Total	8,482	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

GUANAJUATO

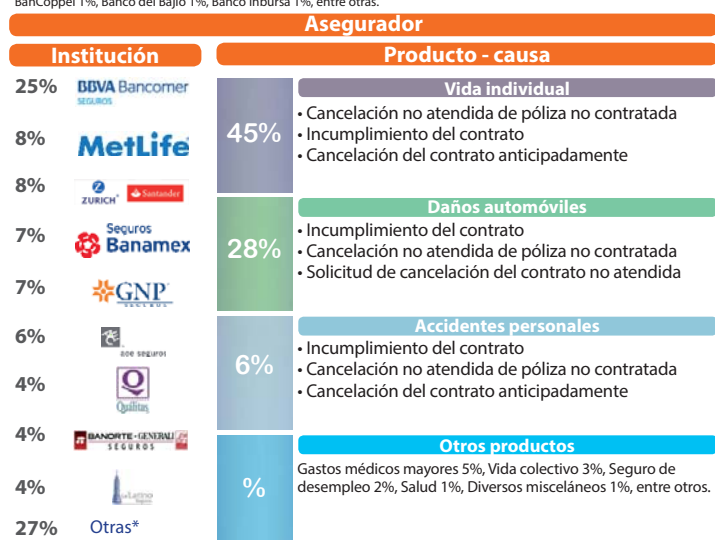
Controversias recibidas



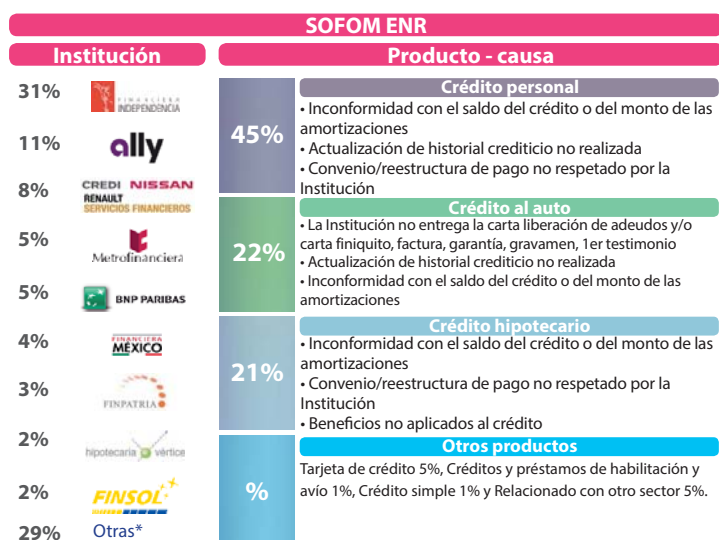
* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banco Inxev 1%, BanCoppel 1%, Banco del Bajío 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



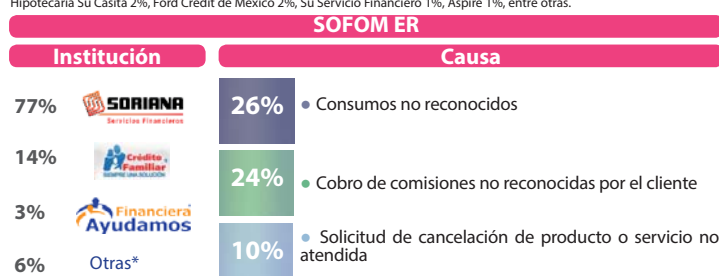
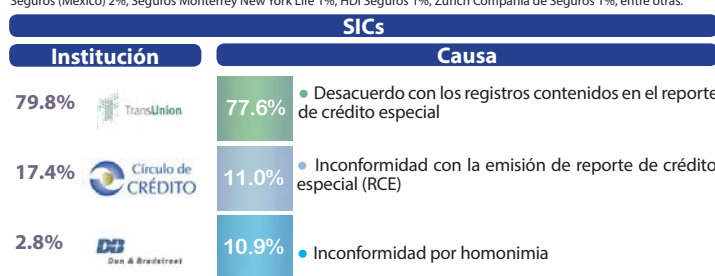
* Incluye: Profuturo G.N.P. 4%, Metlife Afore 3%, Afore Azteca 3%, entre otras.



* Incluye: Seguros Inbursa 3%, Mapfre Tepeyac 3%, Seguros Atlas 3%, ABA Seguros 2%, AXA Seguros 2%, Royal & Sunalliance Seguros (México) 2%, Seguros Monterrey New York Life 1%, HDI Seguros 1%, Zurich Compañía de Seguros 1%, entre otras.



* Incluye: Crédito Real 2%, Tertius 2%, Fin Util 2%, Pro Confianza 2%, Patrimonio 2%, Grupo Financiero Más Capital 2%, Hipotecaria Su Casita 2%, Ford Credit de México 2%, Su Servicio Financiero 1%, Aspire 1%, entre otras.



* Incluye: CF Credit Services 2%, Santander Hipotecario 2%, Ixe Soluciones 1% y Fincasa Hipotecaria 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



0%



Part.

83.01%

16.98%

0.00%

0.01%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
87.03	Instituciones de Crédito	14,150	1,942	441	0	0	2	16,535
	Banca Múltiple	154	1,724	422	0	0	2	2,302
	SICs	13,992	205	7	0	0	0	14,204
	Banca de Desarrollo	1	10	8	0	0	0	19
	SOFOL	3	3	4	0	0	0	10
8.93	Instituciones SAR	1,549	136	11	0	0	0	1,696
	AFORE	10	131	11	0	0	0	152
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,539	5	0	0	0	0	1,544
2.97	Aseguradoras	38	292	235	0	0	0	565
0.80	SOFOM	15	104	34	0	0	0	153
0.02	Servicios otorgados por CONDUSEF	4	0	0	0	0	0	4
0.25	Otros sectores	16	10	21	0	0	0	47
	Total general	15,772	2,484	742	0	0	2	19,000

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,987	76.10	Reporte de Buró de Crédito	13,992	88.83	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,958	88.61
Círculo de CRÉDITO	1,804	11.45	Consulta a la BNSAR	1,539	9.77	Consulta a través del NSS	1,520	9.65
PROCESAR	1,539	9.77	Información sobre productos y servicios financieros	76	0.48	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	81	0.51
DB Dun & Bradstreet	197	1.25	Tarjeta de crédito	65	0.41	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	22	0.14
BBVA Bancomer	39	0.25	Crédito personal	14	0.09	No recepción de estado de cuenta	20	0.13
BANCO AZTECA	31	0.20	Cuenta de ahorro	11	0.07	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	14	0.09
Banamex	30	0.19	Tarjeta de débito	10	0.06	Consulta por varios NSS	14	0.09
Santander	21	0.14	Cuenta de nómina	6	0.04	Incumplimiento del contrato	13	0.08
HSBC	7	0.04	Vida individual	6	0.04	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	13	0.08
FINANCIERA INDEPENDENCIA	7	0.04	Cheques	4	0.03	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	8	0.05
Otras Instituciones	90	0.57	Otros productos	29	0.18	Otras causas	89	0.57
Total	15,752	100	Total	15,752	100	Total	15,752	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

GUERRERO

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
33% Banamex	Tarjeta de crédito 55% • Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla • Consumos no reconocidos
33% Bancomer	Tarjeta de débito 14% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
10% BANCO AZTECA	Cuenta de ahorro 7% • Cargos no reconocidos en la cuenta • Depósito no aplicado total o parcialmente • Negativa de entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido
10% Santander	Otros productos 3% Cuenta de nómina 6%, Crédito personal 4%, Cheques 4%, Crédito de nómina 2%, Crédito al auto 2%, Valores e instrumentos de inversión 1%, Cajero automático 1%, Crédito simple 1%, Crédito hipotecario 1%, entre otros.
3% HSBC	
3% BANORTE	
8% Otras*	

* Incluye: BanCoppel 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Compartamos 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
37% afore BANORTE	Emisión de estado de cuenta 32% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
23% Principal Afore	Retiros programados 15% • Retraso en la realización del pago del retiro • Inconformidad con el cálculo de los retiros programados • Información para realizar el trámite no otorgada
9% Afore Coppel	Traspaso AFORE-AFORE 14% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido • Información para realizar el trámite no otorgada
9% Afore Banamex	Otros servicios 6% Retiro SAR 92-97 13%, Disposición del saldo de la cuenta individual 7%, Retiros parciales (Desempleo) 6%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 4%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 3%, Unificación de cuentas 1%, entre otros.
8% AFORE AZTECA	
4% sura	
4% MetLife Afore	
6% Otras*	

* Incluye: Profuturo G.N.P. 3%, Afore Invercap 2%, Afore Inbursa 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
27% MetLife	Vida individual 52% • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente • Cancelación no atendida de póliza no contratada
9% BBVA Bancomer SEGUROS	Daños automóbiles 25% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización • Inconformidad con la reparación del bien afectado
8% ZURICH	Accidentes personales 6% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización • Cancelación del contrato anticipadamente
7% Seguros Banamex	Otros productos 4% Vida colectivo 4%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 3%, Gastos médicos mayores 3%, Seguro de desempleo 2%, Vida grupo 2%, Seguro al crédito 1%, entre otros.
7% GNP SEGUROS	
5% SEGUROS MERCOS	
4% AXA	
4% Q	
4% MAPFRE	
25% Otras*	

* Incluye: Seguros Inbursa 3%, Seguros Atlas 3%, ABA Seguros 2%, AXA Seguros 2%, Royal & Sunalliance Seguros (México) 2%, Seguros Monterrey New York Life 1%, HDI Seguros 1%, Zurich, Compañía de Seguros 1%, entre otras.

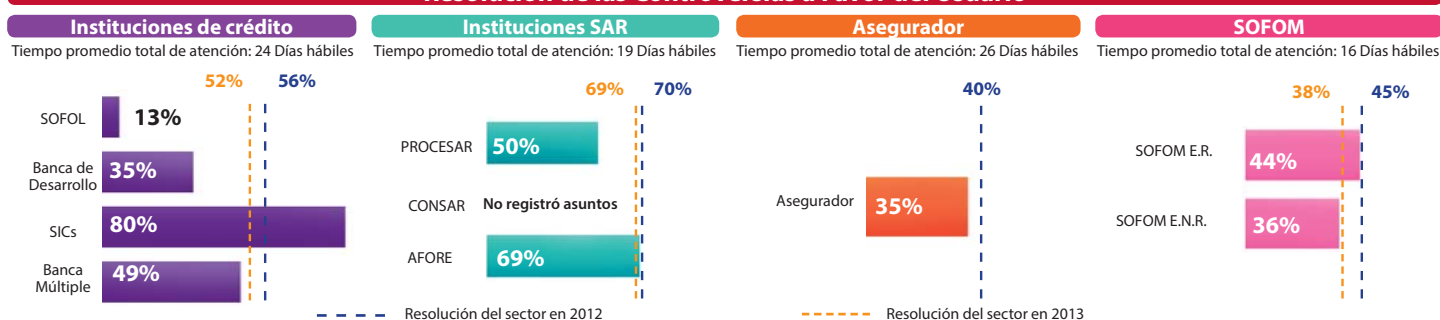
SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
27% CRÉDITO REAL	Crédito personal 81% • Actualización de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Eliminación de historial crediticio no realizada
16% CREDITO INDEPENDENCIA	Crédito al auto 8% • Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada
7% Credito Contigo	Crédito hipotecario 7% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Pago no aplicado al producto o servicio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
6% Servicios Financieros Contigo	Otros productos % Tarjeta de crédito 3% y Relacionado con otro sector 1%.
4% CREDITO NISSAN RENAULT SERVICIOS FINANCIEROS	
4% COMPAÑIA COMERCIAL COMERNOVA	
4% Agencia y Sociedad de Valores LR & R	
3% BNP PARIBAS	
3% TERTIUS	
26% Otras*	

* Incluye: BNP Paribas 2%, Compañía Comercial Comernova 2%, Presyser de México 2%, Prestaciones Finmart 2%, Crédito Inmobiliario 2%, Sipresto 2%, Control de Carteras Especiales 2%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
59.4% TransUnion	93.4% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
40.6% Círculo de CRÉDITO	5.2% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
	1.4% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
53% SORIANA	27% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
47% Crédito Familiar	23% • Actualización de historial crediticio no realizada
	13% • Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

83%

17%

0%

0%

5%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
85.3	Instituciones de Crédito	12,161	1,619	162	0	0	0	13,942
	Banca Múltiple	107	1,171	157	0	0	0	1,435
	SICs	12,052	437	4	0	0	0	12,493
	Banca de Desarrollo	2	8	0	0	0	0	10
	SOFOL	0	3	1	0	0	0	4
9.1	Instituciones SAR	1,254	217	15	0	0	0	1,486
	AFORE	16	120	15	0	0	0	151
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,238	97	0	0	0	0	1,335
4.1	Aseguradoras	81	508	75	0	0	0	664
1.0	SOFOM	22	137	7	0	0	0	166
0.2	Servicios otorgados por CONDUSEF	31	0	0	0	0	0	31
0.3	Otros sectores	46	4	4	0	0	0	54
	Total general	13,595	2,485	263	0	0	0	16,343

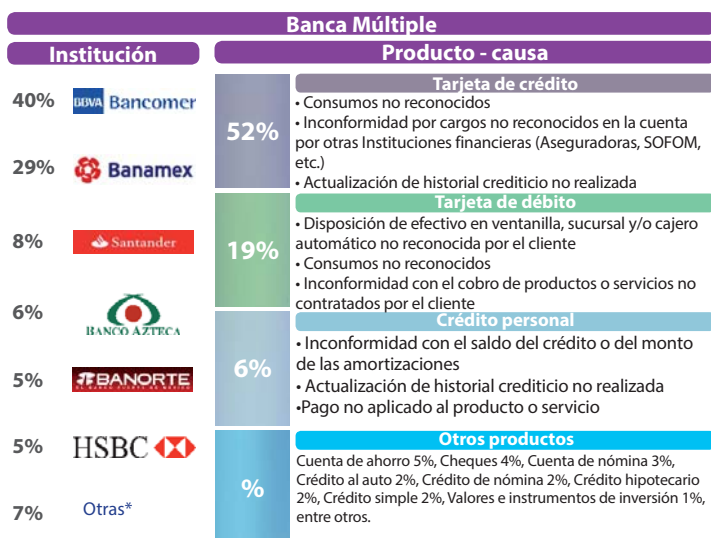
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,686	64.26	Reporte de Buró de Crédito	12,052	89.16	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,020	88.92
Círculo de Crédito	3,322	24.57	Consulta a la BNSAR	1,238	9.16	Consulta a través del NSS	1,218	9.01
PROCESAR	1,238	9.16	Tarjeta de crédito	48	0.35	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	29	0.21
BBVA Bancomer	46	0.34	Crédito personal	32	0.24	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	21	0.16
Dun & Bradstreet	39	0.29	SIAB Vida	29	0.21	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	19	0.14
Banamex	20	0.15	Vida individual	23	0.17	Consulta a SAR 92 a través del RFC	15	0.11
BANCO AZTECA	13	0.10	Daños automóbiles	18	0.13	Incumplimiento del contrato	11	0.08
MetLife	11	0.08	Tarjeta de débito	11	0.08	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	11	0.08
Santander	10	0.07	Información sobre productos y servicios financieros	11	0.08	Negociación de créditos (Orientación)	10	0.07
HSBC	6	0.04	Crédito simple	9	0.07	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	9	0.07
Otras Instituciones	127	0.94	Otros productos	47	0.35	Otras causas	155	1.15
Total	13,518	100	Total	13,518	100	Total	13,518	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

HIDALGO

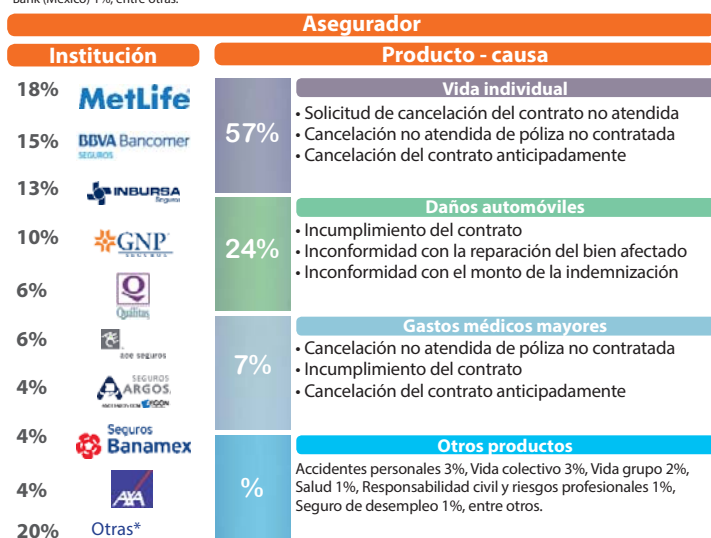
Controversias recibidas



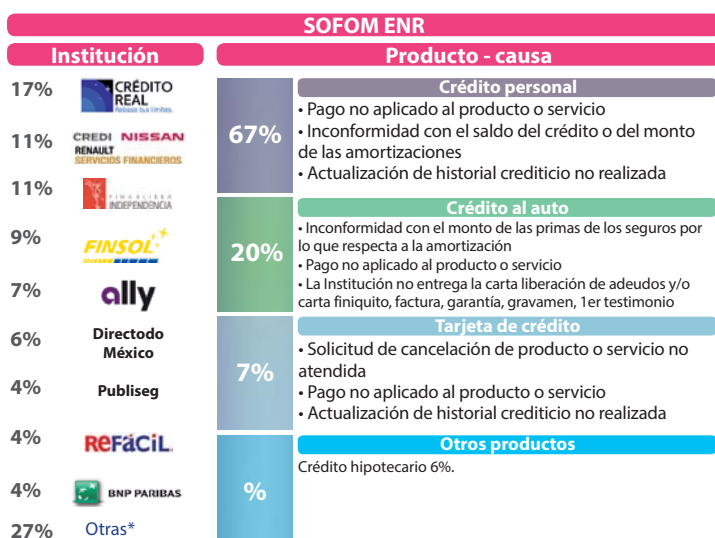
* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banco Inbursa 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, American Express Bank (México) 1%, entre otras.



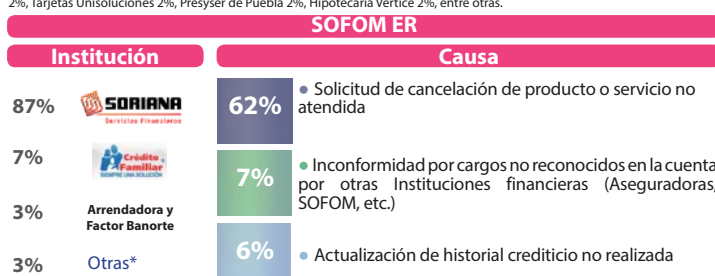
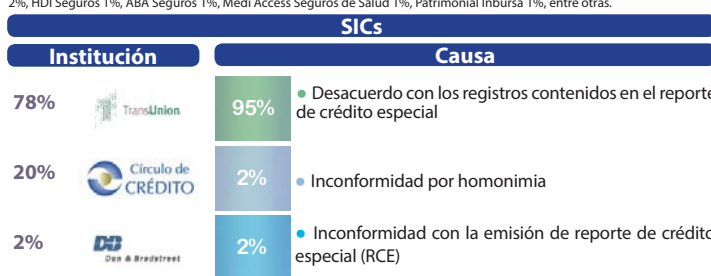
* Incluye: Afore Invercap 4%, Afore Azteca 2%, MetLife Afore 2%.



* Incluye: La Latinoamericana Seguros 4%, Zurich Santander Seguros México 3%, Mapfre Tepeyac 2%, Seguros Banorte Generali 2%, HDI Seguros 1%, ABA Seguros 1%, Medi Access Seguros de Salud 1%, Patrimonial Inbursa 1%, entre otras.

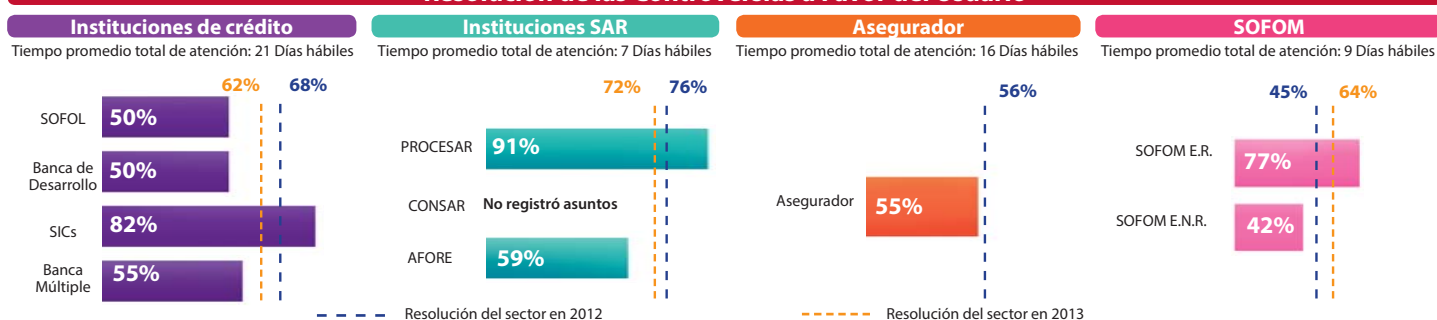


* Incluye: Presys de México 2%, Fisofo 2%, Control de Carteras Especiales 2%, GCB Profamilias 2%, Sociedad Financiera Equipate 2%, Tarjetas Unisoluciones 2%, Presys de Puebla 2%, Hipotecaria Vértice 2%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 1%, Hipotecaria Nacional 1%, Financiera Ayudamos 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

64.774%

35.205%

0.003%

0.003%

0.018%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Arbitraje	Defensa		Total general
			GO/GE	CO			SDLG	DLG	
84.98	Instituciones de Crédito	21,732	8,904	1,416	0	0	0	6	32,058
	Banca Múltiple	1,331	6,949	1,359	0	0	0	6	9,645
	SICs	20,373	1,937	50	0	0	0	0	22,360
	Banca de Desarrollo	25	14	2	0	0	0	0	41
	SOFOL	3	4	5	0	0	0	0	12
7.24	Instituciones SAR	1,989	715	27	0	0	0	0	2,731
	AFORE	182	686	27	0	0	0	0	895
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	1,807	26	0	0	0	0	0	1,833
5.92	Aseguradoras	424	1,344	464	0	0	0	1	2,233
1.33	SOFOM	134	304	62	0	0	0	0	500
0.03	Servicios otorgados por CONDUSEF	10	0	0	0	0	0	0	10
0.50	Otros sectores	145	26	18	0	1	0	0	190
	Total general	24,434	11,293	1,987	0	1	0	7	37,722

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	19,285	1,006	Reporte de Buró de Crédito	20,373	83.91	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	20,160	83.03
PROCESAR	1,807	7.44	Consulta a la BNSAR	1,807	7.44	Consulta a través del NSS	1,799	7.41
Círculo de CRÉDITO	1,014	4.18	Tarjeta de crédito	490	2.02	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	392	1.62
Banamex	368	1.52	Información sobre productos y servicios financieros	374	1.54	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	171	0.70
BBVA Bancomer	313	1.29	Crédito personal	234	0.96	Negociación de créditos (Orientación)	146	0.60
HSBC	117	0.48	Cuenta de ahorro	148	0.61	Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	123	0.51
BANORTE	114	0.47	Daños automóbiles	136	0.56	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	108	0.45
Santander	95	0.39	SIAB Vida	123	0.51	Incumplimiento del contrato	95	0.39
BANCO AZTECA	94	0.39	Tarjeta de débito	62	0.26	Inconformidad por cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	71	0.29
DB Dun & Bradstreet	66	0.27	Cuenta de nómina	60	0.25	Cargos no reconocidos en la cuenta	69	0.28
Otras Instituciones	1,006	4.14	Otros productos	472	1.94	Otras causas	1,145	4.72
Total	24,279	100	Total	24,279	100	Total	24,279	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

JALISCO

Controversias recibidas

Banca Múltiple

Institución	Producto - causa
36% Banamex	Tarjeta de crédito 60% • Consumos no reconocidos • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
28% BBVA Bancomer	Cuenta de ahorro 10% • Cargos no reconocidos en la cuenta • Depósito no aplicado total o parcialmente • Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
10% Santander	Tarjeta de débito 8% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
7% BANORTE	Otros productos % Cheques 5%, Crédito personal 4%, Cuenta de nómina 3%, Crédito al auto 2%, Cajero automático 2%, Crédito hipotecario 1%, entre otros.
6% HSBC	
4% BANCO AZTECA	
9% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, BanCoppel 1%, Banco Invex 1%, American Express Bank (México) 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

AFORE

Institución	Servicio - causa
26% BANORTE	Emisión de estado de cuenta 46% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
17% Banamex	Traspaso AFORE-AFORE 15% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido • Solicitud no atendida por traspaso indebido
16% Principal Afore	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 13% • Corrección de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con la corrección o actualización • Información para realizar el trámite no otorgada
11% Profuturo Afore	Otros servicios % Disposición del saldo de la cuenta individual 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 4%, Retiro SAR 92-97 4%, Unificación de cuentas 3%, Registro de trabajadores 2%, Retiros parciales (Desempleo) 2%, Retiros programados 1%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 1%, entre otros.
9% sura	
7% AFORE AZTECA	
4% INBURSA Afore	
10% Otras*	

* Incluye: Metlife Afore 3%, Afore Invercap 2%, Afore Coppel 2%, PENSIONISSTE 2%, Afore Afirme Bajo 1%.

Asegurador

Institución	Producto - causa
19% BBVA Bancomer Seguros	Daños automóviles 42% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización • Inconformidad con la reparación del bien afectado
11% GNP	Accidentes personales 15% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización
9% ZURICH	Vida individual 15% • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Inconformidad con el monto de la indemnización
7% MAPFRE	Otros productos % Gastos médicos mayores 7%, Relacionado con otro sector 7%, Vida colectivo 5%, Salud 2%, Seguro de desempleo 2%, Diversos misceláneos 2%, Marítimo y transporte 1%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, Diversos técnicos 1%.
5% BO RESEGURO	
5% Seguros Banamex	
5% BANORTE-GENERALI SEGUROS	
4% MetLife	
30% Otras*	

* Incluye: AXA Seguros 4%, Seguros Inbursa 3%, HSBC Seguros 2%, ABA Seguros 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Allianz México 1%, HDI Seguros 1%, Medi Access Seguros de Salud 1%, entre otras.

SOFOM ENR

Institución	Producto - causa
24% FINANCIERA INDEPENDENCIA	Crédito personal 33% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Eliminación de historial crediticio no realizada • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
13% CREDI RENAULT NISSAN SERVICIOS FINANCIEROS	Crédito hipotecario 30% • Pago no aplicado al producto o servicio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
8% BNP PARIBAS	Crédito al auto 25% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
7% ally	Otros productos % Relacionado con otro sector 5%, Tarjeta de crédito 5%, Crédito simple 1%, entre otros.
7% Metrolinanciera	
6% TERTIUS	
5% FINANCIERA MEXICO	
4% Castrol	
3% Otras*	
23% Otras*	

* Incluye: Financiera Finsol 3%, Crédito Real 2%, ING Hipotecaria 2%, Ford Credit de México 2%, Hipotecaria Casa Mexicana 2%, Hipotecaria Vértice 2%, Compañía Comercial Comerova 1%, Crédito Inmobiliario 1%, Eurekasol 1%, entre otras.

SICs

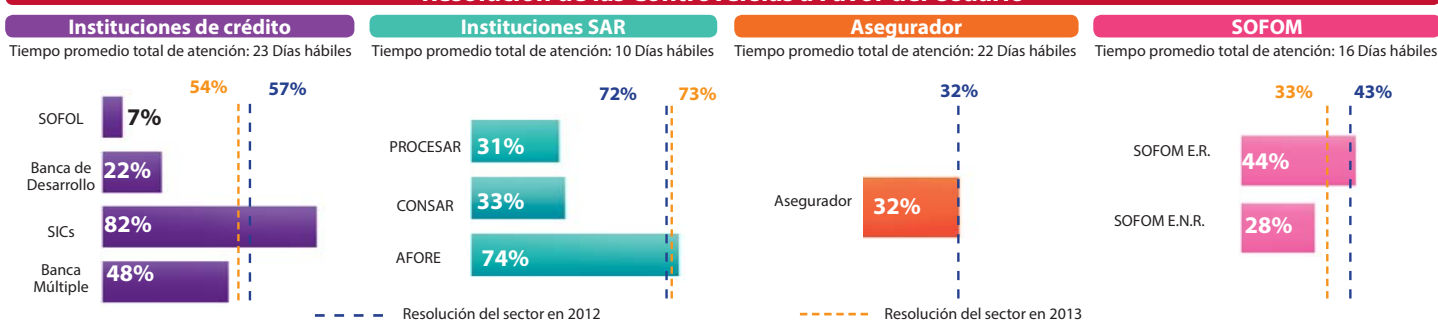
Institución	Causa
79.0% TransUnion	95% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
20.8% Círculo de CRÉDITO	2% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
0.2% D&B Don & Bradstreet	2% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER

Institución	Causa
48% SORIANA Servicios Financieros	24% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
21% Crédito Familiar	13% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
10% Hipotecaria Nacional	8% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
9% CREDIT SERVICES	
12% Otras*	

* Incluye: Santander Hipotecario 6%, Ixe Soluciones 2%, Financiera SI 1%, Globalcard 1%, Finanzamadrid México 1%, Fincasa Hipotecaria 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

93.2%

5.4%

0.9%

0.4%

0.1%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Concurso Mercantil	Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG		
50.4	Instituciones de Crédito	250,049	22,683	2,853	3,643	1,218	834	0	281,280
	Banca Múltiple	222,892	22,467	2,818	3,606	1,215	831	0	253,829
	SICs	25,158	157	22	11	0	0	0	25,348
	Banca de Desarrollo	1,350	40	7	13	1	1	0	1,412
	SOFOL	649	19	6	13	2	2	0	691
9.7	Instituciones SAR	52,885	909	70	40	8	4	0	53,916
	AFORE	40,137	820	68	40	8	4	0	41,077
	CON SAR	338	1	0	0	0	0	0	339
	PROCESAR	12,410	88	2	0	0	0	0	12,500
4.8	Aseguradoras	22,237	2,609	893	1,106	135	75	0	27,055
4.4	SOFOM	24,062	429	76	98	14	5	3	24,687
21.4	Servicios otorgados por CONDUSEF	119,641	0	0	0	0	0	0	119,641
9.3	Otros sectores	51,927	61	31	32	7	2	0	52,060
	Total general	520,801	26,691	3,923	4,919	1,382	920	3	558,639
	Vicepresidencia Jurídica	2,167	-	-	-	1,382	920	3	4,472

El Total general incluye asuntos del Centro de Atención Telefónica CAT (446,702), Oficina Virtual (10,630) y Vicepresidencia Jurídica:

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	60,181	17.23	Información sobre productos y servicios financieros	156,945	44.94	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	178,556	51.13
Banamex	56,854	16.28	Tarjeta de crédito	69,597	19.93	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	17,536	5.02
Santander	23,817	6.82	Reporte de Buró de Crédito	25,133	7.20	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,299	4.95
BANORTE	21,117	6.05	Crédito personal	15,524	4.44	Negociación de créditos (Orientación)	14,394	4.12
TransUnion	18,074	5.18	Consulta a la BNSAR	12,385	3.55	Consulta a través del NSS	11,973	3.43
HSBC	16,298	4.67	Tarjeta de débito	10,688	3.06	Gestión de cobranza indebida	9,569	2.74
PROCESAR	12,410	3.55	Daños automóbiles	7,016	2.01	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	7,849	2.25
BANCO AZTECA	10,877	3.11	Cuenta de ahorro	5,712	1.64	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	6,427	1.84
Acción Banamex, S.A de C.V., SOFOMER	9,380	2.69	Transpaso AFORE-AFORE	5,530	1.58	Información para realizar el trámite no otorgada	5,270	1.51
afore XXI BANORTE	8,972	2.57	Crédito hipotecario	4,435	1.27	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	4,903	1.40
Otras Instituciones	111,253	31.85	Otros productos	36,268	10.38	Otras causas	75,457	21.61
Total	349,233	100	Total	349,233	100	Total	349,233	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

METROPOLITANA CENTRAL

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
36% Banamex	52% Tarjeta de crédito <ul style="list-style-type: none"> Gestión de cobranza indebida Consumos no reconocidos Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
25% Bancomer	11% Crédito personal <ul style="list-style-type: none"> Gestión de cobranza indebida Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Pago no aplicado al producto o servicio
10% Santander	8% Tarjeta de débito <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
7% HSBC	8% Otros productos <p>Cuenta de ahorro 8%, Cheques 6%, Crédito de nómina 3%, Cuenta de nómina 2%, Crédito simple 2%, Crédito al auto 2%, Crédito hipotecario 2%, Cajero automático 1%, entre otros.</p>
7% BANORTE	
6% BANCO AZTECA	
9% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Banco Inbursa 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banco Inxev 1%, BanCoppel 1%.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
29% AFORE	26% Disposición del saldo de la cuenta individual <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada
14% Principal Afore	22% Traspaso AFORE-AFORE <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido Solicitud no atendida por traspaso indebido
14% SURA	9% Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) <ul style="list-style-type: none"> Separación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas Información para realizar el trámite no otorgada
8% Afore Banamex	9% Otros servicios <p>Unificación de cuentas 7%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Registro de trabajadores 6%, Retiro SAR 92-97 4%, Emisión de estado de cuenta 3%, Retiros programados 3%, Traspaso SAR 92-97 - AFORE 3%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, entre otros.</p>
8% Profuturo Afore	
6% InverCap Afore	
6% INBURSA Afore	
15% Otras*	

* Incluye: Afore Coppel 4%, PENSIONISSSTE 4%, Afore Azteca 4%, MetLife Afore 2%, Afore Afirme Bajo 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
15% GNP	42% Daños automóviles <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Inconformidad con el monto de la indemnización
15% BBVA Bancomer Seguros	14% Vida individual <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente Aclaración del pago de la póliza no atendida
8% MetLife	7% Vida colectivo <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Inconformidad con el monto de los intereses de planes dotes y dividendos Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
7% ZURICH	
7% AXA	
7% MAPFRE	
7% Seguros Banamex	
6% BANORTE-GENERALI	7% Otros productos <p>Relacionado con otro sector 21%, Gastos médicos mayores 6%, Accidentes personales 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 2%, Seguro de desempleo 1%, Salud 1%, Diversos misceláneos 1%, Vida grupo 1%, entre otros.</p>
4% Otras*	
24% Otras*	

* Incluye: Ace Seguros 3%, Seguros Inbursa 2%, ABA Seguros 2%, HSBC Seguros 2%, Zurich, Compañía de Seguros 1%, Seguros Argos 1%, Seguros Atlas 1%, HDI Seguros 1%, entre otros.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
29% CREDI NISSAN RENAULT	41% Crédito al auto <ul style="list-style-type: none"> La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Inconformidad por cambio de Aseguradora
11% ally	27% Crédito hipotecario <ul style="list-style-type: none"> La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Pago no aplicado al producto o servicio
8% BNP PARIBAS	19% Crédito personal <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Actualización de historial crediticio no realizada Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
8% Cofin	19% Otros productos <p>Relacionado con otro sector 6%, Tarjeta de crédito 4%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, Contrato de factoraje financiero 1%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 1%.</p>
7% TERTIUS	
6% Credimig	
3% Publiseg	
2% Finae	
2% Otras*	
24% Otras*	

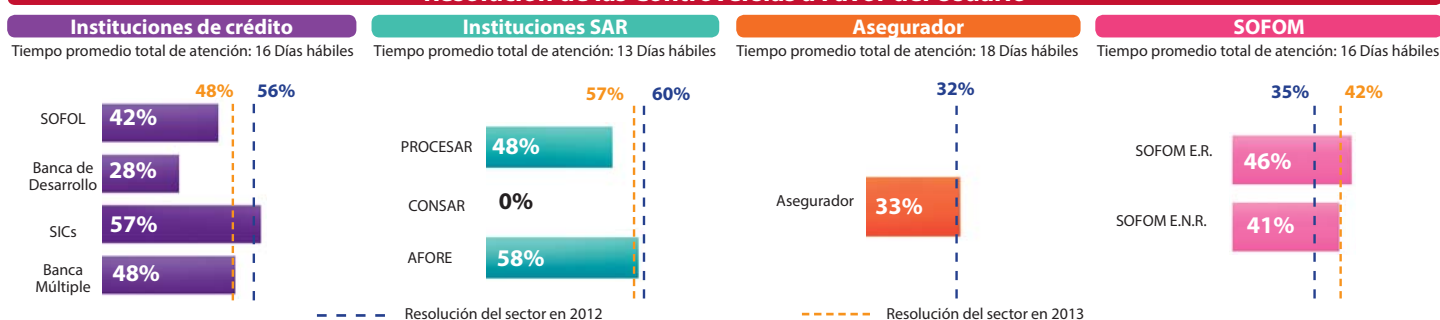
* Incluye: Financiera Independencia 2%, Apoyo Económico Familiar 2%, Crédito Real 2%, Financiera México Múltiple 2%, Integra Arrenda 1%, Tarjetas Unisoluciones 1%, Metrofinanciera 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
79.9% TransUnion	58% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
16.2% Círculo de CRÉDITO	3% Inconformidad por homonimia
3.9% D&B	2% No remisión del reporte corregido a la Institución Financiera

SOFOM ER	
Institución	Causa
42% Crédito Familiar	14% Eliminación de historial crediticio no realizada
11% Santander	10% Actualización de historial crediticio no realizada
10% SORIANA	9% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
9% CFcredit	
28% Otras*	

* Incluye: Arrendadora y Factor Banorte 5%, Ixe Soluciones 5%, Hipotecaria Nacional 5%, Globalcard 4%, Finamadrid México 4%, Operadora e Impulsora de Negocios 2%, Consupago 2%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



46%



6%

0%



100%



27%

Part.

47%

53%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
58.0	Instituciones de Crédito	2,366	3,619	1,752	0	0	0	7,737
	Banca Múltiple	1,611	3,554	1,728	0	0	0	6,893
	SICs	721	42	14	0	0	0	777
	Banca de Desarrollo	23	16	6	0	0	0	45
	SOFOL	11	7	4	0	0	0	22
3.5	Instituciones SAR	244	171	53	0	0	0	468
	AFORE	130	167	50	0	0	0	347
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	113	3	3	0	0	0	119
12.6	Aseguradoras	460	792	423	0	0	0	1,675
2.9	SOFOM	190	139	54	0	0	0	383
20.3	Servicios otorgados por CONDUSEF	2,707	0	0	0	0	0	2,707
2.7	Otros sectores	341	16	9	0	0	0	366
	Total general	6,308	4,737	2,291	0	0	0	13,336

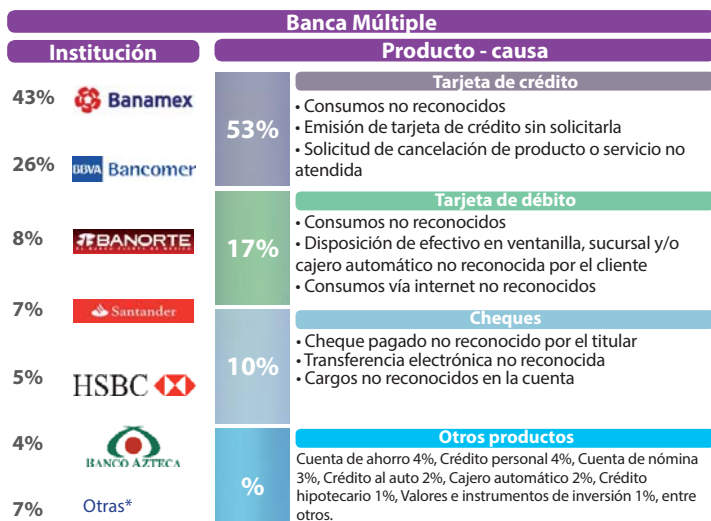
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	612	18.77	Reporte de Buró de Crédito	719	22.06	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	612	18.77
BBVA Bancomer	388	11.90	Tarjeta de crédito	647	19.85	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	556	17.06
Banamex	375	11.50	Información sobre productos y servicios financieros	462	14.17	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	402	12.33
Santander	123	3.77	Daños automóviles	168	5.15	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	111	3.41
HSBC	116	3.56	Crédito personal	143	4.39	Consulta a través del NSS	95	2.91
PROCESAR	113	3.47	Consulta a la BNSAR	113	3.47	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	82	2.52
BANORTE	112	3.44	SIAB Vida	111	3.40	Pago no aplicado al producto o servicio	79	2.42
BANCO AZTECA	107	3.28	Cuenta de ahorro	89	2.73	Consulta de saldos y movimientos no atendida	59	1.81
Círculo de CRÉDITO	96	2.95	Crédito de nómina	77	2.36	No recepción de estado de cuenta	46	1.41
Banco WAL-MART	58	1.78	Tarjeta de débito	76	2.33	Negociación de créditos (Orientación)	41	1.26
Otras Instituciones	1,160	35.58	Otros productos	655	20.09	Otras causas	1,177	36.10
Total	3,260	100	Total	3,260	100	Total	3,260	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

METROPOLITANA NORTE

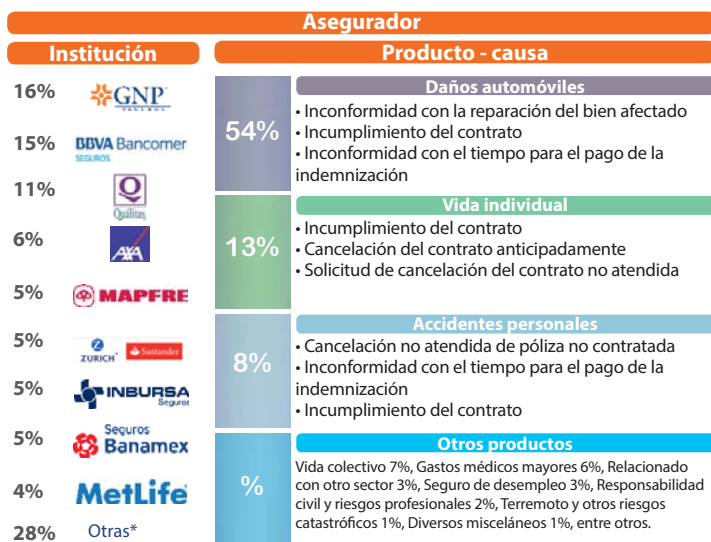
Controversias recibidas



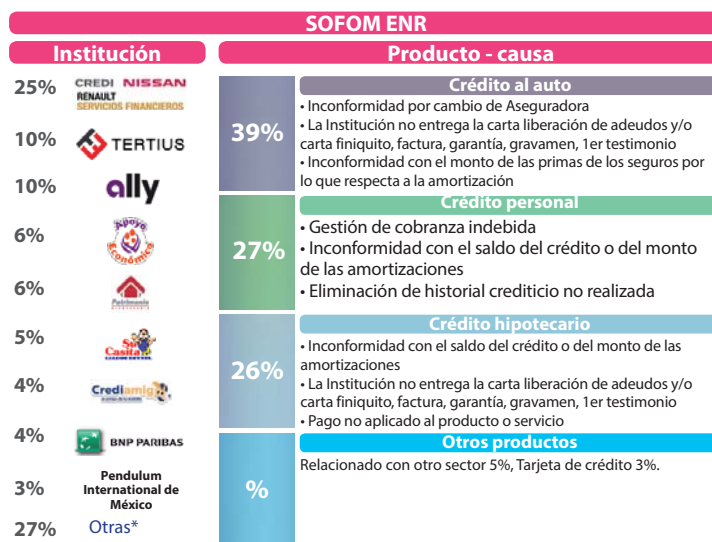
* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



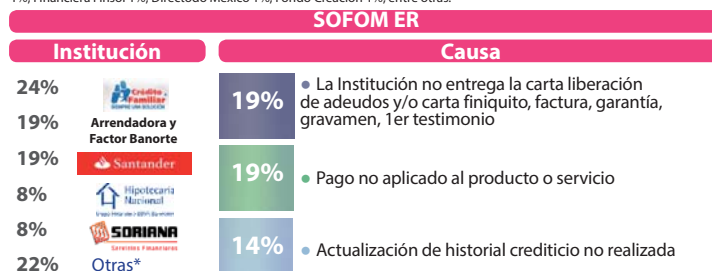
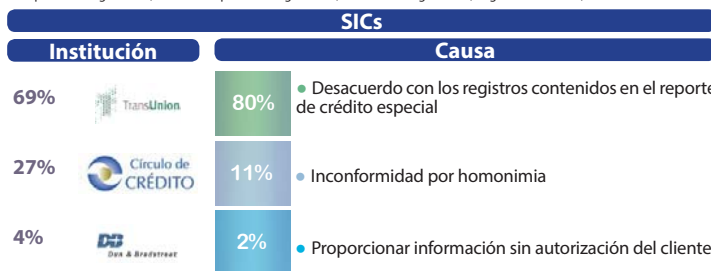
* Incluye: Afore Coppel 2%, MetLife Afore 2%, PENSIONISSTE 2%, Afore Afirme 1%.



* Incluye: Seguros Banorte Generali 4%, Ace Seguros 4%, ABA Seguros 2%, Seguros Atlas 2%, AIG Seguros México 1%, El Águila Compañía de Seguros 1%, Zurich Compañía de Seguros 1%, General de Seguros 1%, Seguros Afirme 1%, entre otras.

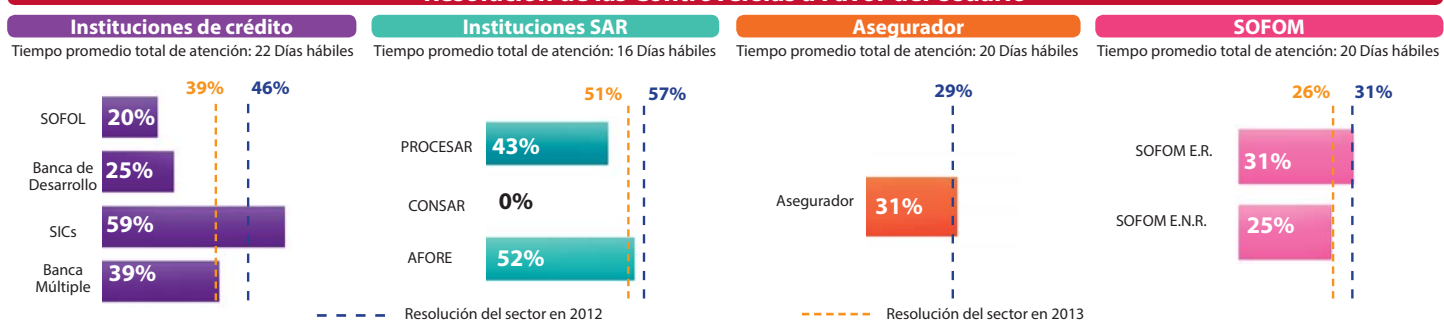


* Incluye: Capital 3%, Financiera México Múltiple 3%, Crédito Real 3%, Desarrolladora e Impulsora de Negocios 1%, Conautopción 1%, Financiera Finsol 1%, Directo México 1%, Fondo Creación 1%, entre otras.



* Incluye: CF Credit Services 5%, Fincasa Hipotecaria 5%, Alcanza Cobranza 5%, Financiera Bajo 4%, Financiera Ayudamos 3%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

16%

17%

0%

100%

16%

Part.

77%

23%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
72.2	Instituciones de Crédito	11,785	2,620	955	0	0	0	15,360
	Banca Múltiple	10,311	2,501	932	0	0	0	13,744
	SICs	1,420	101	16	0	0	0	1,537
	Banca de Desarrollo	39	6	2	0	0	0	47
	SOFOL	15	12	5	0	0	0	32
3.2	Instituciones SAR	491	161	31	0	0	0	683
	AFORE	309	145	30	0	0	0	484
	CON SAR	21	0	0	0	0	0	21
	PROCESAR	161	16	1	0	0	0	178
11.0	Aseguradoras	1,411	676	262	0	0	0	2,349
2.5	SOFOM	348	121	63	0	0	0	532
9.6	Servicios otorgados por CONDUSEF	2,033	0	0	0	0	0	2,033
1.5	Otros sectores	291	19	7	0	0	0	317
	Total general	16,359	3,597	1,318	0	0	0	21,274

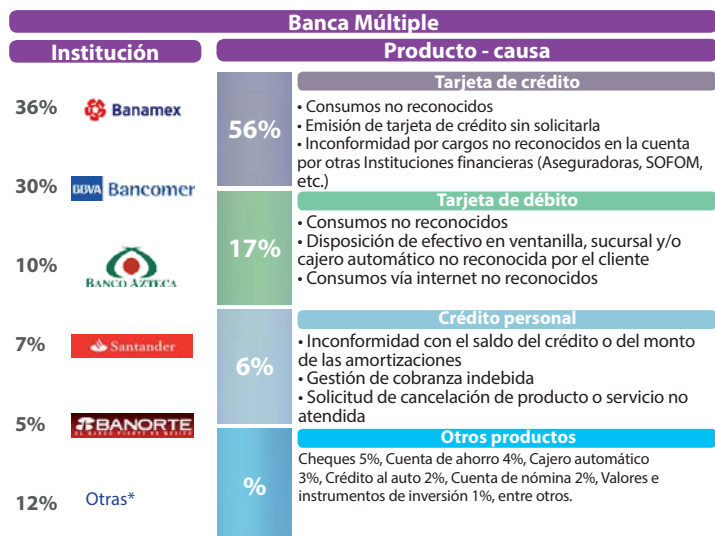
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,847	13.16	Tarjeta de crédito	3,214	22.90	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,141	15.25
BANCO AZTECA	1,538	10.96	Información sobre productos y servicios financieros	1,961	13.97	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,506	10.73
BBVA Bancomer	1,254	8.93	Reporte de Buró de Crédito	1,419	10.11	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	972	6.93
TransUnion	1,232	8.78	Crédito personal	1,314	9.36	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	449	3.20
Santander	933	6.65	Tarjeta de débito	1,313	9.36	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	443	3.16
BANORTE	737	5.25	Crédito simple	966	6.88	Cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	399	2.84
INBURSA	413	2.94	Daños automóviles	704	5.02	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	337	2.40
Banco Ahorro Famsa	376	2.68	Cuenta de ahorro	564	4.02	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	321	2.29
Banco WAL-MART	341	2.43	Cuenta de nómina	399	2.84	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	299	2.13
Scotiabank	320	2.28	Vida individual	344	2.45	Pago no aplicado al producto o servicio	299	2.13
Otras Instituciones	5,044	35.94	Otros productos	1,837	13.09	Otras causas	6,869	48.94
Total	14,035	100	Total	14,035	100	Total	14,035	100

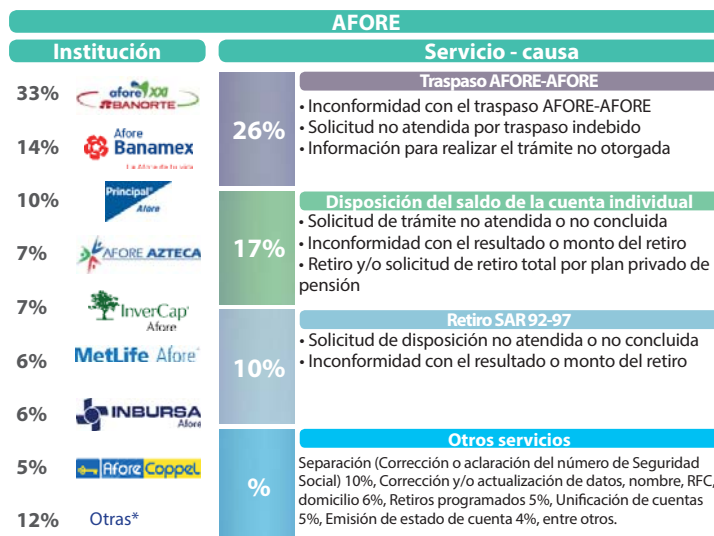
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

METROPOLITANA ORIENTE

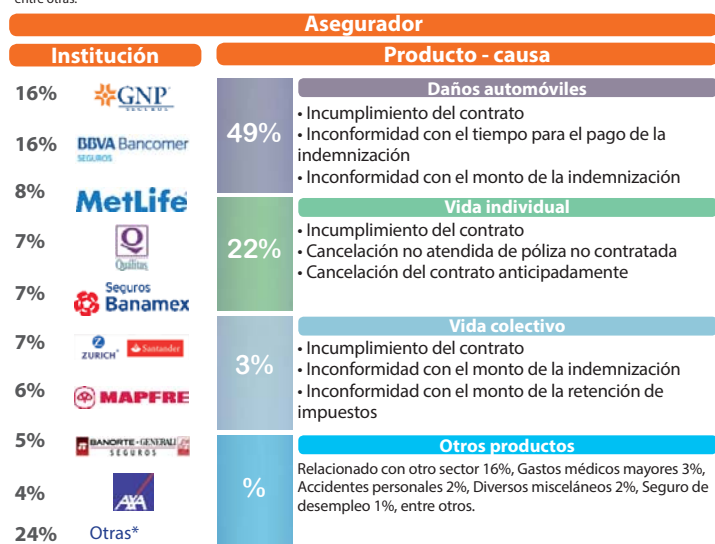
Controversias recibidas



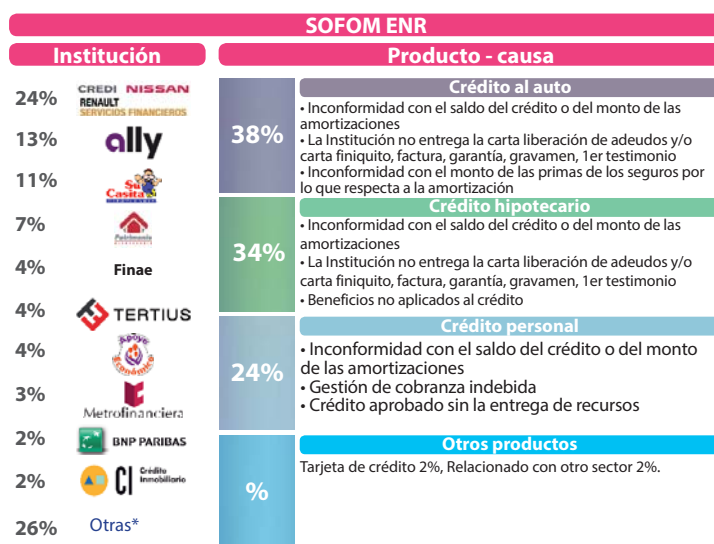
* Incluye: HSBC México 4%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, BanCoppel 1%, Banco Inxev 1%, entre otras.



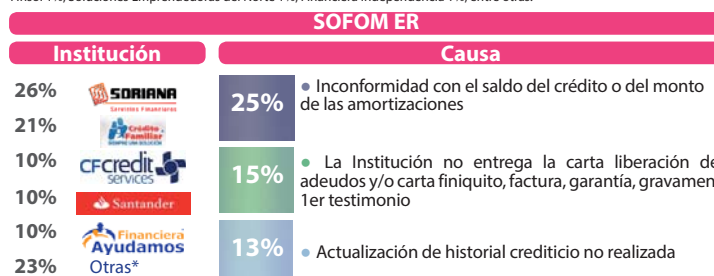
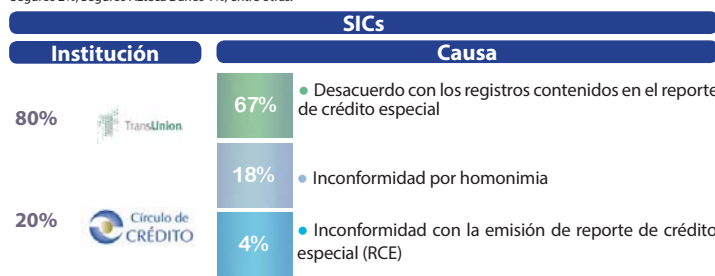
* Incluye: Afore Sura 6%, Profuturo G.N.P. 3%, PENSIONISSSTE 3%.



* Incluye: Seguros Inbursa 3%, Ace Seguros 2%, ABA Seguros 2%, Zurich, Compañía de Seguros 2%, Seguros Argos 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Azteca Daños 1%, entre otras.

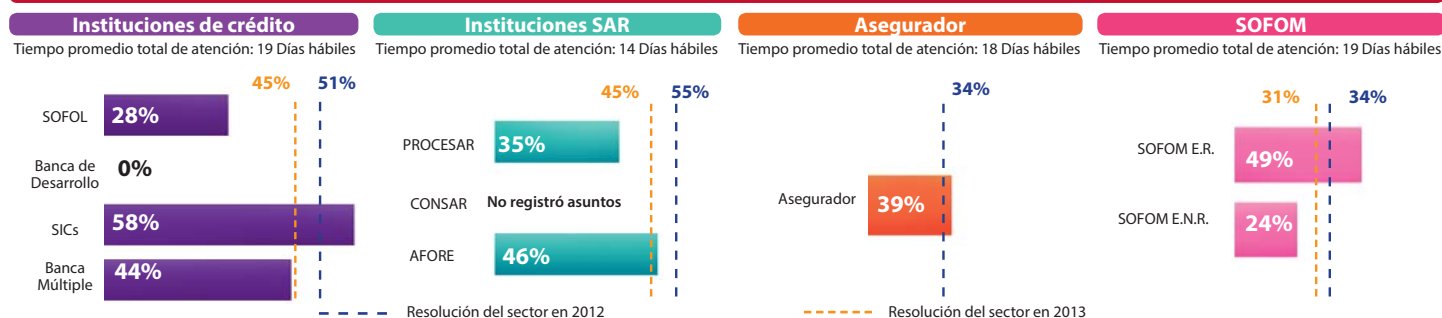


* Incluye: Crédito Real 2%, Tarjetas Unisoluciones 2%, Pendulum Internacional de México 1%, Financiera Fortaleza 1%, Financiera Finsol 1%, Soluciones Emprendedoras del Norte 1%, Financiera Independencia 1%, entre otras.



* Incluye: Consupago 6%, Hipotecaria Nacional 6%, Fincasa Hipotecaria 6%, Operadora e Impulsora de Negocios 5%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

88%

12%

0%

0%

20%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
46.8	Instituciones de Crédito	9,118	1,667	580	0	0	0	11,365
	Banca Múltiple	7,644	1,639	574	0	0	0	9,857
	SICs	1,310	20	3	0	0	0	1,333
	Banca de Desarrollo	118	4	1	0	0	0	123
	SOFOL	46	4	2	0	0	0	52
2.1	Instituciones SAR	391	87	18	0	0	0	496
	AFORE	250	85	16	0	0	0	351
	CON SAR	23	0	0	0	0	0	23
	PROCESAR	118	2	2	0	0	0	122
5.8	Aseguradoras	916	348	151	0	0	0	1,415
7.6	SOFOM	1,754	67	21	0	0	0	1,842
33.8	Servicios otorgados por CONDUSEF	8,195	0	0	0	0	0	8,195
3.9	Otros sectores	943	4	2	0	0	0	949
	Total general	21,317	2,173	772	0	0	0	24,262

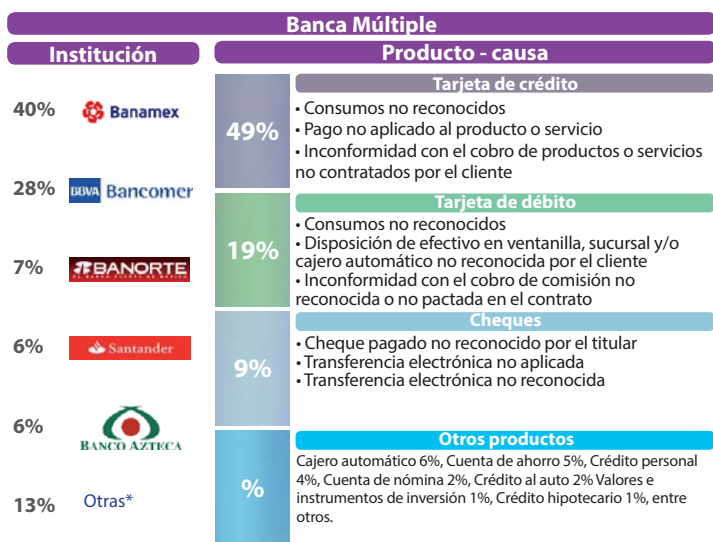
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banamex	1,374	11.28	Información sobre productos y servicios financieros	5,718	46.95	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	5,759	47.29
TransUnion	1,211	9.94	Tarjeta de crédito	1,355	11.13	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,200	9.85
BBVA Bancomer	1,063	8.73	Reporte de Buró de Crédito	1,310	10.76	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	781	6.41
BANCO AZTECA	988	8.11	Crédito hipotecario	598	4.91	Pago no aplicado al producto o servicio	692	5.68
Santander	662	5.44	Crédito simple	550	4.52	Gestión de cobranza indebida	501	4.11
BANORTE	510	4.19	Crédito personal	535	4.39	No se otorgó o respetó oferta vinculante	131	1.08
Banco WAL-MART	503	4.13	Tarjeta de débito	400	3.28	Incumplimiento del contrato	120	0.99
INBURSA	367	3.01	Daños automóviles	338	2.77	Beneficios no aplicados al crédito	107	0.88
HSBC	366	3.01	Crédito al auto	156	1.28	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	107	0.88
BanCoppel	313	2.57	Cajero automático	134	1.10	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	95	0.78
Otras Instituciones	4,822	39.59	Otros productos	1,085	8.91	Otras causas	2,686	22.05
Total	12,179	100	Total	12,179	100	Total	12,179	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

METROPOLITANA SUR

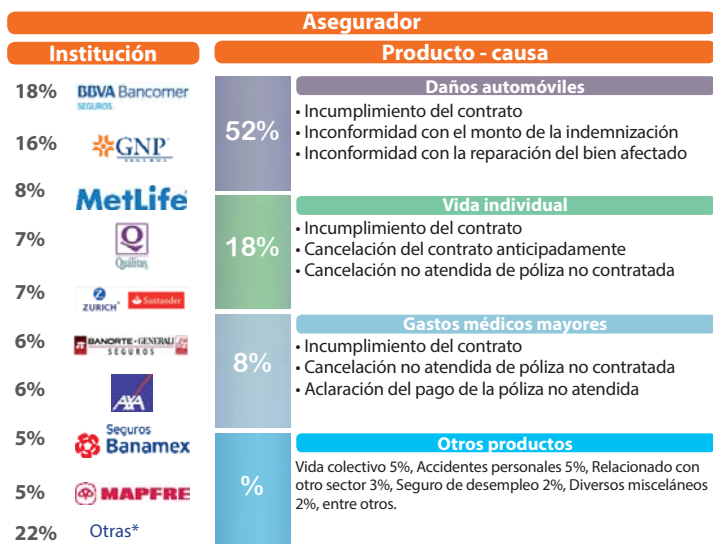
Controversias recibidas



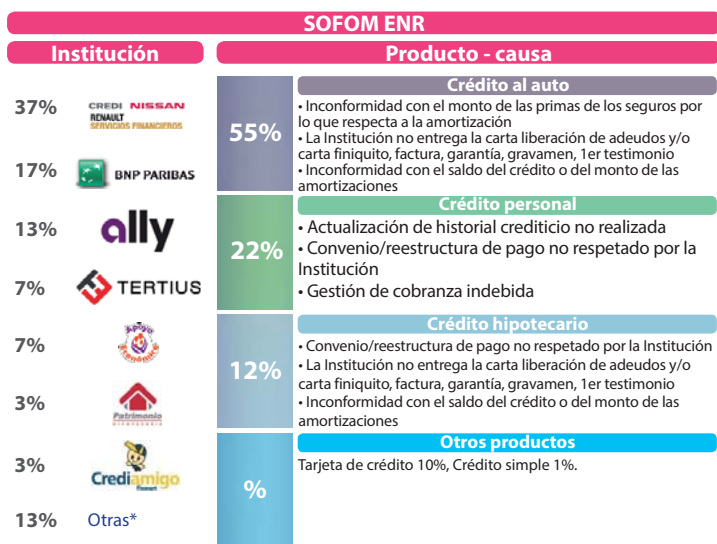
* Incluye: HSBC México 5%, Scotiabank Inverlat 4%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Banco Inxev 1%, entre otras.



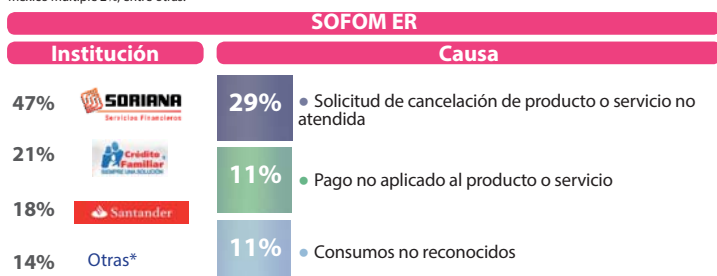
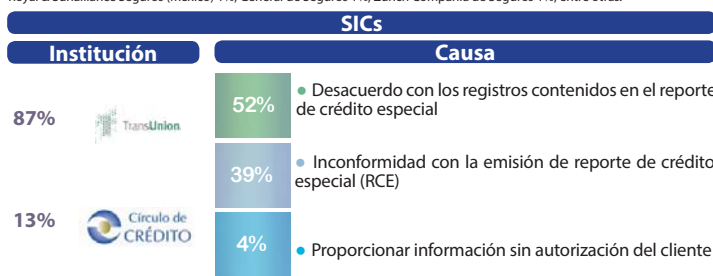
* Incluye: Afore Invercap 5%, MetLife Afore 4%, Profuturo G.N.P. 3%, Afore Coppel 1%.



* Incluye: Aseguradora Interacciones 2%, AIG Seguros México 2%, Seguros Inbursa 2%, HSBC Seguros 1%, ABA Seguros 1%, Royal & Sunalliance Seguros (México) 1%, General de Seguros 1%, Zurich Compañía de Seguros 1%, entre otras.

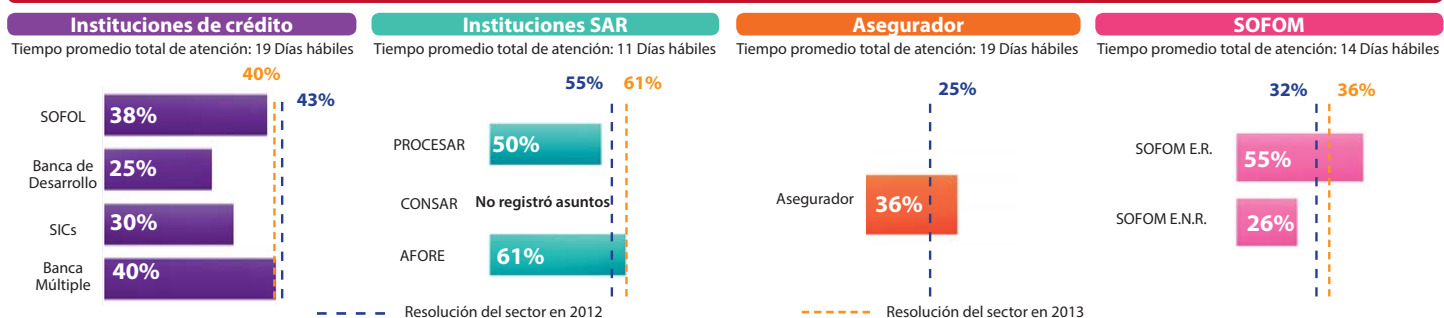


* Incluye: Toka Investment 2%, Tarjetas Unisoluciones 2%, Servicios Administrativos AZU 2%, Integra Arrenda 2%, Financiera México Múltiple 2%, entre otras.



* Incluye: CF Credit Services 6%, Arrendadora y Factor Banorte 4%, Globalcard 4%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



3%



14%

—



100%



2%

Part.

73%

27%

0%

0%

2%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
74.9	Instituciones de Crédito	7,220	2,300	318	0	0	0	9,838
	Banca Múltiple	1,567	1,816	312	0	0	0	3,695
	SICs	5,639	473	0	0	0	0	6,112
	Banca de Desarrollo	8	5	0	0	0	0	13
	SOFOL	6	6	6	0	0	0	18
11.6	Instituciones SAR	1,363	159	6	0	0	0	1,528
	AFORE	165	120	6	0	0	0	291
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,198	39	0	0	0	0	1,237
7.6	Aseguradoras	427	437	134	0	0	0	998
2.8	SOFOM	159	189	18	0	0	0	366
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	12	0	0	0	0	0	12
3.0	Otros sectores	377	19	2	0	0	0	398
	Total general	9,558	3,104	478	0	0	0	13,140

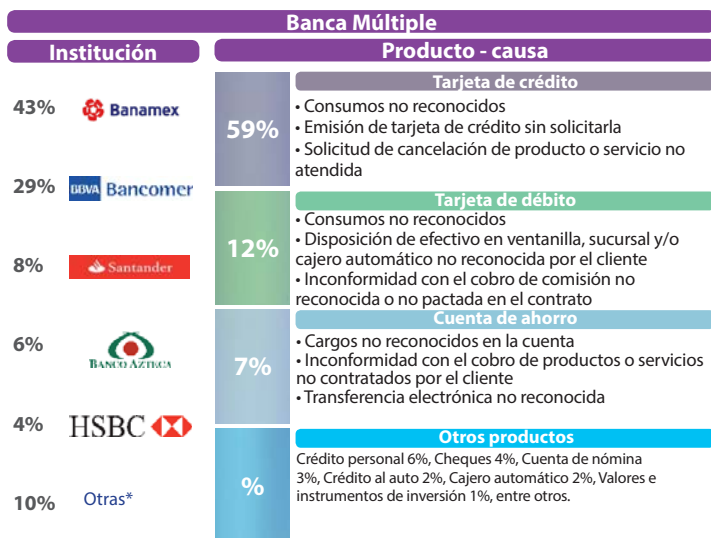
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	5,170	56.39	Reporte de Buró de Crédito	5,639	61.50	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,551	60.54
PROCESAR	1,198	13.06	Consulta a la BND SAR	1,196	13.04	Consulta a través del NSS	1,119	12.20
BBVA Bancomer	533	5.81	Tarjeta de crédito	677	7.38	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	270	2.95
Círculo de CRÉDITO	448	4.89	Crédito personal	485	5.29	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	266	2.90
Banamex	427	4.66	Daños automóbiles	127	1.39	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	252	2.75
BANCO AZTECA	208	2.27	Información sobre productos y servicios financieros	121	1.32	Negociación de créditos (Orientación)	231	2.52
Santander	123	1.34	Tarjeta de débito	110	1.20	Incumplimiento del contrato	156	1.70
BBVA Bancomer SEGUROS	78	0.85	Vida individual	98	1.07	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	81	0.88
HSBC	70	0.76	Cuenta de ahorro	91	0.99	Consulta a SAR 92 a través del RFC	72	0.79
MetLife	64	0.70	Crédito hipotecario	65	0.71	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	67	0.73
Otras Instituciones	850	9.27	Otros productos	560	6.11	Otras causas	1,104	12.04
Total	9,169	100	Total	9,169	100	Total	9,169	100

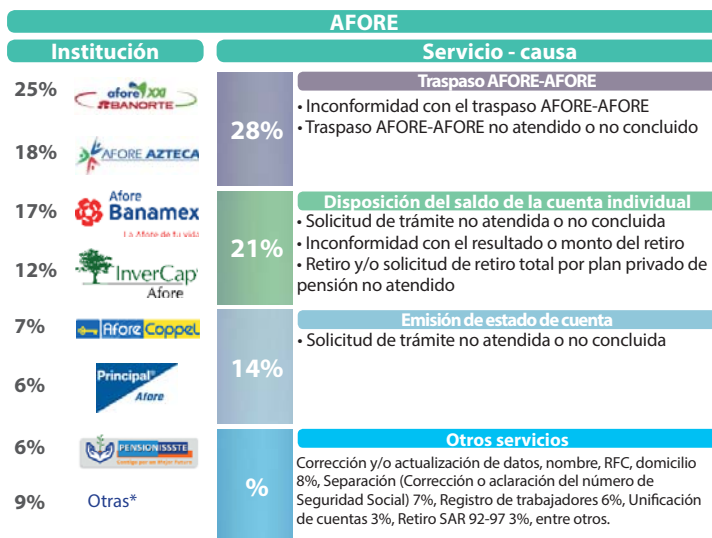
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

MICHOACÁN

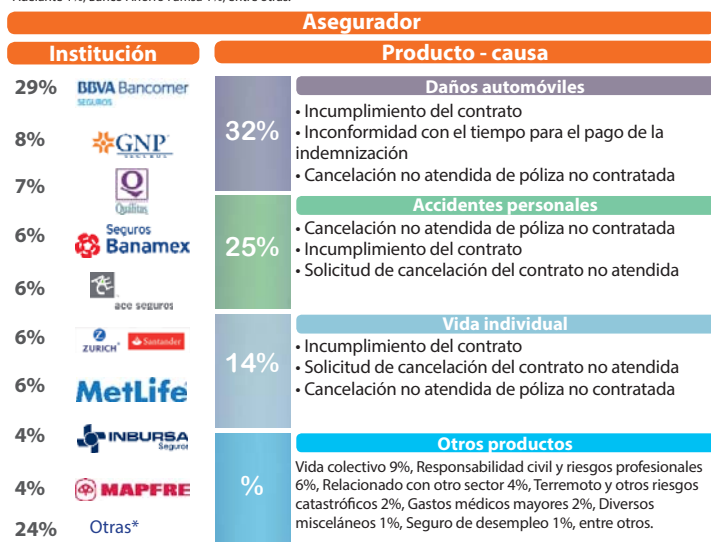
Controversias recibidas



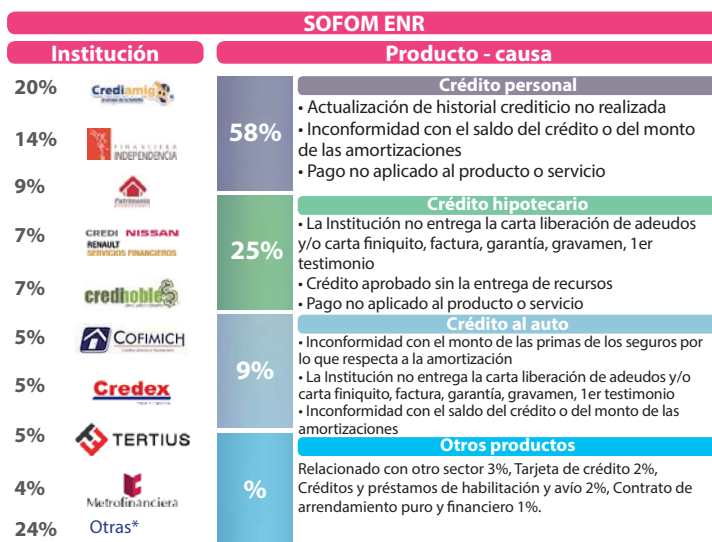
* Incluye: Banco Mercantil del Norte 2%, Scotiabank Inverlat 1%, BanCoppel 1%, Banca Afrime 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, entre otras.



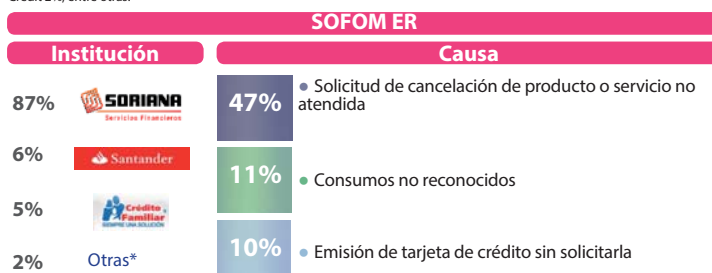
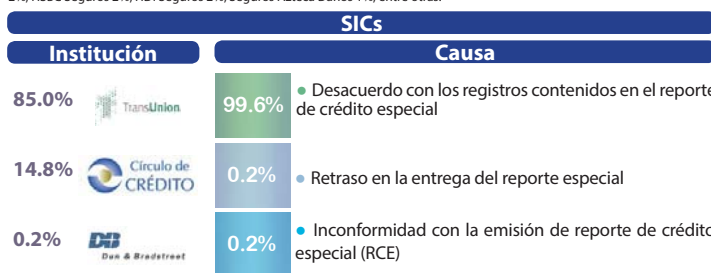
* Incluye: Afore Sura 5%, Profuturo G.N.P. 4%.



* Incluye: Seguros El Potosí 3%, Seguros Banorte Generali 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, AXA Seguros 2%, Seguros Argos 2%, HSBC Seguros 2%, HDI Seguros 2%, Seguros Azteca Daños 1%, entre otras.

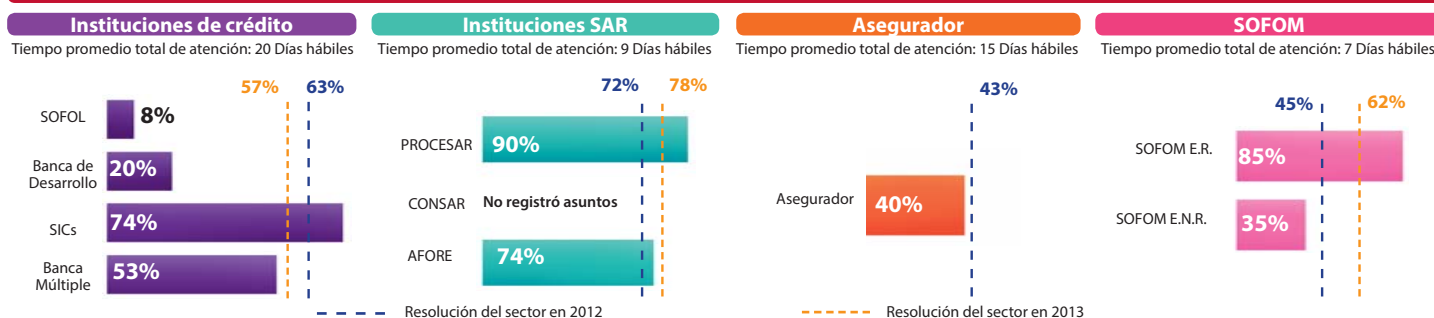


* Incluye: Refácil 3%, Finpatria 2%, Compañía Comercial Comernova 2%, Hipotecaria Su Casita 2%, BPF Finance México 2%, Ally Credit 2%, entre otras.



* Incluye: CF Credit Services 1%, Operadora e Impulsora de Negocios 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

71%

29%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
86.4	Instituciones de Crédito	15,608	4,371	612	0	0	0	20,591
	Banca Múltiple	36	2,846	574	0	0	0	3,456
	SICs	15,571	1,509	35	0	0	0	17,115
	Banca de Desarrollo	1	12	2	0	0	0	15
	SOFOL	0	4	1	0	0	0	5
5.7	Instituciones SAR	817	481	54	0	0	0	1,352
	AFORE	1	399	52	0	0	0	452
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	816	82	2	0	0	0	900
3.8	Aseguradoras	7	698	203	0	0	0	908
1.3	SOFOM	5	274	37	0	0	0	316
2.4	Servicios otorgados por CONDUSEF	574	0	0	0	0	0	574
0.4	Otros sectores	32	64	6	0	0	0	102
	Total general	17,043	5,888	912	0	0	0	23,843

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,429	63.45	Reporte de Buró de Crédito	15,571	94.73	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,532	94.49
Círculo de Crédito	5,071	30.85	Consulta a la BNSAR	816	4.96	Consulta a través del NSS	811	4.93
PROCESAR	816	4.96	Tarjeta de crédito	12	0.07	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	28	0.17
Dun & Bradstreet	68	0.41	Crédito personal	10	0.06	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	10	0.06
Banamex	10	0.06	Información sobre productos y servicios financieros	5	0.03	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	8	0.05
BBVA Bancomer	7	0.04	Tarjeta de débito	4	0.02	Consulta por varios NSS	5	0.03
BANCO AZTECA	6	0.04	Daños automóbiles	3	0.02	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	5	0.03
BANORTE	4	0.02	Cuenta de ahorro	2	0.01	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3	0.02
Santander	3	0.02	SIAB Vida	2	0.01	Retraso en la entrega del reporte especial	3	0.02
AMERICAN EXPRESS	2	0.01	Crédito al auto	2	0.01	Incumplimiento del contrato	3	0.02
Otras Instituciones	21	0.14	Otros productos	10	0.08	Otras causas	29	0.18
Total	16,437	100	Total	16,437	100	Total	16,437	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

MORELOS

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
30% Banamex	Tarjeta de crédito 54% • Consumos no reconocidos • Actualización de historial crediticio no realizada • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
29% BBVA Bancomer	Tarjeta de débito 15% • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Consumos no reconocidos • Consulta de saldos y movimientos no atendida
11% BANCO AZTECA	Crédito personal 9% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Gestión de cobranza indebida • Actualización de historial crediticio no realizada
10% Santander	Otros productos % Cheques 5%, Cuenta de nómina 4%, Cuenta de ahorro 4%, Crédito al auto 2%, Crédito simple 1%, Valores e instrumentos de inversión 1%, Crédito hipotecario 1%, Servicios en sucursal y/o UNE 1%, Crédito de nómina 1%, entre otros.
5% HSBC	
5% BANORTE	
10% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, American Express Bank (México) 1%, BanCoppel 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, Banco Inbursa 1%, Banco Compartamos 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
33% afore JCU BANORTE	Disposición del saldo de la cuenta individual 31% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada • Inconformidad con el resultado o monto del retiro
16% Afore Banamex	Emisión de estado de cuenta 14% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
14% Principal Afore	
9% SURA	Traspaso AFORE-AFORE 8% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Solicitud no atendida por traspaso indebido • Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
6% PENSION SISSTE	
6% AFORE AZTECA	
5% Afore Coppel	Otros servicios % Registro de trabajadores 6%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Retiro SAR 92-97 5%, Unificación de cuentas 3%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 3%, entre otros.
11% Otras*	

* Incluye: Profuturo G.N.P. 4%, Afore Inbursa 4%, Afore Invercap 2%, Metlife Afore 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
20% BBVA Bancomer Seguros	Daños automóviles 34% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Cancelación del contrato anticipadamente
9% GNP	Vida individual 19% • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Cancelación del contrato anticipadamente
7% ZURICH	
7% Qualitas	
7% AGO SEGUROS	
5% Seguros Banamex	Gastos médicos mayores 17% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente
5% INBURSA	
4% AXA	Otros productos % Accidentes personales 14%, Vida colectivo 6%, Salud 4%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 2%, Seguro de desempleo 1%, Vida grupo 1%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, entre otros.
4% MetLife	
32% Otras*	

* Incluye: Mapfre Tepeyac 4%, Seguros Banorte Generali 3%, Medi Access Seguros de Salud 3%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Seguros Argos 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, ABA Seguros 2%, Seguros Azteca 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
20% Fisofo	Crédito personal 76% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida
17% CREDI NISSAN	Crédito al auto 14% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Inconformidad por cambio de Aseguradora • Actualización de historial crediticio no realizada
11% RENAULT	
8% FIN SOL	Crédito hipotecario 7% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Pago no aplicado al producto o servicio • No se otorgó o respetó oferta vinculante
8% diemex	Otros productos % Tarjeta de crédito 3%.
4% Santander	
4% REFACIL	
3% CASA	
2% REFACIL	
23% Otras*	

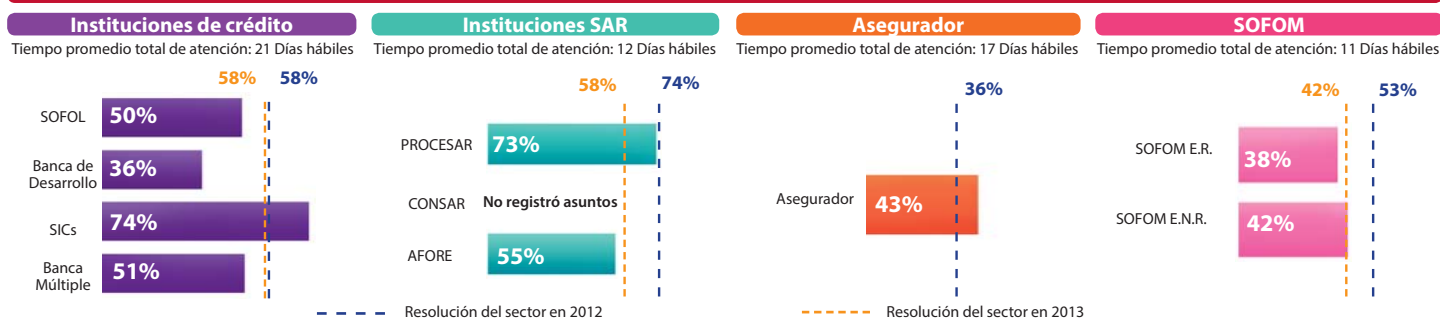
* Incluye: Publiseg 1%, Capital 1%, Crédito Real 1%, Prestaciones Finmart 1%, Crece Por Ti 1%, Ally Credit 1%, BPF Finance México 1%, BNP Paribas Personal Finance 1%, Sefise 1%, Tertius 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
50% TransUnion	69.4% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
49% Círculo de CRÉDITO	30.1% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
1% DB	0.4% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
59% Crédito Familiar	22% • Actualización de historial crediticio no realizada
19% CFCREDIT	19% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
5% FINANMADRID	16% • Eliminación de historial crediticio no realizada
5% Financiera Ayudamos	
12% Otras*	

* Incluye: Servicios Financieros Soriana 3%, Santander Hipotecario 3%, Consupago 3%, Arrendadora y Factor Banorte 3%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

81%

19%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
87.70	Instituciones de Crédito	13,105	2,241	279	0	0	0	15,625
	Banca Múltiple	22	1,513	257	0	0	0	1,792
	SICs	13,083	721	20	0	0	0	13,824
	Banca de Desarrollo	0	5	1	0	0	0	6
	SOFOL	0	2	1	0	0	0	3
8.07	Instituciones SAR	1,219	196	23	0	0	0	1,438
	AFORE	6	187	23	0	0	0	216
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	1,212	8	0	0	0	0	1,220
3.26	Aseguradoras	23	465	92	0	0	0	580
0.79	SOFOM	3	111	26	0	0	0	140
0.06	Servicios otorgados por CONDUSEF	10	0	0	0	0	0	10
0.12	Otros sectores	19	5	0	0	0	0	24
	Total general	14,379	3,018	420	0	0	0	17,817

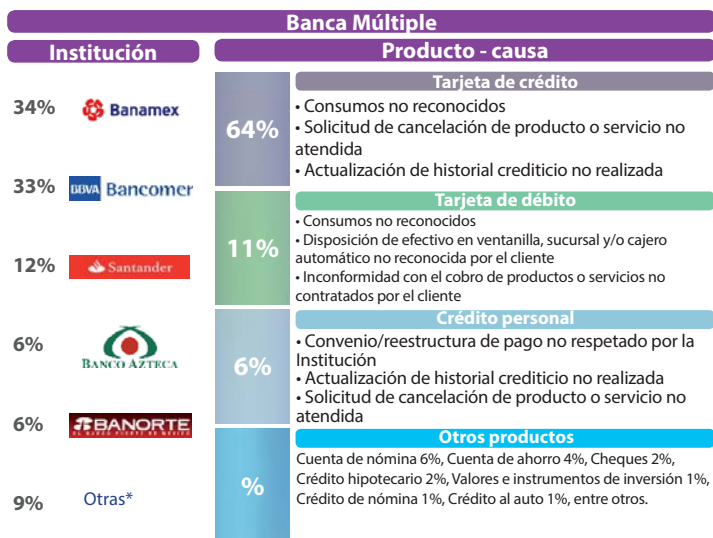
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,933	90.13	Reporte de Buró de Crédito	13,083	91.17	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,959	90.31
PROCESAR	1,212	8.45	Consulta a la BND SAR	1,212	8.45	Consulta a través del NSS	1,210	8.43
Círculo de CRÉDITO	133	0.93	Información sobre productos y servicios financieros	11	0.08	Retraso en la entrega del reporte especial	52	0.36
BBVA Bancomer	12	0.08	Tarjeta de crédito	11	0.08	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	47	0.33
DB Dun & Bradstreet	6	0.04	Accidentes personales	9	0.06	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	14	0.10
BBVA Bancomer SEGUROS	5	0.03	SIAB Vida	8	0.06	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	12	0.08
Banamex	4	0.03	Crédito personal	4	0.03	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	8	0.06
ace seguros	3	0.02	Disposición del saldo de la cuenta individual	3	0.02	Cancelación no atendida de póliza no contratada	8	0.06
Afore Coppel	2	0.01	Crédito hipotecario	2	0.01	Proporcionar información sin autorización del cliente	6	0.04
afore XXI BANORTE	2	0.01	Vida individual	1	0.01	Actualización de historial crediticio no realizada	5	0.03
Otras Instituciones	38	0.27	Otros productos	6	0.03	Otras causas	29	0.20
Total	14,350	100	Total	14,350	100	Total	14,350	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

NAYARIT

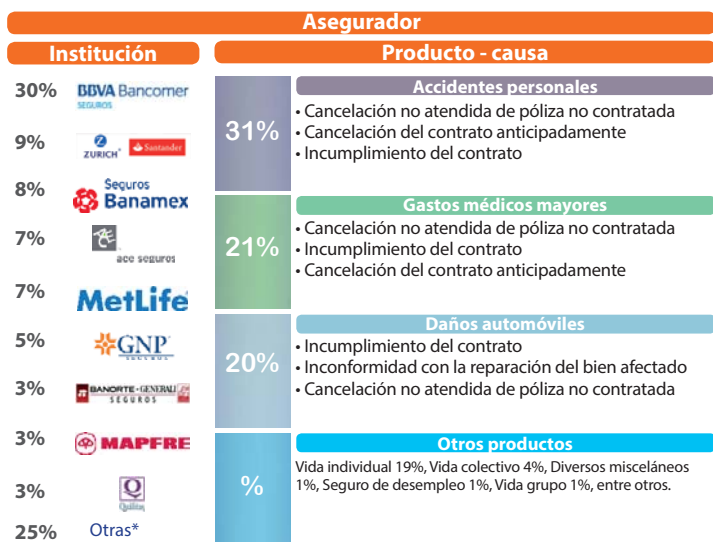
Controversias recibidas



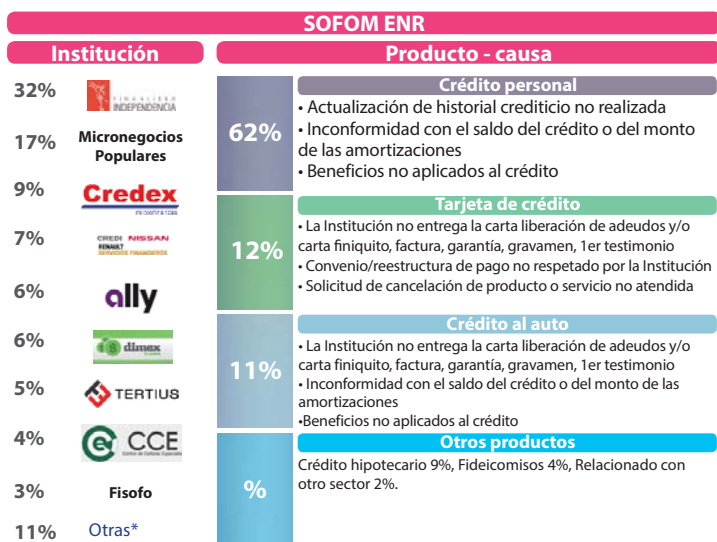
* Incluye: HSBC México 3%, BanCoppel 2%, Scotiabank Inverlat 1%, Banco Inbursa 1%, entre otros.



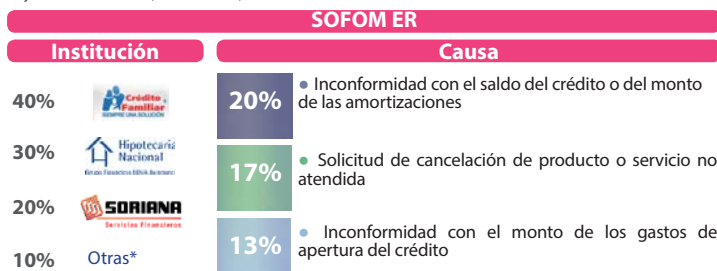
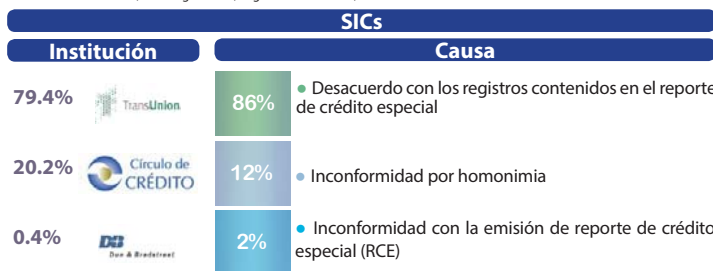
* Incluye: Afore Azteca 4%, PENSIONISSSTE 2%, Afore Inbursa 2%, Profuturo G.N.P. 2%, MetLife Afore 2%.



* Incluye: Seguros Inbursa 3%, La Latinoamericana Seguros 3%, Seguros Argos 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Patrimonial Inbursa 2%, AXA Seguros 2%, Seguros El Fotosi 1%, entre otros.

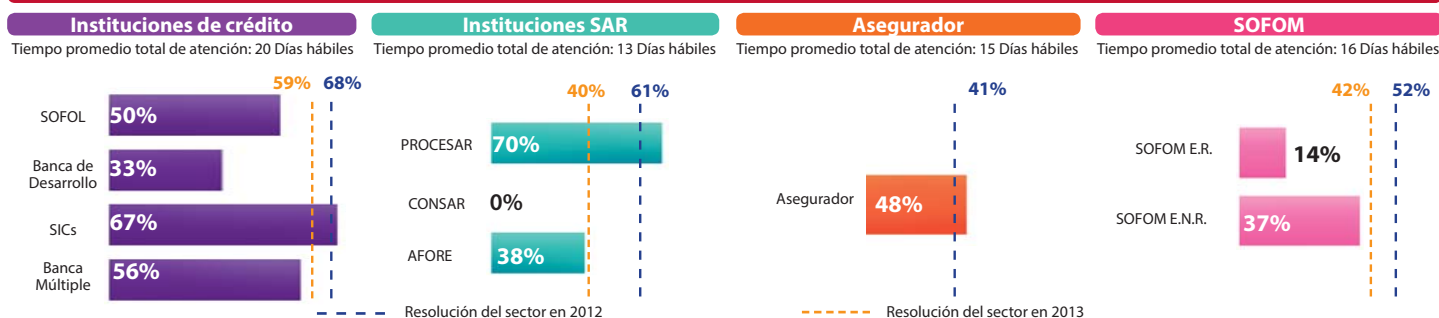


* Incluye: Refácil Servicios Integrales 1%, Crédito Inmobiliario 1%, Impulsora y Fomento Alica 1%, Fin Util 1%, Metrofinanciera 1%, Tarjetas Unisoluciones 1%, Patrimonio 1%, entre otros.



* Incluye: Consupago 7%, Santander Hipotecario 3%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



Part.

65.680%

34.316%

0.000%

0.005%

0.000%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Arbitraje	Defensa		Total general
			GO/GE	CO			SDLG	DLG	
38.0	Instituciones de Crédito	2,409	4,773	1,100	0	0	0	0	8,282
	Banca Múltiple	822	3,577	1,044	0	0	0	0	5,443
	SICs	1,576	1,179	42	0	0	0	0	2,797
	Banca de Desarrollo	9	12	8	0	0	0	0	29
	SOFOL	2	5	6	0	0	0	0	13
53.6	Instituciones SAR	11,344	305	53	0	0	0	0	11,702
	AFORE	227	290	53	0	0	0	0	570
	CON SAR	6	1	0	0	0	0	0	7
	PROCESAR	11,111	14	0	0	0	0	0	11,125
5.4	Aseguradoras	180	590	406	0	1	0	0	1,177
1.4	SOFOM	74	155	76	0	0	0	0	305
0.9	Servicios otorgados por CONDUSEF	199	0	0	0	0	0	0	199
0.7	Otros sectores	124	20	9	0	0	0	0	153
	Total general	14,330	5,843	1,644	0	1	0	0	21,818

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
PROCESAR	11,111	79.32	Consulta a la BNSAR	11,111	79.32	Consulta a través del NSS	10,927	78.01
TransUnion	1,546	11.04	Reporte de Buró de Crédito	1,576	11.25	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,412	10.08
Banamex	179	1.28	Tarjeta de crédito	431	3.08	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	387	2.76
BBVA Bancomer	138	0.99	Información sobre productos y servicios financieros	305	2.18	Consulta por varios NSS	163	1.16
ab	81	0.58	Crédito personal	76	0.54	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	105	0.75
BANORTE	71	0.51	Tarjeta de débito	68	0.49	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	105	0.75
afore XXI BANORTE	65	0.46	Crédito hipotecario	47	0.34	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	100	0.71
Banco Ahorro Famsa	49	0.35	Cuenta de ahorro	43	0.31	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	70	0.50
HSBC	43	0.31	Daños automóviles	42	0.30	Retraso en la entrega del reporte especial	52	0.37
BANCO DEL BAJIO	41	0.29	Disposición del saldo de la cuenta individual	29	0.21	Incumplimiento del contrato	49	0.35
Otras Instituciones	683	4.87	Otros productos	279	1.98	Otras causas	637	4.56
Total	14,007	100	Total	14,007	100	Total	14,007	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

NUEVO LEÓN

Controversias recibidas

Banca Múltiple

Institución	Producto - causa
36% Banamex	Tarjeta de crédito 62% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla • Consumos no reconocidos • Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
26% Bancomer	Tarjeta de débito 11% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
10% BANORTE	Cuenta de ahorro 5% • Cargos no reconocidos en la cuenta • Negativa de entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido • Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
10% Santander	Otros productos % Crédito personal 5%, Cuenta de nómina 4%, Cheques 4%, Valores e instrumentos de inversión 2%, Crédito al auto 2%, Crédito hipotecario 2%, Crédito de nómina 1%, Cajero automático 1%, entre otros.
5% HSBC	
4% BANCO AZTECA	
9% Otras*	

* Incluye: Banco Ahorro Famsa 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banca Afirme 2%, Banco Regional de Monterrey 1%, Banco Inxev 1%, BanCoppel 1%.

AFORE

Institución	Servicio - causa
33% afore BANORTE	Emisión de estado de cuenta 21% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
14% sura	Traspaso AFORE-AFORE 17% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Solicitud no atendida por traspaso indebido • Información para realizar el trámite no otorgada
12% Principal Afore	Aportaciones voluntarias 17% • Retraso en la realización del pago del retiro • Información para realizar el trámite no otorgada • Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos
9% Profuturo Afore	Otros servicios % Retiros programados 10%, Disposición del saldo de la cuenta individual 9%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 7%, Retiro SAR 92-97 5%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 4%, entre otros.
8% Afore Coppel	
7% Banamex	
7% INBURSA Afore	
10% Otras*	

* Incluye: Afore Invercap 6%, Afore Azteca 1%, PENSIONISSSTE 1%, Afore Afirme 1%, MetLife Afore 1%.

Asegurador

Institución	Producto - causa
16% BBVA Bancomer SEGUROS	Daños automóviles 45% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Inconformidad con el monto de la indemnización
11% BANORTE-GENERALI SEGUROS	Vida individual 19% • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Cancelación del contrato anticipadamente
10% AAA	Gastos médicos mayores 10% • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Inconformidad con las condiciones de preexistencia
8% Qualitas	Otros productos % Relacionado con otro sector 5%, Accidentes personales 5%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 4%, Seguro de desempleo 2%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 2%, Diversos misceláneos 1%, Vida colectivo 1%, Salud 1%, entre otros.
6% ZURICH	
6% MAPFRE	
5% MetLife	
5% GNP	
4% ABA SEGUROS	
29% Otras*	

* Incluye: Seguros Inbursa 3%, Ace Seguros 3%, Seguros Argos 3%, Seguros Banamex 3%, Seguros Afirme 3%, HSBC Seguros 2%, AIG Seguros México 2%, Seguros Atlas 1%, HDI Seguros 1%, entre otros.

SOFOM ENR

Institución	Producto - causa
12% CredClub	Crédito personal 45% • Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución • Actualización de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones
12% Prestamix	Crédito hipotecario 26% • Pago no aplicado al producto o servicio • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Beneficios no aplicados al crédito
9% TERTIUS	Crédito al auto 16% • Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución • Pago no aplicado al producto o servicio • Beneficios no aplicados al crédito
8% RENAULT NISSAN SERVICIOS FINANCIEROS	Otros productos % Tarjeta de crédito 9%, Crédito simple 1%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, entre otros.
5% Cajero	
5% QC Soluciones Financieras	
5% CCE	
5% ally	
4% BNP PARIBAS	
35% Otras*	

* Incluye: Crédito Ideal 3%, Wac de México 3%, Compañía Comercial Comernova 2%, Tarjetas Unisoluciones 2%, Grupo Fast Servicios Financieros 2%, Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario 2%, BNP Paribas 2%, Financiera México Múltiple 2%, entre otros.

SICs

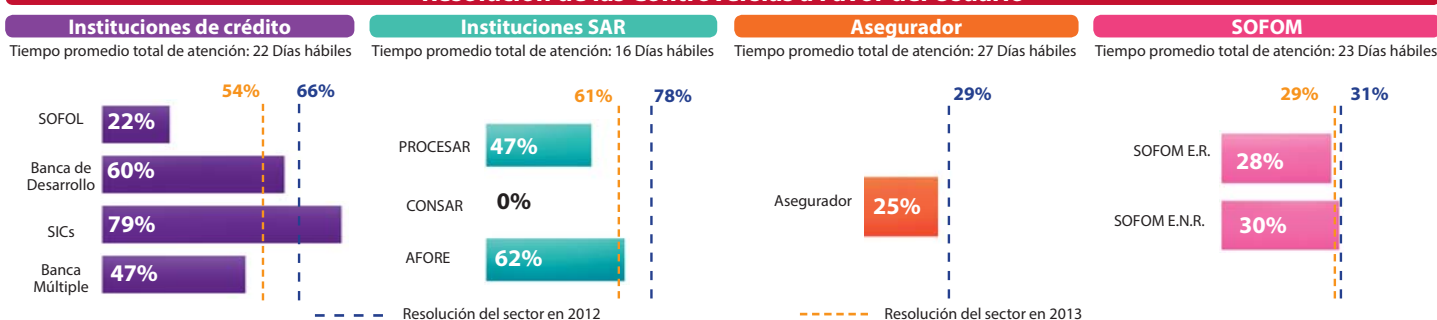
Institución	Causa
82% TransUnion	56.7% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
17% Círculo de CRÉDITO	43.1% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
1% Dun & Bradstreet	0.1% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER

Institución	Causa
24% Santander	13% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
22% Credito Familiar	13% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
18% Hipotecaria Nacional	9% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
18% SORIANA	
18% Otras*	

* Incluye: Operadora e Impulsora de Negocios 4%, Financiera SI 4%, Globalcard 4%, AF Banregio 3%, Arrendadora y Factor Banorte 3%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—



Part.

80%

20%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
89.0	Instituciones de Crédito	15,266	2,846	119	0	0	0	18,231
	Banca Múltiple	257	1,633	103	0	0	0	1,993
	SICs	15,004	1,205	14	0	0	0	16,223
	Banca de Desarrollo	4	3	1	0	0	0	8
	SOFOL	1	5	1	0	0	0	7
5.2	Instituciones SAR	889	179	5	0	0	0	1,073
	AFORE	24	177	5	0	0	0	206
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	865	2	0	0	0	0	867
3.5	Aseguradoras	114	547	56	0	0	0	717
1.3	SOFOM	38	203	21	0	0	0	262
0.2	Servicios otorgados por CONDUSEF	34	0	0	0	0	0	34
0.8	Otros sectores	114	44	4	0	0	0	162
	Total general	16,455	3,819	205	0	0	0	20,479

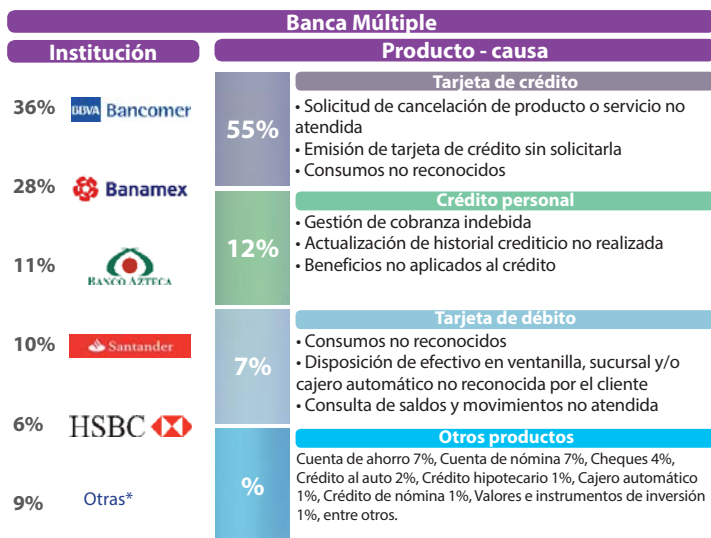
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,174	80.79	Reporte de Buró de Crédito	15,004	92.00	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,918	91.48
Círculo de Crédito	1,762	10.81	Consulta a la BNSAR	865	5.30	Consulta a través del NSS	855	5.24
PROCESAR	865	5.30	Tarjeta de crédito	147	0.90	Cancelación del contrato anticipadamente	79	0.48
BBVA Bancomer	153	0.94	Vida individual	89	0.55	Actualización de historial crediticio no realizada	67	0.41
DB Dun & Bradstreet	66	0.40	Crédito personal	52	0.32	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	66	0.41
INBURSA Seguros	62	0.38	Cuenta de ahorro	21	0.13	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	24	0.15
Banamex	54	0.33	Daños automóbiles	19	0.12	Pago no aplicado al producto o servicio	22	0.13
MetLife	22	0.13	Tarjeta de débito	11	0.07	Consulta de saldos y movimientos no atendida	22	0.13
HSBC	19	0.12	Emisión de estado de cuenta	11	0.07	Negociación de créditos (Orientación)	19	0.12
BANCO AZTECA	11	0.07	Cheques	10	0.06	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	16	0.10
Otras Instituciones	119	0.73	Otros productos	78	0.48	Otras causas	219	1.35
Total	16,307	100	Total	16,307	100	Total	16,307	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

OAXACA

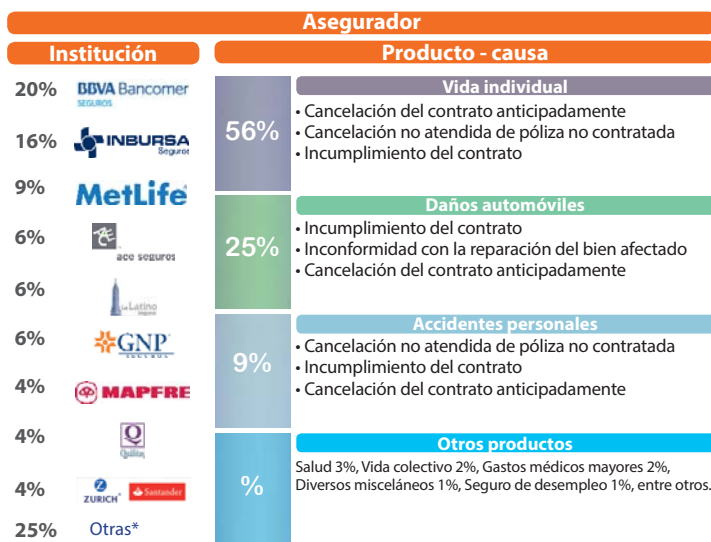
Controversias recibidas



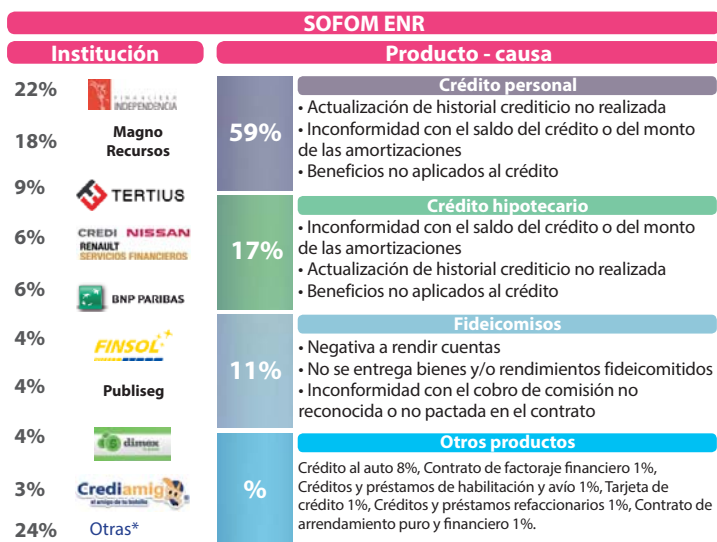
* Incluye: Banco Mercantil del Norte 4%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banco Inbursa 1%, Banco Compartamos 1%.



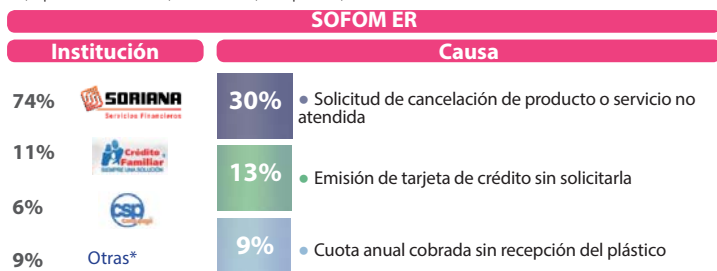
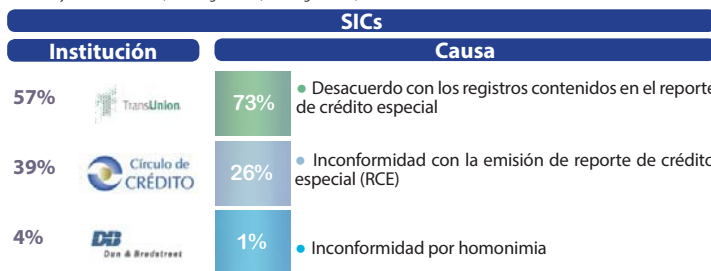
* Incluye: Profuturo G.N.P. 4%, Metlife Afore 3%, Afore Azteca 3%, Afore Inbursa 1%, Afore Invercap 1%.



* Incluye: Seguros Banamex 4%, Medi Access Seguros de Salud 3%, Seguros Banorte Generali 3%, AXA Seguros 3%, Seguros Monterrey New York Life 3%, ABA Seguros 1%, HDI Seguros 1%, entre otros.

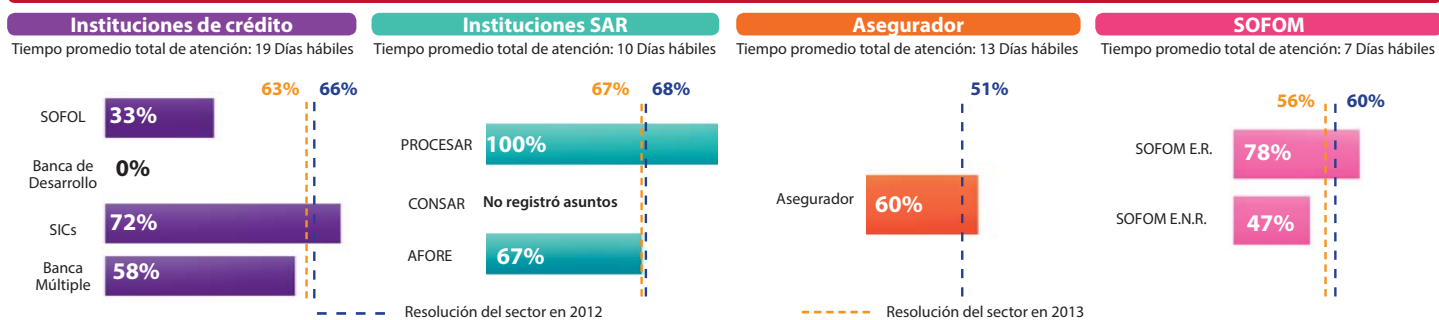


* Incluye: Crédito Inmobiliario 3%, Crédito Real 2%, Apoyándote 2%, Financiera Finca 1%, BPF Finance México 1%, Red Prospera 1%, Hipotecaria Su Casita 1%, Patrimonio 1%, Fomepade 1%, entre otros.



* Incluye: Hipotecaria Nacional 4%, CF Credit Services 3%, Global Card 2%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



7%



22%

0%



100%



11%

Part.

71%

29%

0%

0%

11%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
81.2	Instituciones de Crédito	13,831	3,866	914	0	0	0	18,611
	Banca Múltiple	1,856	3,619	884	0	0	0	6,359
	SICs	11,949	237	27	0	0	0	12,213
	Banca de Desarrollo	19	8	0	0	0	0	27
	SOFOL	7	2	3	0	0	0	12
8.5	Instituciones SAR	1,561	323	56	0	0	0	1,940
	AFORE	251	314	56	0	0	0	621
	CON SAR	3	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	1,307	9	0	0	0	0	1,316
7.2	Aseguradoras	383	992	284	0	0	0	1,659
1.7	SOFOM	114	220	51	0	0	0	385
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	23	0	0	0	0	0	23
1.3	Otros sectores	272	22	9	0	0	0	303
	Total general	16,184	5,423	1,314	0	0	0	22,921

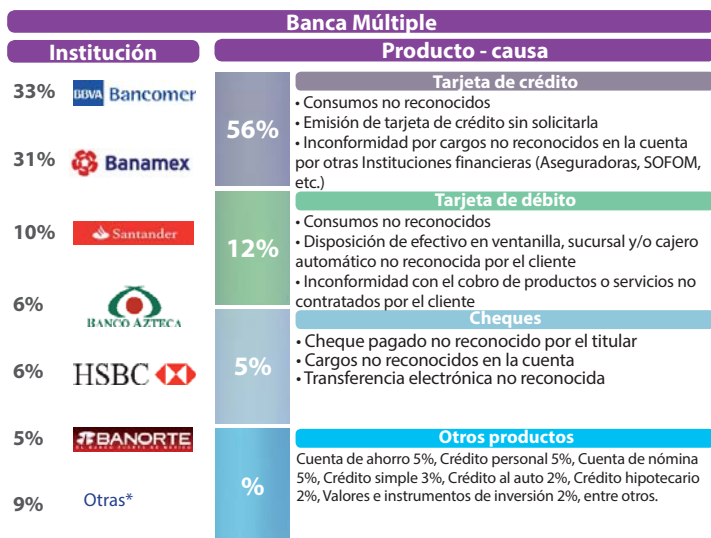
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,560	72.75	Reporte de Buró de Crédito	11,949	75.20	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,797	74.25
PROCESAR	1,307	8.23	Consulta a la BND SAR	1,307	8.23	Consulta a través del NSS	1,292	8.13
Banamex	553	3.48	Tarjeta de crédito	929	5.85	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	922	5.80
BBVA Bancomer	410	2.58	Información sobre productos y servicios financieros	516	3.25	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	212	1.33
Círculo de CRÉDITO	382	2.40	Crédito personal	142	0.89	Actualización de historial crediticio no realizada	143	0.90
BANCO AZTECA	293	1.84	Daños automóviles	107	0.67	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	134	0.84
Banco WAL-MART	108	0.68	Crédito hipotecario	100	0.63	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	93	0.59
BANORTE	103	0.65	Crédito simple	90	0.57	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen	70	0.44
Santander	102	0.64	Cuenta de ahorro	84	0.53	Incumplimiento del contrato	68	0.43
afore XXI BANORTE	92	0.58	Cuenta de nómina	83	0.52	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	60	0.38
Otras Instituciones	979	6.17	Otros productos	582	3.66	Otras causas	1,098	6.91
Total	15,889	100	Total	15,889	100	Total	15,889	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

PUEBLA

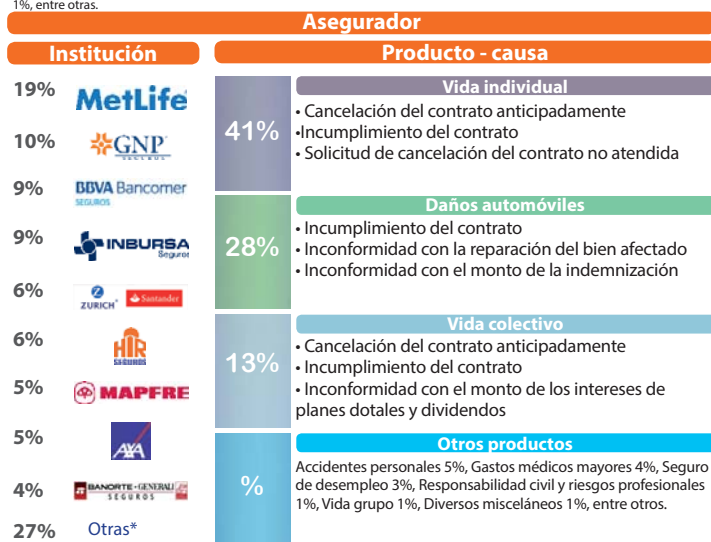
Controversias recibidas



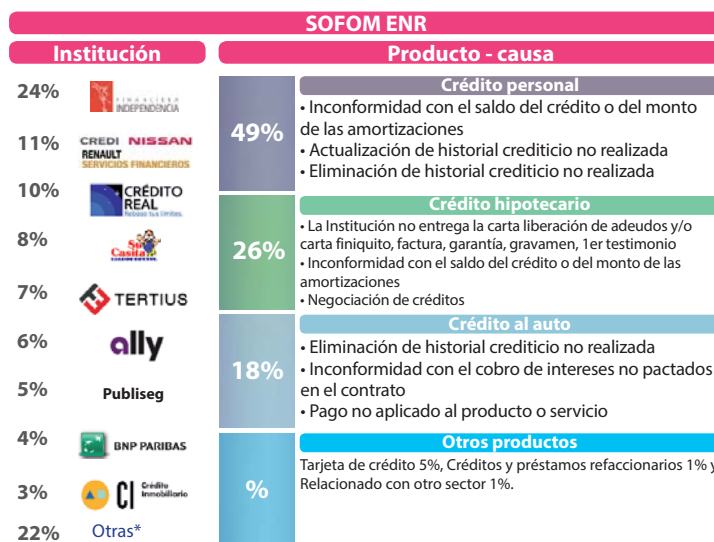
* Incluye: Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, American Express Bank (México) 1%, entre otras.



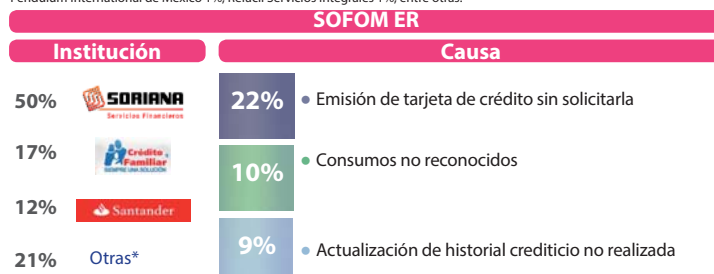
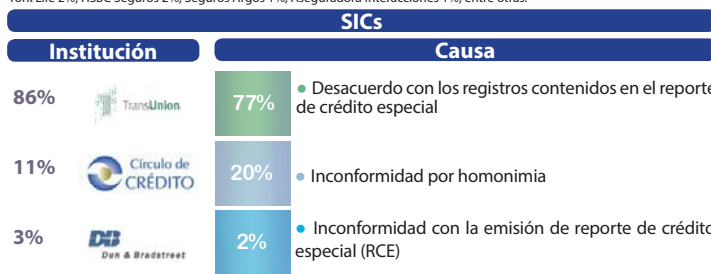
* Incluye: Afore Azteca 5%, Afore Invercap 4%, Metlife Afore 3%, PENSIONISSTE 1%.



* Incluye: Ace Seguros 4%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, ABA Seguros 2%, Seguros Banamex 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Argos 1%, Aseguradora Interacciones 1%, entre otras.

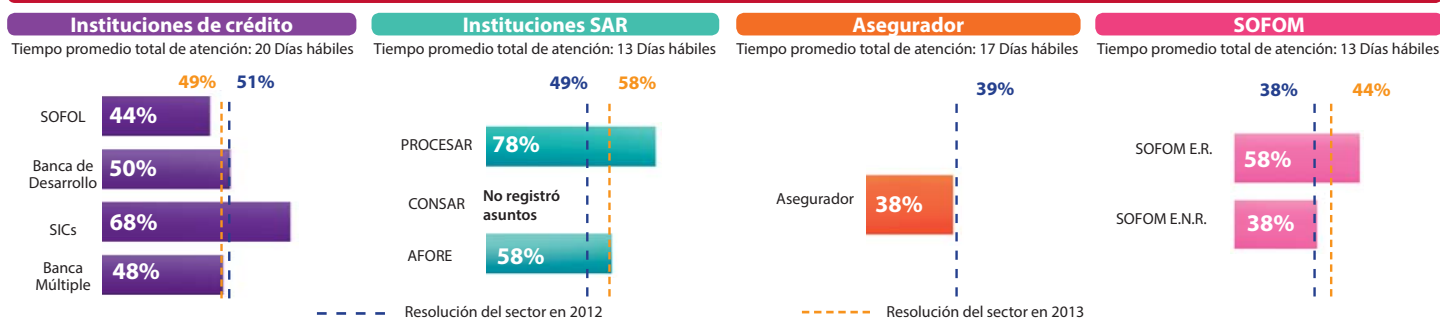


* Incluye: Compañía Comercial Comernova 3%, Metrofinanciera 3%, Patrimonio 2%, ING Hipotecaria 2%, Financiera Finsol 2%, Pendulum International de México 1%, Refácil Servicios Integrales 1%, entre otras.



* Incluye: CF Credit Services 11%, Operadora e Impulsora de Negocios 2%, Financiera Ayudamos 2%, Financiera Sí 1%, Fincasa Hipotecaria 1%, Hipotecaria Nacional 1%, Finanzmadríd México 1%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

34%

5%

—

100%

27%

Part.

81%

19%

0%

0%

27%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
69.5	Instituciones de Crédito	13,822	3,338	438	0	0	0	17,598
	Banca Múltiple	1,937	1,902	422	0	0	0	4,261
	SICs	11,858	1,408	7	0	0	0	13,273
	Banca de Desarrollo	19	23	2	0	0	0	44
	SOFOL	8	5	7	0	0	0	20
24.1	Instituciones SAR	5,812	273	18	0	0	0	6,103
	AFORE	329	270	18	0	0	0	617
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	5,483	2	0	0	0	0	5,485
4.2	Aseguradoras	425	497	144	0	0	0	1,066
1.3	SOFOM	178	126	31	0	0	0	335
0.0	Servicios otorgados por CONDUSEF	0	0	0	0	0	0	0
0.9	Otros sectores	158	51	5	0	0	0	214
	Total general	20,395	4,285	636	0	0	0	25,316

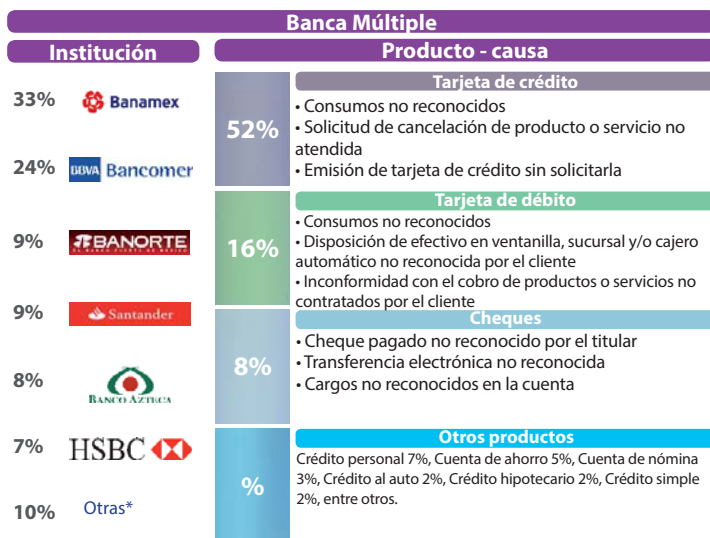
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,836	53.55	Reporte de Buró de Crédito	11,858	58.60	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,689	52.82
PROCESAR	5,483	27.09	Consulta a la BND SAR	5,483	27.09	Consulta a través del NSS	5,418	26.77
Círculo de CRÉDITO	1,006	4.97	Tarjeta de crédito	963	4.76	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	1,147	5.67
Banamex	624	3.08	Crédito personal	312	1.54	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	471	2.33
BANCO AZTECA	290	1.43	Tarjeta de débito	216	1.07	Incumplimiento del contrato	168	0.83
HSBC	226	1.12	Daños automóviles	187	0.92	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	145	0.72
BBVA Bancomer	204	1.01	Vida individual	128	0.63	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	143	0.71
Santander	179	0.88	Cuenta de ahorro	126	0.62	Actualización de historial crediticio no realizada	143	0.71
BANORTE	175	0.86	Crédito hipotecario	111	0.55	Negociación de créditos (Orientación)	131	0.65
afore xxx BANORTE	93	0.46	Cheques	108	0.53	Pago no aplicado al producto o servicio	122	0.60
Otras Instituciones	1,121	5.55	Otros productos	745	3.69	Otras causas	1,660	8.19
Total	20,237	100	Total	20,237	100	Total	20,237	100

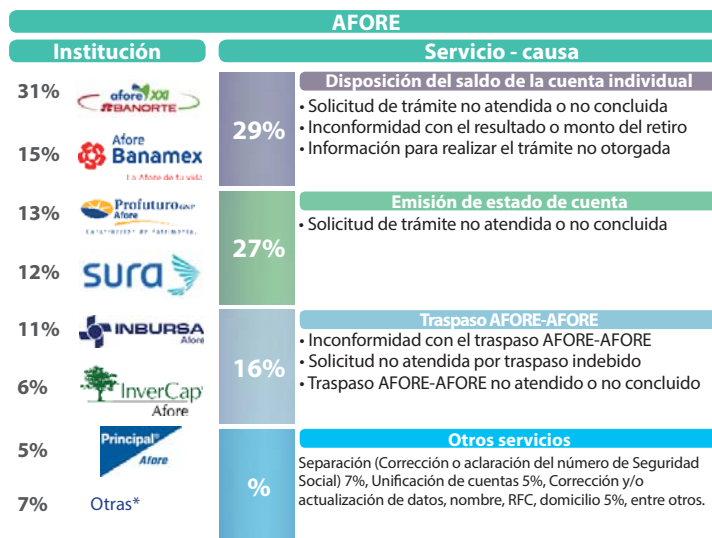
Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

QUERÉTARO

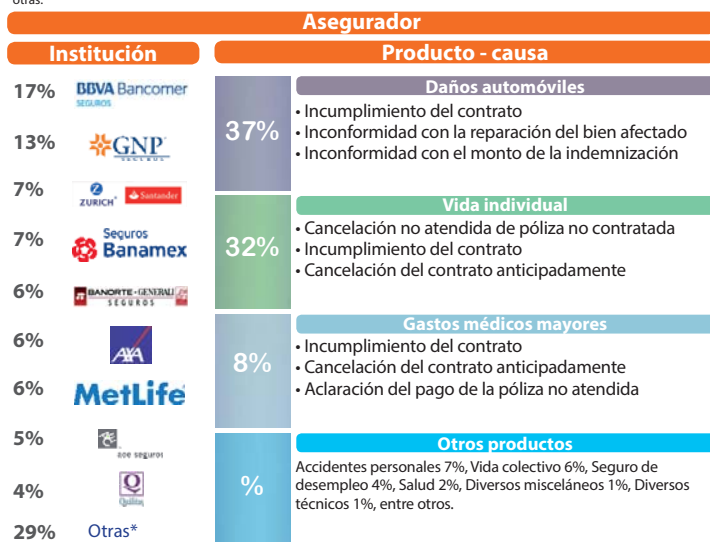
Controversias recibidas



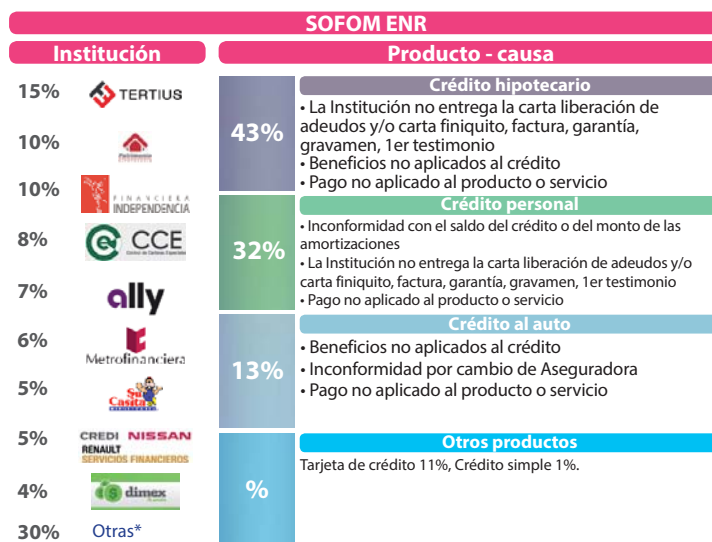
* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banco del Bajío 1%, entre otras.



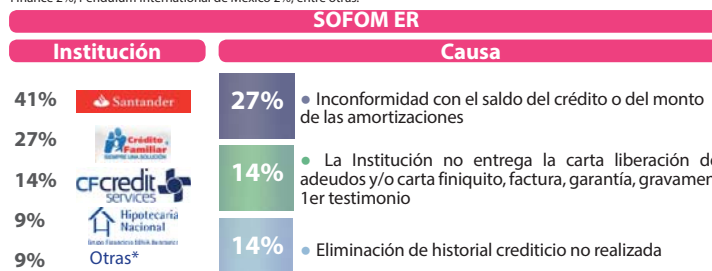
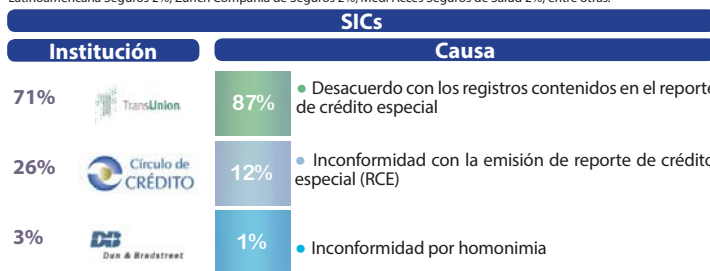
* Incluye: Afore Coppel 3%, Afore Azteca 3%, entre otras.



* Incluye: Mapfre Tepeyac 3%, Seguros Monterrey New York Life 2%, HDI Seguros 2%, ABA Seguros 2%, Seguros Inbursa 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, Zurich Compañía de Seguros 2%, Medi Acces Seguros de Salud 2%, entre otras.

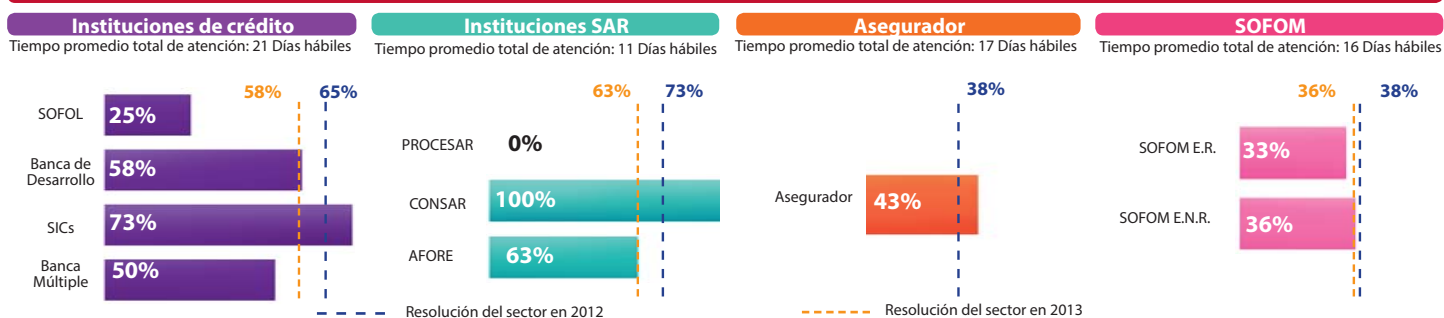


* Incluye: Financiera México Múltiple 4%, Crédito Real 3%, Capital 2%, Apoyo Económico Familiar 2%, BNP Paribas Personal Finance 2%, Pendulum International de México 2%, entre otras.



* Incluye: Servicios Financieros Soriana 5%, Consupago 4%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



7%



9%

0%

0%



4%

Part.

83%

17%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
85.9	Instituciones de Crédito	21,924	3,371	332	0	0	0	25,627
	Banca Múltiple	386	2,160	298	0	0	0	2,844
	SICs	21,507	1,168	20	0	0	0	22,695
	Banca de Desarrollo	28	35	13	0	0	0	76
	SOFOL	3	8	1	0	0	0	12
10.1	Instituciones SAR	2,486	516	24	0	0	0	3,026
	AFORE	24	218	24	0	0	0	266
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	2,460	298	0	0	0	0	2,758
2.1	Aseguradoras	66	449	125	0	0	0	640
1.5	SOFOM	77	289	78	0	0	0	444
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	17	0	0	0	0	0	17
0.3	Otros sectores	73	20	3	0	0	0	96
	Total general	24,643	4,645	562	0	0	0	29,850

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	18,966	77.25	Reporte de Buró de Crédito	21,507	87.59	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	21,332	86.88
Círculo de Crédito	2,502	10.19	Consulta a la BNSAR	2,460	10.02	Consulta a través del NSS	2,449	9.97
PROCESAR	2,460	10.02	Información sobre productos y servicios financieros	254	1.03	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	256	1.04
BBVA Bancomer	151	0.61	Tarjeta de crédito	96	0.39	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	164	0.67
Banamex	57	0.23	Crédito hipotecario	34	0.14	Actualización de historial crediticio no realizada	48	0.20
Santander	26	0.11	SIAB Vida	27	0.11	Consulta de saldos y movimientos no atendida	34	0.14
infonacot	25	0.10	Crédito personal	25	0.10	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	27	0.11
Compartamos Banco	25	0.10	Crédito de nómina	20	0.08	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	23	0.09
DB Dun & Bradstreet	25	0.10	Tarjeta de débito	17	0.07	Pago no aplicado al producto o servicio	17	0.07
HSBC	21	0.09	Cuenta de ahorro	16	0.07	Negociación de créditos (Orientación)	12	0.05
Otras Instituciones	295	1.20	Otros productos	97	0.40	Otras causas	191	0.78
Total	24,553	100	Total	24,553	100	Total	24,553	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

QUINTANA ROO

Controversias recibidas

Banca Múltiple

Institución	Producto - causa
28% Bancomer	Tarjeta de crédito 45% • Consumos no reconocidos • Actualización de historial crediticio no realizada • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
28% Banamex	Cuenta de ahorro 17% • Consulta de saldos y movimientos no atendida • No recepción de estado de cuenta • Cargos no reconocidos en la cuenta
13% Santander	Tarjeta de débito 11% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Consulta de saldos y movimientos no atendida
8% HSBC	Otros productos % Crédito personal 7%, Cuenta de nómina 5%, Cheques 5%, Crédito hipotecario 2%, Cajero automático 1%, Crédito de nómina 1%, Crédito al auto 1%, entre otros.
8% BANCO AZTECA	
6% BANORTE	
9% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, American Express Bank (México) 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

AFORE

Institución	Servicio - causa
31% Afore Inbursa	Emisión de estado de cuenta 19% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida
15% Afore Banamex	Retiros programados 19% • Retraso en la realización del pago del retiro • Inconformidad con el cálculo de los retiros programados
14% Afore Sura	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 10% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con la corrección o actualización
10% AFORE AZTECA	Otros servicios % Traspaso AFORE-AFORE 10%, Unificación de cuentas 9%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 8%, Disposición del saldo de la cuenta individual 6%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 5%, entre otros.
7% Afore Coppel	
6% Profuturo	
6% Otras*	

* Incluye: Afore Invercap 5%, Afore Inbursa 3%, Metlife Afore 2%, PENSIONISSSTE 1%.

Asegurador

Institución	Producto - causa
18% MetLife	Vida individual 41% • Solicitud de cancelación del contrato no atendida • Cancelación del contrato anticipadamente • Incumplimiento del contrato
15% BBVA Bancomer Seguros	Daños automóbiles 32% • Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
8% SEGUROS ARGOS	Accidentes personales 8% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Solicitud de cancelación del contrato no atendida
8% Qualitas	
6% GNP	
5% Seguros Banamex	
5% SEGUROS SESI	
5% ZURICH	
5% BANORTE-GENERALI SEGUROS	
5% Otras*	Otros productos % Gastos médicos mayores 8%, Relacionado con otro sector 3%, Vida colectivo 3%, Diversos misceláneos 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.

* Incluye: Seguros Inbursa 4%, AXA Seguros 3%, HDI Seguros 3%, Mapfre Tepeyac 3%, La Latinoamericana Seguros 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Monterrey New York Life 1%, A. N. A. Compañía de Seguros 1%, entre otras.

SOFOM ENR

Institución	Producto - causa
26% INDEPENDENCIA	Crédito personal 49% • Actualización de historial crediticio no realizada • Pago no aplicado al producto o servicio • Eliminación de historial crediticio no realizada
14% Castilla	Crédito hipotecario 43% • Actualización de historial crediticio no realizada • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Pago no aplicado al producto o servicio
13% TERTIUS	Crédito al auto 5% • Actualización de historial crediticio no realizada • Pago no aplicado al producto o servicio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
7% FINANCIERA MEXICO	
5% Capital	
5% CRÉDITO REAL	
4% CREDI NISSAN RENAULT SERVICIOS FINANCIEROS	
4% CREDITO COMANDANTE	
3% Otras*	Otros productos % Relacionado con otro sector 3%.

* Incluye: Prestaciones Finmart 3%, Presta Simple 2%, Financiera Finsol 2%, Metrofinanciera 2%, Crédito Inmobiliario 1%, ING Hipotecaria 1%, Fisofo 1%, Sefinon 1%, Proyectos Adamantine 1%, Refácil Servicios Integrales 1%, entre otras.

SICs

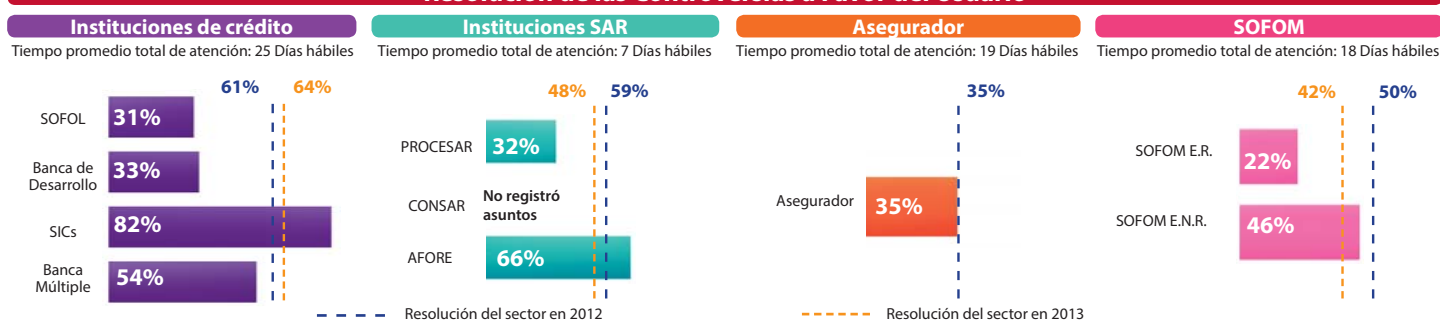
Institución	Causa
68% TransUnion	89% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
24% Círculo de CRÉDITO	9% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
8% DB	2% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER

Institución	Causa
32% Hipotecaria Nacional	18% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
21% FINCASA	16% • Negociación de créditos
14% Crédito Familiar	
33% Otras*	16% • Actualización de historial crediticio no realizada

* Incluye: Ixe Soluciones 9%, Santander Hipotecario 9%, Operadora e Impulsora de Negocios 5%, Alcanza Cobranza 4%, Consupago 4%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

14%

17%

—

—

15%

Part.

78%

22%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
82.43	Instituciones de Crédito	9,351	1,707	584	0	0	0	11,642
	Banca Múltiple	1,123	1,268	494	0	0	0	2,885
	SICs	8,197	416	75	0	0	0	8,688
	Banca de Desarrollo	29	23	15	0	0	0	67
	SOFOL	2	0	0	0	0	0	2
9.16	Instituciones SAR	1,170	110	13	0	0	0	1,293
	AFORE	450	104	13	0	0	0	567
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	720	5	0	0	0	0	725
4.85	Aseguradoras	223	288	174	0	0	0	685
2.58	SOFOM	148	146	71	0	0	0	365
0.01	Servicios otorgados por CONDUSEF	1	0	0	0	0	0	1
0.97	Otros sectores	106	24	7	0	0	0	137
	Total general	10,999	2,275	849	0	0	0	14,123

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	6,566	60.28	Reporte de Buró de Crédito	8,197	75.26	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,677	70.48
Círculo de CRÉDITO	1,623	14.90	Consulta a la BNSAR	720	6.61	Consulta a través del NSS	718	6.59
PROCESAR	720	6.61	Información sobre productos y servicios financieros	507	4.65	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	529	4.86
BBVA Bancomer	299	2.75	Tarjeta de crédito	408	3.75	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	486	4.46
Banamex	244	2.24	Crédito personal	155	1.42	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	101	0.93
afore XXI BANORTE	209	1.92	Crédito hipotecario	60	0.55	Actualización de historial crediticio no realizada	97	0.89
Santander	131	1.20	Daños automóviles	56	0.51	Información para realizar el trámite no otorgado	83	0.76
BANCO AZTECA	126	1.16	Tarjeta de débito	52	0.48	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	78	0.72
BANORTE	119	1.09	Vida individual	48	0.44	Incumplimiento del contrato	61	0.56
Afore Banamex	55	0.50	SIAB Vida	45	0.41	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	54	0.40
Otras Instituciones	800	7.35	Otros productos	644	5.92	Otras causas	1,008	9.26
Total	10,892	100	Total	10,892	100	Total	10,892	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

SAN LUIS POTOSÍ

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
34% Bancomer	Tarjeta de crédito 54% • Consumos no reconocidos • Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
28% Banamex	Tarjeta de débito 11% • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Consumos no reconocidos • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
11% Santander	Cuenta de ahorro 7% • Cargos no reconocidos en la cuenta • Depósito no aplicado total o parcialmente • Transferencia electrónica no reconocida
8% BANORTE	Otros productos % Crédito personal 7%, Cheques 6%, Cuenta de nómina 4%, Crédito hipotecario 3%, Crédito al auto 2%, Valores e instrumentos de inversión 1%, entre otros.
6% BANCO AZTECA	
5% HSBC	
8% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, Banco Regional de Monterrey 1%, American Express Bank (México) 1%, BanCoppel 1%, Banca Afirme 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
33% afore XOO	Disposición del saldo de la cuenta individual 34% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión no atendido
13% Afore Banamex	Unificación de cuentas 11% • Unificación de cuentas no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas
12% Profuturo	Emisión de estado de cuenta 10% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida
10% SURA	Otros servicios % Traspaso AFORE-AFORE 9%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Comisiones 4%, Registro de trabajadores 4%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, Retiro SAR 92-97 3%, entre otros.
9% Principal Afore	
7% AFORE AZTECA	
5% INBURSA Afore	
11% Otras*	

* Incluye: Afore Coppel 5%, Metlife Afore 3%, Afore Invercap 2%, PENSIONISSSTE 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
19% BBVA Seguros	Vida individual 34% • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Solicitud de cancelación del contrato no atendida
10% MetLife	Daños automóbiles 27% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Cancelación no atendida de póliza no contratada
9% GNP	Gastos médicos mayores 12% • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Solicitud de cancelación del contrato no atendida
6% ZURICH	Otros productos % Vida colectivo 7%, Accidentes personales 6%, Salud 2%, Seguro de desempleo 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.
6% BANORTE-GENERALI	
5% Qualitas	
5% Seguros Banamex	
5% INBURSA Seguros	
4% SOFI	
31% Otras*	

* Incluye: Axa Seguros 4%, La Latinoamericana Seguros 3%, Seguros El Potosí 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Seguros Argos 2%, HDI Seguros 2%, HSBC Seguros 2%, Mapfre Tepeyac 2%, Seguros Azteca 1%, entre otras.

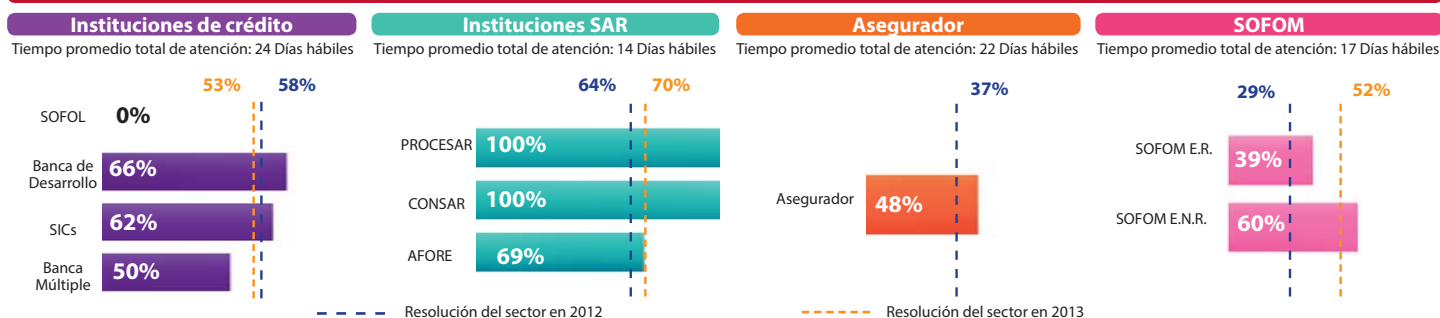
SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
32% FINANCIERA INDEPENDENCIA	Crédito personal 41% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Eliminación de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida
23% FINANCIERA MEXICO	Crédito hipotecario 36% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Pago no aplicado al producto o servicio
11% CREDI NISSAN RENAULT	Crédito al auto 17% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Actualización de historial crediticio no realizada
5% ally	Otros productos % Tarjeta de crédito 3%, Relacionado con otro sector 3%.
5% CRÉDITO REAL	
4% Casita	
3% TERTIUS	
3% CCE	
2% ING	
12% Otras*	

* Incluye: Compañía Comercial Comernova 2%, Metrofinanciera 2%, Grupo Credieexpress 2%, Hipotecaria Nacional Mexicana 2%, Financiera Realidad 2%, Pendulum International de México 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
77% TransUnion	89% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
23% Círculo de CRÉDITO	9% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
	1% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
39% Hipotecaria Nacional	17% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
32% SORIANA	16% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
18% Santander	13% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
8% Crédito	
3% Crédito Familiar	

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—



Part.

74%

26%

0%

0%

0.2%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
84.6	Instituciones de Crédito	18,426	4,700	471	0	0	0	23,597
	Banca Múltiple	2,020	3,886	465	0	0	0	6,371
	SICs	16,385	792	5	0	0	0	17,182
	Banca de Desarrollo	16	16	0	0	0	0	32
	SOFOL	5	6	1	0	0	0	12
6.6	Instituciones SAR	1,346	480	13	0	0	0	1,839
	AFORE	216	380	13	0	0	0	609
	CON SAR	2	2	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,128	98	0	0	0	0	1,226
6.2	Aseguradoras	427	1,080	220	0	0	0	1,727
1.6	SOFOM	163	256	26	0	0	0	445
0.4	Servicios otorgados por CONDUSEF	122	0	0	0	0	0	122
0.6	Otros sectores	155	7	3	0	0	0	165
	Total general	20,639	6,523	733	0	0	0	27,895

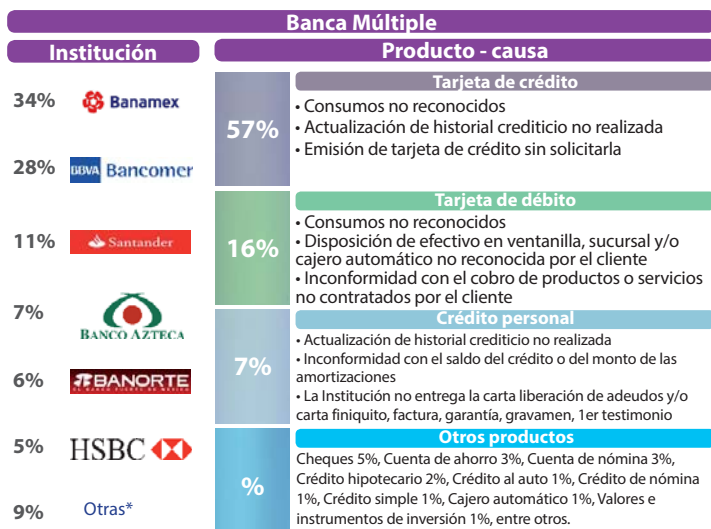
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	15,448	75.87	Reporte de Buró de Crédito	16,385	80.47	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,958	78.37
PROCESAR	1,128	5.54	Consulta a la BNSAR	1,125	5.53	Consulta a través del NSS	1,090	5.35
Círculo de CRÉDITO	931	4.57	Tarjeta de crédito	966	4.74	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	411	2.02
Banamex	656	3.22	Crédito personal	299	1.47	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	300	1.47
BBVA Bancomer	492	2.42	Información sobre productos y servicios financieros	261	1.28	Actualización de historial crediticio no realizada	291	1.43
BANCO AZTECA	206	1.01	Tarjeta de débito	235	1.15	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	262	1.29
Santander	198	0.97	Daños automóviles	158	0.78	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	151	0.74
BANORTE	116	0.57	Crédito hipotecario	108	0.53	Negociación de créditos (Orientación)	136	0.67
HSBC	111	0.55	SIAB Vida	90	0.44	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	106	0.52
BanCoppel	71	0.35	Cheques	74	0.36	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	93	0.46
Otras Instituciones	1,005	4.93	Otros productos	661	3.25	Otras causas	1,564	7.68
Total	20,362	100	Total	20,362	100	Total	20,362	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

SINALOA

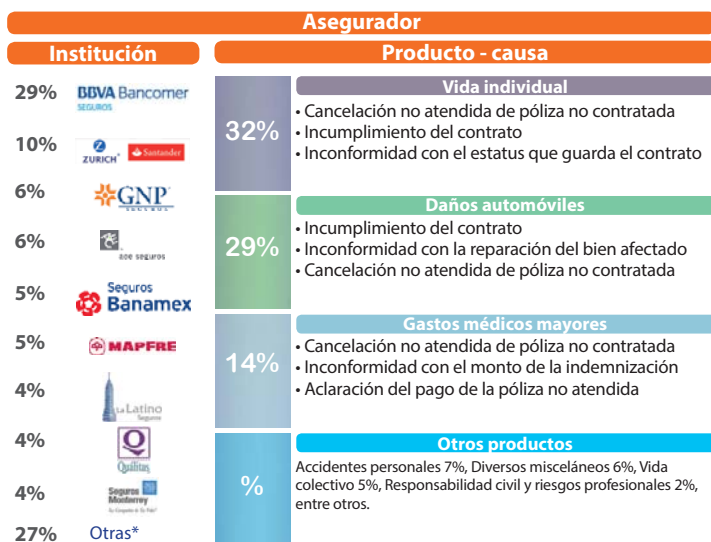
Controversias recibidas



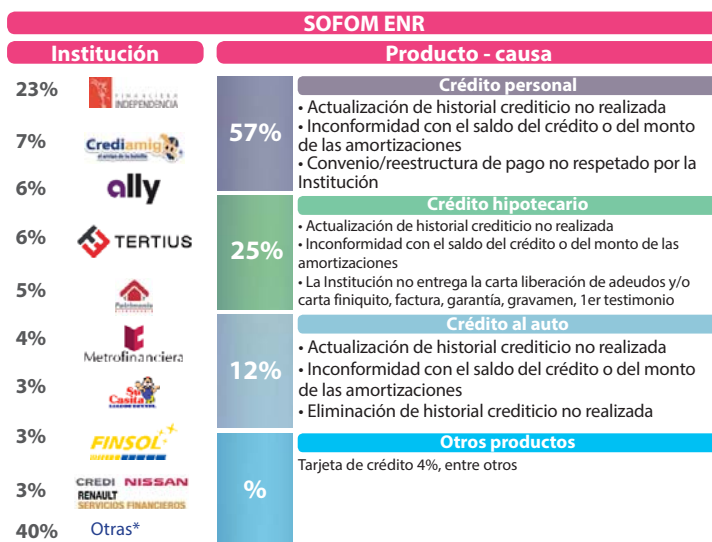
* Incluye: BanCoppel 4%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, American Express Bank (México) 1%, entre otras.



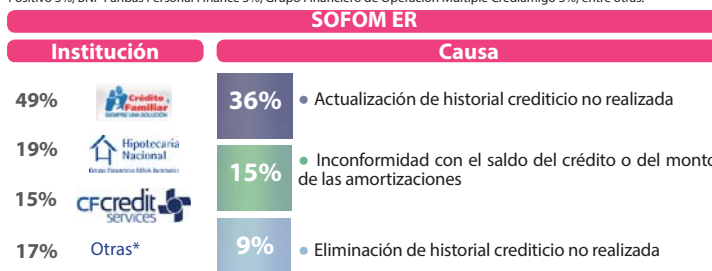
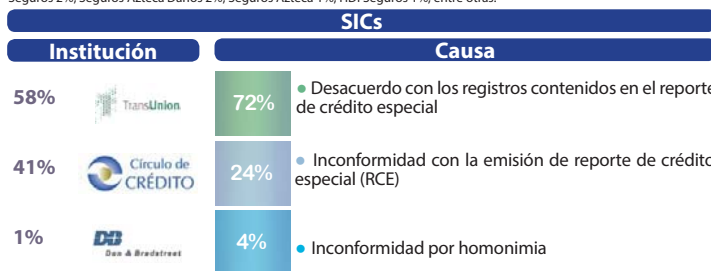
* Incluye: Afore Invercap 6%, Afore Azteca 5%, PENSIONISSSTE 3%, MetLife Afore 1%.



* Incluye: Axa Seguros 3%, MetLife México 3%, Seguros Inbursa 3%, Seguros Banorte Generali 3%, ABA Seguros 2%, HSBC Seguros 2%, Seguros Azteca Daños 2%, Seguros Azteca 1%, HDI Seguros 1%, entre otras.

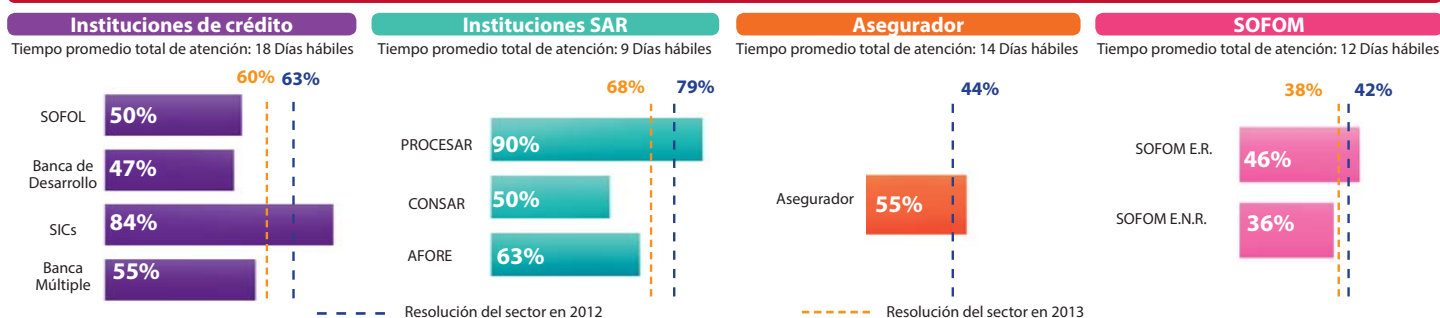


* Incluye: Compañía Comercial Comernova 3%, Crédito Real 3%, Crédito Inmobiliario 3%, Grupo Credieexpress 3%, Sinaloa Positivo 3%, BNP Paribas Personal Finance 3%, Grupo Financiero de Operación Múltiple Crediamig 3%, entre otras.



* Incluye: Servicios Financieros Soriana 11%, Operadora e Impulsora de Negocios 2%, Consupago 2%, Crédito Firme 2%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

12%

7%

10%

Part.

67%

33%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
76.2	Instituciones de Crédito	6,893	2,772	339	0	0	0	10,004
	Banca Múltiple	1,486	2,459	334	0	0	0	4,279
	SICs	5,394	294	0	0	0	0	5,688
	Banca de Desarrollo	11	13	1	0	0	0	25
	SOFOL	2	6	4	0	0	0	12
9.2	Instituciones SAR	940	257	14	0	0	0	1,211
	AFORE	273	237	14	0	0	0	524
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	665	20	0	0	0	0	685
6.5	Aseguradoras	213	516	124	0	0	0	853
3.4	SOFOM	165	255	28	0	0	0	448
3.6	Servicios otorgados por CONDUSEF	479	0	0	0	0	0	479
1.1	Otros sectores	121	13	4	0	0	0	138
	Total general	8,811	3,813	509	0	0	0	13,133

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	4,819	58.69	Reporte de Buró de Crédito	5,393	65.68	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,191	63.22
PROCESAR	665	8.10	Información sobre productos y servicios financieros	1,246	15.17	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,266	15.42
Círculo de CRÉDITO	562	6.84	Consulta a la BND SAR	664	8.09	Consulta a través del NSS	661	8.05
Banamex	441	5.37	Tarjeta de crédito	367	4.47	Negociación de créditos (Orientación)	123	1.50
BBVA Bancomer	290	3.53	Crédito personal	116	1.41	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	98	1.19
BANCO AZTECA	219	2.67	Tarjeta de débito	69	0.84	Inconformidad por homonimia	94	1.14
Santander	128	1.56	Crédito hipotecario	52	0.63	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	89	1.08
afore y BANORTE	102	1.24	SIAB Vida	42	0.51	Actualización de historial crediticio no realizada	77	0.94
HSBC	96	1.17	Cheques	40	0.49	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	43	0.52
BANORTE	74	0.90	Daños automóviles	27	0.33	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	42	0.51
Otras Instituciones	815	9.93	Otros productos	195	2.38	Otras causas	527	6.43
Total	8,211	100	Total	8,211	100	Total	8,211	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

SONORA

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
33%	Tarjeta de crédito 49% • Consumos no reconocidos • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida • Actualización de historial crediticio no realizada
31%	Tarjeta de débito 15% • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad por domiciliación no contratada
10%	Cheques 8% • Cheque pagado no reconocido por el titular • Transferencia electrónica no reconocida • Cargos no reconocidos en la cuenta
7%	Otros productos % Crédito personal 7%, Cuenta de ahorro 4%, Cuenta de nómina 4%, Crédito hipotecario 3%, Crédito al auto 3%, Cajero automático 2%, Crédito de nómina 1%, Domiciliación 1%, Servicios en sucursal y/o UNE 1%, entre otros.
6%	
4%	
9% Otras*	

* Incluye: BanCoppel 2%, Scotiabank Inverlat 2%, ABC Capital 1%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
31%	Disposición del saldo de la cuenta individual 28% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada • Inconformidad con el resultado o monto del retiro
16%	Retiro SAR 92-97 16% • Solicitud de disposición no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Información para realizar el trámite no otorgada
13%	Traspaso AFORE-AFORE 12% • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Solicitud no atendida por traspaso indebido • Información para realizar el trámite no otorgada
11%	
9%	
7%	
5%	Otros servicios % Unificación de cuentas 8%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Emisión de estado de cuenta 6%, Registro de trabajadores 5%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 3%, entre otros.
8% Otras*	

* Incluye: Afore Inbursa 4%, MetLife Afore 3%, Afore Azteca 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
15%	Daños automóviles 32% • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización
11%	Vida individual 25% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización • Cancelación del contrato anticipadamente
10%	Vida colectivo 11% • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con el monto de la indemnización • Inconformidad por duplicado de póliza
9%	Otros productos % Gastos médicos mayores 7%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 5%, Diversos misceláneos 4%, Vida grupo 4%, Seguro de desempleo 3%, Accidentes personales 2%, Agrícola y de animales 2%, entre otros.
9%	
6%	
6%	
4%	
4% Otras*	

* Incluye: HSBC Seguros 3%, Seguros Inbursa 3%, Ace Seguros 3%, HDI Seguros 2%, Seguros Banorte Generali 2%, General de Seguros 2%, Seguros Argos 1%, Seguros Monterrey New York Life 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
19%	Crédito hipotecario 36% • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Pago no aplicado al producto o servicio
15%	Crédito personal 31% • Actualización de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
13%	Crédito al auto 21% • Actualización de historial crediticio no realizada • Beneficios no aplicados al crédito • Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
7%	Otros productos % Tarjeta de crédito 10%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 1%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%.
7%	
6%	
5%	
3%	
3% Otras*	

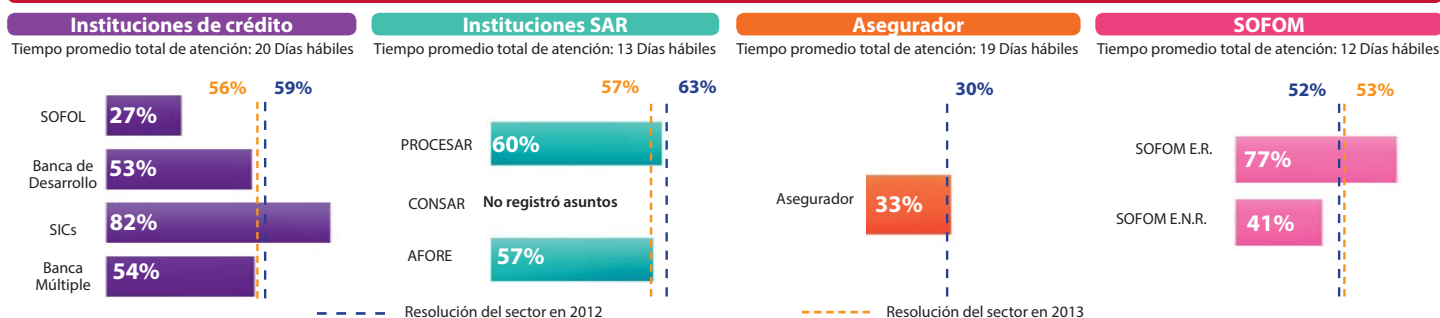
* Incluye: Ford Credit de México 3%, Financiera México Múltiple 3%, BNP Paribas Personal Finance 2%, ASP Consultores & Representación 2%, ING Hipotecaria 2%, Prestaciones Finmart 1%, Wac de México 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
68%	74% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
25%	17% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
7%	7% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
78%	47% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
10%	13% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
7%	7% • Actualización de historial crediticio no realizada
5% Otras*	

* Incluye: CF Credit Services 3%, Hipotecaria Nacional 2%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





TABASCO

Variación
2012-2013

80%



20%

—

0%



0%



23%

Acciones de Defensa recibidas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
79.28	Instituciones de Crédito	12,780	2,683	191	0	0	0	15,654
	Banca Múltiple	415	1,785	189	0	0	0	2,389
	SICs	12,363	881	2	0	0	0	13,246
	Banca de Desarrollo	2	11	0	0	0	0	13
	SOFOL	0	6	0	0	0	0	6
14.86	Instituciones SAR	2,661	260	13	0	0	0	2,934
	AFORE	49	225	13	0	0	0	287
	CON SAR	2	15	0	0	0	0	17
	PROCESAR	2,610	20	0	0	0	0	2,630
3.83	Aseguradoras	100	574	83	0	0	0	757
1.37	SOFOM	42	212	16	0	0	0	270
0.01	Servicios otorgados por CONDUSEF	1	0	0	0	0	0	1
0.65	Otros sectores	120	8	1	0	0	0	129
	Total general	15,704	3,737	304	0	0	0	19,745

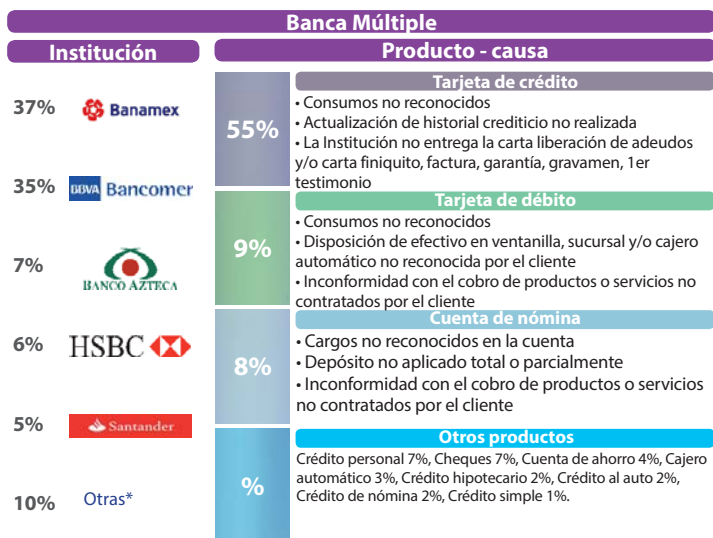
Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	11,877	76.22	Reporte de Buró de Crédito	12,363	79.34	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,287	78.85
PROCESAR	2,610	16.75	Consulta a la BNSAR	2,610	16.75	Consulta a través del NSS	2,604	16.71
Círculo de CRÉDITO	482	3.09	Tarjeta de crédito	188	1.21	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	196	1.26
BBVA Bancomer	148	0.95	Información sobre productos y servicios financieros	174	1.12	Actualización de historial crediticio no realizada	69	0.44
Banamex	113	0.73	Crédito personal	74	0.47	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	63	0.40
BANCO AZTECA	41	0.26	Daños automóbiles	40	0.26	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	40	0.26
Santander	37	0.24	Tarjeta de débito	14	0.09	Negociación de créditos (Orientación)	35	0.22
afore XXI BANORTE	26	0.17	Cuenta de nómina	12	0.08	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	34	0.22
HSBC	21	0.13	Cuenta de ahorro	10	0.06	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	29	0.19
BBVA Bancomer SEGUROS	18	0.12	Vida colectivo	9	0.06	Incumplimiento del contrato	28	0.18
Otras Instituciones	210	1.34	Otros productos	89	0.56	Otras causas	198	1.27
Total	15,583	100	Total	15,583	100	Total	15,583	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

TABASCO

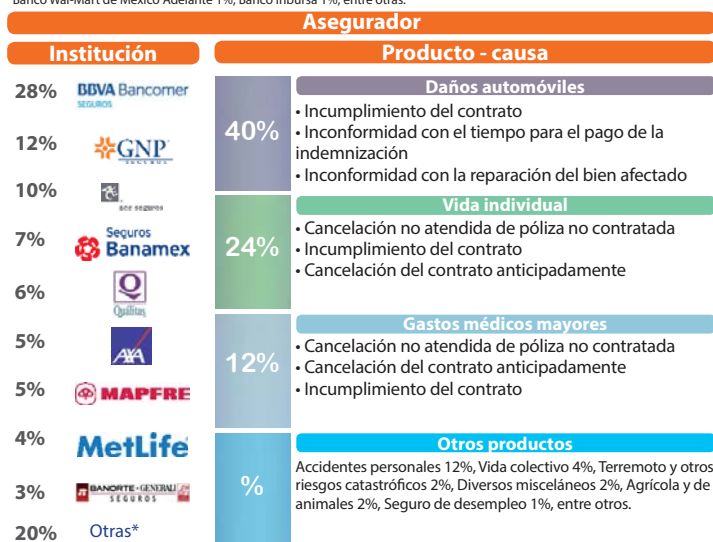
Controversias recibidas



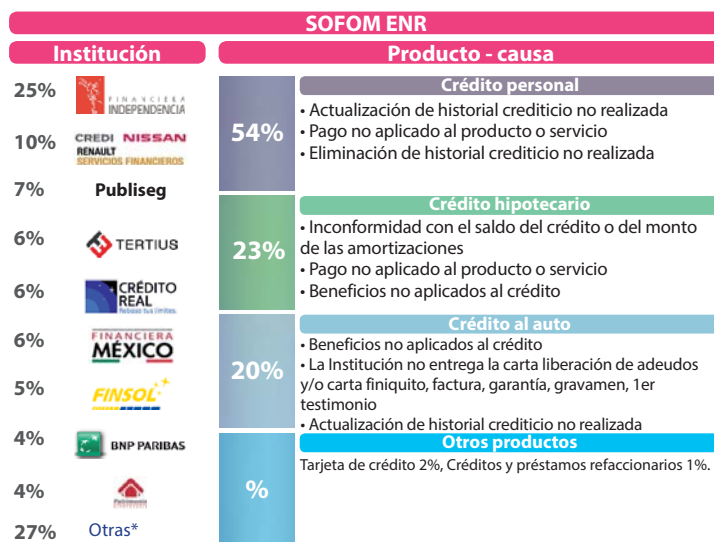
* Incluye: Banco Mercantil del Norte 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Compartamos 1%, Consubanco 1%, ABC Capital 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



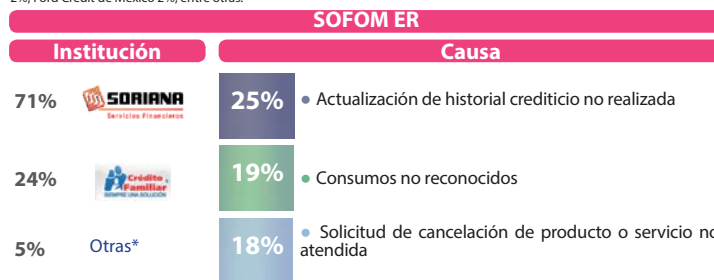
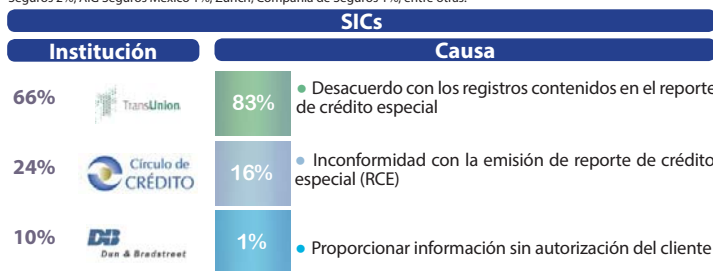
* Incluye: Metlife Afore 1%, Afore Inbursa 1%, PENSIONISSTE 1%, Profuturo G.N.P. 1%.



* Incluye: Zurich Santander Seguros México 2%, Seguros Inbursa 2%, ABA Seguros 2%, Protección Agropecuaria Compañía de Seguros 2%, AIG Seguros México 1%, Zurich, Compañía de Seguros 1%, entre otras.

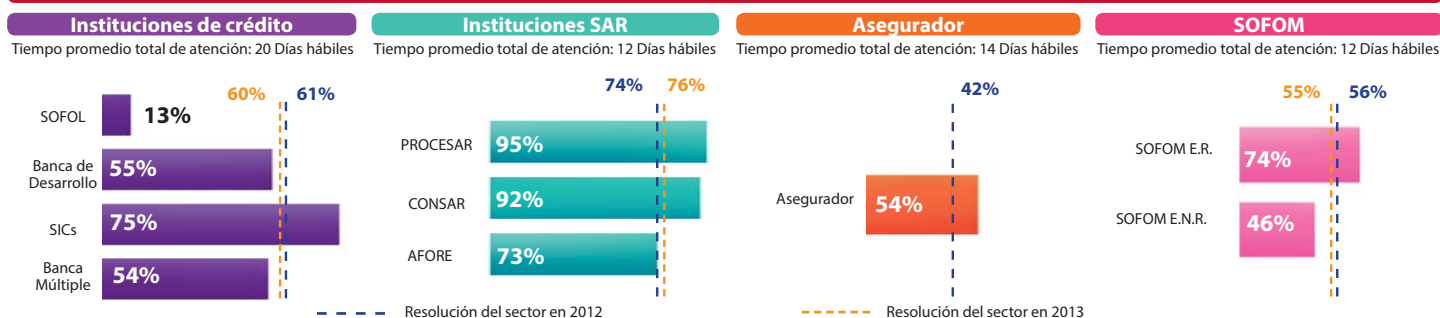


* Incluye: Directo México 3%, Ally Credit 3%, Hipotecaria Su Casa 3%, Control de Carteras Especiales 2%, Hipotecaria Vértice 2%, Ford Credit de México 2%, entre otras.



* Incluye: Santander Hipotecario 1%, Hipotecaria Nacional 1%, Conspago 1%, CF Credit Services 1%, Finanzmadrid México 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—



Part.

71.079%

28.918%

0.000%

0.003%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
84.5	Instituciones de Crédito	17,634	5,757	620	0	0	1	24,012
	Banca Múltiple	3,404	3,898	544	0	0	1	7,847
	SICs	14,221	1,843	70	0	0	0	16,134
	Banca de Desarrollo	5	13	3	0	0	0	21
	SOFOL	4	3	3	0	0	0	10
7.9	Instituciones SAR	1,863	356	29	0	0	0	2,248
	AFORE	174	345	29	0	0	0	548
	CON SAR	2	5	0	0	0	0	7
	PROCESAR	1,687	6	0	0	0	0	1,693
4.5	Aseguradoras	235	828	205	0	0	0	1,268
2.6	SOFOM	348	356	47	0	0	0	751
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	32	0	0	0	0	0	32
0.4	Otros sectores	90	19	2	0	0	0	111
	Total general	20,202	7,316	903	0	0	1	28,422

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,621	67.83	Reporte de Buró de Crédito	14,221	70.82	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,834	68.89
PROCESAR	1,687	8.40	Información sobre productos y servicios financieros	2,756	13.73	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	2,770	13.79
BBVA Bancomer	980	4.88	Consulta a la BND SAR	1,687	8.40	Consulta a través del NSS	1,680	8.37
Banamex	754	3.75	Tarjeta de crédito	546	2.72	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	313	1.56
Círculo de CRÉDITO	592	2.95	Crédito personal	282	1.40	Actualización de historial crediticio no realizada	183	0.91
Santander	387	1.93	Tarjeta de débito	146	0.73	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	134	0.67
BANCO AZTECA	363	1.81	Cuenta de ahorro	62	0.31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	133	0.66
BANORTE	263	1.31	Cuenta de nómina	45	0.22	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	93	0.46
FINANCIERA INDEPENDENCIA	231	1.15	Crédito simple	43	0.21	Inconformidad por homonimia	67	0.33
HSBC	222	1.11	Vida individual	32	0.16	Negociación de créditos (Orientación)	66	0.33
Otras Instituciones	980	4.88	Otros productos	260	1.30	Otras causas	807	4.03
Total	20,080	100	Total	20,080	100	Total	20,080	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

TAMAULIPAS

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
30% Banamex	Tarjeta de crédito • Actualización de historial crediticio no realizada • Consumos no reconocidos • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
29% BBVA Bancomer	Crédito personal • Actualización de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
11% Santander	Tarjeta de débito • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
8% BANCO AZTECA	Otros productos Cuenta de ahorro 6%, Cuenta de nómina 5%, Crédito de nómina 3%, Cheques 3%, Crédito hipotecario 2%, Crédito al auto 2%, Crédito simple 1%, Valores e instrumentos de inversión 1%, entre otros.
7% BANORTE	
6% HSBC	
9% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, Banco Ahorro Famsa 2%, BanCoppel 1%, Banca Afirme 1%, Banco Inbursa 1%, Banco Invex 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
27% afore AZTECA	Disposición del saldo de la cuenta individual • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Información para realizar el trámite no otorgada
21% Afore Banamex	Emisión de estado de cuenta • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
13% SURA	Retiro SAR 92-97 • Solicitud de disposición no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Información para realizar el trámite no otorgada
9% Principal Afore	
7% Profutura Afore	
6% Afore Coppel	
5% INBURSA Afore	
12% Otras*	Otros servicios Unificación de cuentas 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Traspaso AFORE-AFORE 5%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 5%, Retiros programados 5%, entre otros.

* Incluye: Afore Azteca 5%, Afore Invercap 4%, entre otras.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
22% BBVA Bancomer Seguros	Vida individual • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente
14% ZURICH	Daños automóbiles • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Cancelación no atendida de póliza no contratada
7% Seguros Banamex	
7% AAA	Accidentes personales • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Solicitud de cancelación del contrato no atendida • Aclaración del pago de la póliza no atendida
6% MetLife	
5% INBURSA Seguros	
4% BANORTE-GENERALI SEGUROS	
4% GNP	Otros productos Seguro de desempleo 4%, Gastos médicos mayores 4%, Vida colectivo 3%, Salud 1%, Diversos misceláneos 1%, Relacionado con otro sector 1%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 1%, entre otros.
26% Otras*	

* Incluye: Quílitas Compañía de Seguros 3%, Mapfre Tepeyac 3%, HSBC Seguros 2%, ABA Seguros 2%, Seguros Argos 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, Seguros Monterrey New York Life 1%, HDI Seguros 1%, Seguros Azteca 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
47% FINANCIERA INDEPENDENCIA	Crédito personal • Actualización de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
7% Red de Servicios Financieros	Crédito hipotecario • Pago no aplicado al producto o servicio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
4% TERTIUS	Crédito al auto • Eliminación de historial crediticio no realizada • Actualización de historial crediticio no realizada • Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
4% dixnet	
4% FIN SOL	
4% ally	
3% Wac de México	Otros productos Tarjeta de crédito 4%, Relacionado con otro sector 2%, Créditos y préstamos refaccionarios 1%.
3% CREDI NISSAN RENAULT	
3% SERVICIOS FINANCIEROS	
21% Otras*	

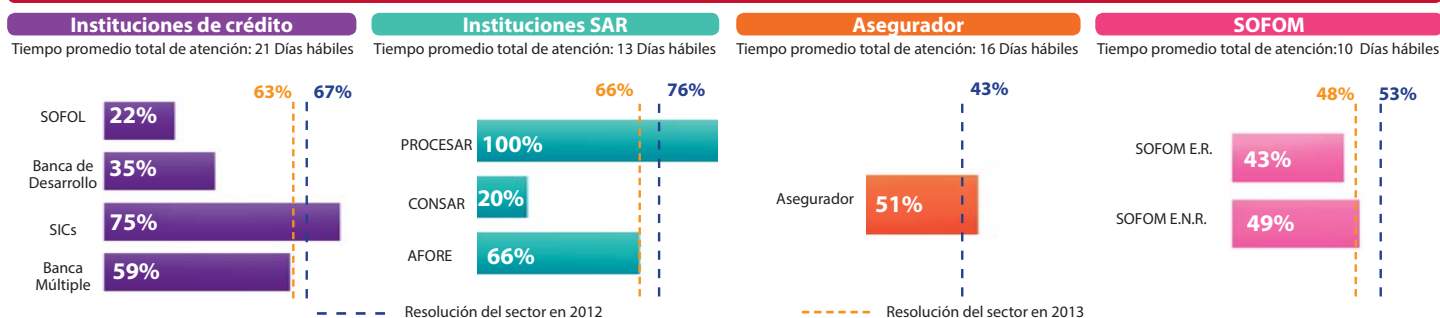
* Incluye: Ford Credit de México 3%, BNP Paribas Personal Finance 2%, Hipotecaria Su Casa 2%, Control de Carteras Especiales 2%, Publiseg 1%, Pendulum International de México 1%, Financiera México Múltiple 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
66% TransUnion	• Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
30% Círculo de CRÉDITO	• Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4% DB Dun & Bradstreet	• Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
76% Credito Familiar	• Actualización de historial crediticio no realizada
4% BANREGIO	• Eliminación de historial crediticio no realizada
4% SORIANA	• La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
16% Otras*	

* Incluye: CF Credit Services 4%, Hipotecaria Nacional 3%, Operadora e Impulsora de Negocios 2%, Consupago 2%, AF Banregio 2%, Globalcard 1%, Ixe Soluciones 1%, Crédito Firme 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013



—

—



Part.

84%

16%

0%

0%

0.2%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
83.67	Instituciones de Crédito	10,282	1,588	124	0	0	0	11,994
	Banca Múltiple	246	830	107	0	0	0	1,183
	SICs	10,029	752	15	0	0	0	10,796
	Banca de Desarrollo	4	5	1	0	0	0	10
	SOFOL	3	1	1	0	0	0	5
12.26	Instituciones SAR	1,620	123	15	0	0	0	1,758
	AFORE	37	93	15	0	0	0	145
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,583	30	0	0	0	0	1,613
2.44	Aseguradoras	63	237	50	0	0	0	350
1.00	SOFOM	34	90	19	0	0	0	143
0.03	Servicios otorgados por CONDUSEF	4	0	0	0	0	0	4
0.60	Otros sectores	69	15	2	0	0	0	86
	Total general	12,072	2,053	210	0	0	0	14,335

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,807	73.40	Reporte de Buró de Crédito	10,029	83.58	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,816	81.81
PROCESAR	1,583	13.19	Consulta a la BND SAR	1,583	13.19	Consulta a través del NSS	1,574	13.12
Círculo de CRÉDITO	1,206	10.05	Información sobre productos y servicios financieros	117	0.98	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	196	1.63
BBVA Bancomer	80	0.67	Tarjeta de crédito	68	0.57	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	148	1.23
BANCO AZTECA	49	0.41	Crédito personal	64	0.53	Negociación de créditos (Orientación)	30	0.25
Banamex	35	0.29	SIAB Vida	18	0.15	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	18	0.15
HSBC	21	0.18	Cuenta de nómina	16	0.13	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	16	0.13
afore XXI BANORTE	19	0.16	Tarjeta de débito	12	0.10	Cargos no reconocidos en la cuenta	11	0.09
Santander	17	0.14	Crédito simple	9	0.08	Cancelación no atendida de póliza no contratada	11	0.09
BANORTE	14	0.12	Cuenta de ahorro	9	0.08	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	10	0.08
Otras Instituciones	168	1.39	Otros productos	74	0.61	Otras causas	169	1.42
Total	11,999	100	Total	11,999	100	Total	11,999	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

TLAXCALA

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
45% BBVA Bancomer	60% Tarjeta de crédito • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla • Consumos no reconocidos • Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
18% Banamex	7% Cheques • Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso • Depósito no aplicado total o parcialmente • Transferencia electrónica no reconocida
8% HSBC	7% Crédito personal • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada • Gestión de cobranza indebida
8% BANORTE	7% Otros productos Tarjeta de débito 6%, Cuenta de nómina 5%, Cuenta de ahorro 4%, Cajero automático 2%, Crédito hipotecario 2%, Crédito al auto 1%, entre otros.
7% Santander	
5% BANCO AZTECA	
9% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Invex 1%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, Banco Compartamos 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
66% afore 300	44% Disposición del saldo de la cuenta individual • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro
8% Afore Banamex	17% Unificación de cuentas • Unificación de cuentas no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas
8% SURA	10% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con la corrección o actualización
7% Principal Afore	
3% Profuturo Afore	
3% AFORE AZTECA	
2% MetLife Afore	% Otros servicios Emisión de estado de cuenta 6%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 6%, Registro de trabajadores 4%, Traspaso AFORE-AFORE 3%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 3%, Comisiones 2%, Retiros parciales (Desempleo) 2%, entre otros.
3% Otras*	

* Incluye: Afore Coppel 2%, Afore Invercap 1%.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
31% BBVA Bancomer Seguros	36% Vida individual • Solicitud de cancelación del contrato no atendida • Incumplimiento del contrato • Cancelación no atendida de póliza no contratada
14% MetLife	31% Accidentes personales • Cancelación no atendida de póliza no contratada • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con las condiciones de preexistencia
10% ICO Seguros	20% Daños automóbiles • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Indebida rescisión del contrato por supuestas omisiones o inexactas declaraciones
6% INBURSA Seguros	% Otros productos Terremoto y otros riesgos catastróficos 3%, Vida colectivo 2%, Gastos médicos mayores 2%, Salud 1%, entre otros.
4% GNP	
4% ZURICH	
3% BANORTE-GENERALI Seguros	
3% Seguros Atlas	
3% MAPFRE	
22% Otras*	

* Incluye: Quilts Compañía de Seguros 2%, La Latinoamericana Seguros 2%, Axa Seguros 2%, Seguros Banamex 2%, Seguros Azteca 2%, Seguros Argos 2%, HSBC Seguros 1%, Medi Access Seguros de Salud 1%, entre otras.

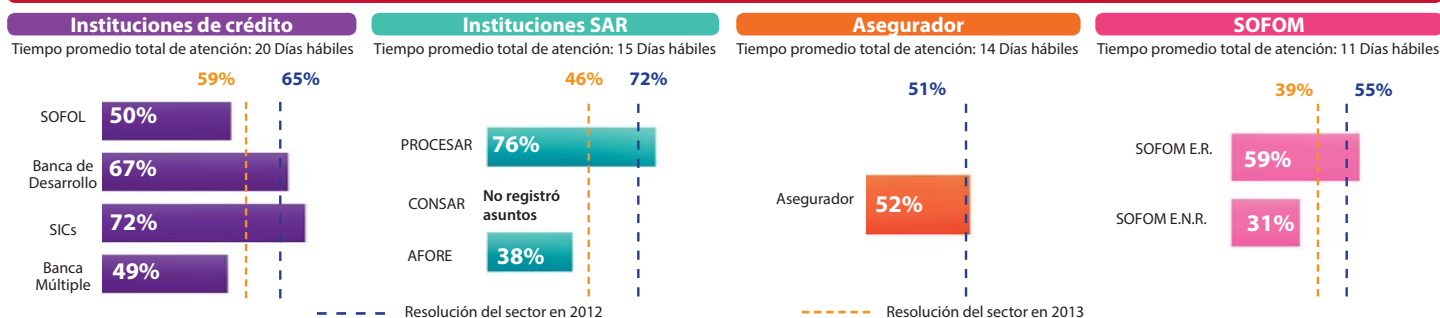
SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
34% Financiera Independencia	74% Crédito personal • Actualización de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Eliminación de historial crediticio no realizada
8% Ford Credit	10% Crédito al auto • Eliminación de historial crediticio no realizada • Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización • Actualización de historial crediticio no realizada
5% CREDI NISSAN RENAULT	4% Crédito hipotecario • No se otorgó o respetó oferta vinculante
5% CREDITO REAL	
5% Creando	
4% CredAmigo	
4% Grupo Fif-Mex	
4% Agencia y Sociedad de Valores LR & R	% Otros productos Fideicomisos 3%, Tarjeta de crédito 3%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, entre otros.
4% FIN SOL	
27% Otras*	

* Incluye: Financiera México Múltiple 4%, Refácil Servicios Integrales 3%, De Lage Landen 3%, Financiera Cualix 3%, Ally Credit 1%, Apoyo Económico Familiar 1%, Directo México 1%, BNP Paribas Personal Finance 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
77% TransUnion	88% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
19% Círculo de CRÉDITO	5% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4% DB Dun & Bradstreet	4% • Inconformidad por homonimia

SOFOM ER	
Institución	Causa
38% SORIANA	19% • Actualización de historial crediticio no realizada
34% Crédito Familiar	16% • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
13% Hipotecaria Nacional	16% • Eliminación del historial crediticio no realizada
9% Santander	
6% Arrendadora y Factor Banorte	

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

40%

17%

—

—

31%

Part.

66%

34%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
80.8	Instituciones de Crédito	10,934	3,521	1,115	0	0	0	15,570
	Banca Múltiple	4,154	2,983	1,015	0	0	0	8,152
	SICs	6,763	509	74	0	0	0	7,346
	Banca de Desarrollo	13	20	20	0	0	0	53
	SOFOL	4	9	6	0	0	0	19
9.4	Instituciones SAR	1,233	502	75	0	0	0	1,810
	AFORE	56	341	74	0	0	0	471
	CON SAR	4	4	0	0	0	0	8
	PROCESAR	1,173	157	1	0	0	0	1,331
6.5	Aseguradoras	133	555	570	0	0	0	1,258
1.9	SOFOM	77	180	112	0	0	0	369
0.4	Servicios otorgados por CONDUSEF	82	0	0	0	0	0	82
1.0	Otros sectores	185	6	7	0	0	0	198
	Total general	12,644	4,764	1,879	0	0	0	19,287

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	5,688	45.96	Reporte de Buró de Crédito	6,761	54.63	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,296	50.87
PROCESAR	1,173	9.48	Información sobre productos y servicios financieros	3,978	32.14	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	4,032	32.58
Círculo de CRÉDITO	1,062	8.58	Consulta a la BNSAR	1,172	9.47	Consulta a través del NSS	1,159	9.36
Banamex	529	4.27	Tarjeta de crédito	126	1.02	Cobro en la entrega del reporte de crédito especial no reconocido por el cliente	425	3.43
BANORTE	372	3.01	Tarjeta de débito	37	0.30	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	43	0.35
Santander	292	2.36	Emisión de estado de cuenta	27	0.22	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	36	0.29
BANCO AZTECA	192	1.55	Crédito personal	26	0.21	Incumplimiento del contrato	29	0.23
BBVA Bancomer	181	1.46	SIAB Vida	25	0.20	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	29	0.23
Banco Ahorro Famsa	179	1.45	Cuenta de nómina	23	0.19	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	25	0.20
ABCCAPITAL	149	1.20	Cuenta de ahorro	21	0.17	Negociación de créditos (Orientación)	22	0.18
Otras Instituciones	2,560	20.68	Otros productos	181	1.45	Otras causas	281	2.28
Total	12,377	100	Total	12,377	100	Total	12,377	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

VERACRUZ

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
40%	Tarjeta de crédito • Consumos no reconocidos • Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
25%	Tarjeta de débito • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
12%	Cuenta de nómina • Cargos no reconocidos en la cuenta • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente • Consulta de saldos y movimientos no atendida
5%	Otros productos Crédito personal 5%, Cheques 4%, Cuenta de ahorro 4%, Crédito al auto 2%, Crédito hipotecario 1%, Cajero automático 1%, entre otros.
4%	
4%	
10% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, Banco Wal-Mart 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
34%	Emisión de estado de cuenta • Solicitud de trámite no atendida o no concluida
21%	Disposición del saldo de la cuenta individual • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Inconformidad con el resultado o monto del retiro • Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión
8%	Traspaso AFORE-AFORE • Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE • Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido • Solicitud no atendida por traspaso indebido
7%	Otros servicios Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 9%, Retiro SAR 92-97 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de Seguridad Social) 5%, Retiros parciales (Desempleo) 4%, Registro de trabajadores 3%, Unificación de cuentas 2%, entre otros.
6%	
5%	
5%	
14% Otras*	

* Incluye: Afore Azteca 4%, Afore Invercap 3%, MetLife Afore 3%, entre otras.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
19%	Daños automóviles • Incumplimiento del contrato • Inconformidad con la reparación del bien afectado • Inconformidad con el monto de la indemnización
9%	Vida individual • Incumplimiento del contrato • Solicitud de cancelación del contrato no atendida • Cancelación del contrato anticipadamente
8%	Terremoto y otros riesgos catastróficos • Incumplimiento del contrato • Aclaración del pago de la póliza no atendida • Inconformidad con la reparación del bien afectado
7%	Otros productos Relacionado con otro sector 23%, Vida colectivo 4%, Accidentes personales 4%, Diversos misceláneos 4%, Vida grupo 3%, Gastos médicos mayores 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 2%, entre otros.
6%	
6%	
6%	
5%	
5%	
29% Otras*	

* Incluye: Seguros Inbursa 4%, Quálitas Compañía de Seguros 4%, Seguros Banorte Generali 3%, Seguros Argos 3%, ABA Seguros 2%, HDI Seguros 1%, HSBC Seguros 1%, Seguros Azteca Daños 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
21%	Crédito personal • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Pago no aplicado al producto o servicio • Actualización de historial crediticio no realizada
11%	Crédito hipotecario • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Pago no aplicado al producto o servicio • Actualización de historial crediticio no realizada
9%	Crédito al auto • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Inconformidad por cambio de Aseguradora • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
9%	Otros productos Contrato de factoraje financiero 11%, Fideicomisos 10%, Tarjeta de crédito 3%, entre otros.
5%	
5%	
4%	
3%	
3%	
30% Otras*	

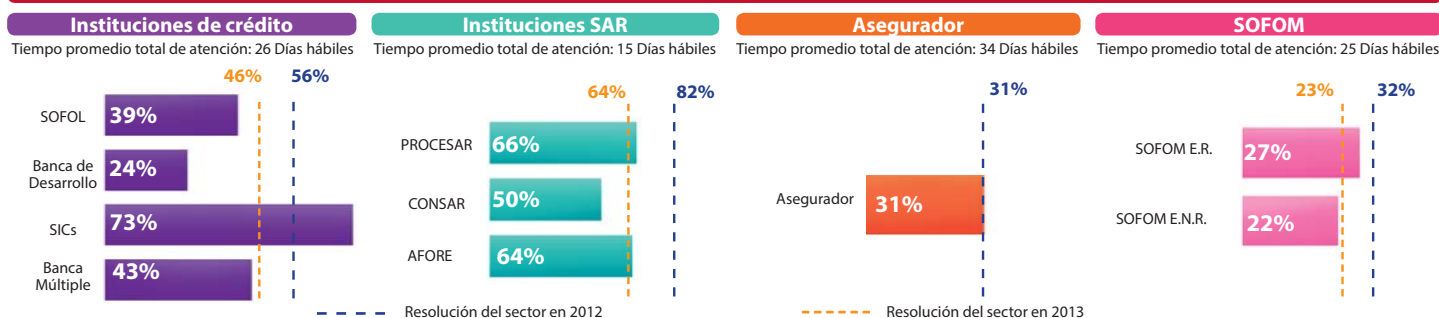
* Incluye: Hipotecaria Vértice 3%, Crédito Inmobiliario 3%, BNP Paribas Personal Finance 2%, Sociedad Financiera Equipate 2%, Grupo Peben 2%, Compañía Comercial Comernova 1%, Apoyo Económico Familiar 1%, GDM 3 Capital 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
76%	• Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
21%	• Inconformidad por homonimia
3%	• Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER	
Institución	Causa
30%	• La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
23%	• Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
20%	• Actualización de historial crediticio no realizada
14%	
13%	

* Incluye: CF Credit Services 3%, Acción Banamex 3%, Servicios Financieros Soriana 1%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

16%

24%

0%

100%

18.1%

Part.

75%

25%

0%

0%

18.1%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
81.6	Instituciones de Crédito	16,281	4,325	507	0	0	0	21,113
	Banca Múltiple	2,171	3,068	499	0	0	0	5,738
	SICs	14,091	1,234	4	0	0	0	15,329
	Banca de Desarrollo	17	19	4	0	0	0	40
	SOFOL	2	4	0	0	0	0	6
7.5	Instituciones SAR	1,572	318	35	0	0	0	1,925
	AFORE	149	312	35	0	0	0	496
	CON SAR	1	3	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,422	3	0	0	0	0	1,425
5.3	Aseguradoras	321	852	189	0	0	0	1,362
1.6	SOFOM	145	249	27	0	0	0	421
2.7	Servicios otorgados por CONDUSEF	709	0	0	0	0	0	709
1.3	Otros sectores	269	59	7	0	0	0	335
	Total general	19,297	5,803	765	0	0	0	25,865

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,915	70.50	Reporte de Buró de Crédito	14,091	76.92	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,836	75.53
PROCESAR	1,422	7.76	Información sobre productos y servicios financieros	1,807	9.87	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	1,815	9.91
Círculo de CRÉDITO	1,162	6.34	Consulta a la BND SAR	1,422	7.76	Consulta a través del NSS	1,413	7.71
BBVA Bancomer	682	3.72	Tarjeta de crédito	424	2.32	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	226	1.23
Banamex	544	2.97	Crédito personal	107	0.58	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	98	0.53
Santander	252	1.38	Vida individual	60	0.33	Actualización de historial crediticio no realizada	73	0.40
BANCO AZTECA	193	1.05	Daños automóbiles	57	0.31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	64	0.35
HSBC	141	0.77	Cuenta de ahorro	52	0.28	Negociación de créditos (Orientación)	62	0.34
BANORTE	112	0.61	Accidentes personales	35	0.19	Cancelación no atendida de póliza no contratada	61	0.33
BBVA Bancomer SEGUROS	74	0.40	Tarjeta de débito	33	0.18	Cargos no reconocidos en la cuenta	49	0.27
Otras Instituciones	822	4.50	Otros productos	231	1.26	Otras causas	622	3.40
Total	18,319	100	Total	18,319	100	Total	18,319	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

YUCATÁN

Controversias recibidas

Banca Múltiple	
Institución	Producto - causa
32% Bancomer	Tarjeta de crédito 66% <ul style="list-style-type: none"> Consumos no reconocidos Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida Actualización de historial crediticio no realizada
31% Banamex	Cuenta de ahorro 9% <ul style="list-style-type: none"> Cargos no reconocidos en la cuenta Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
11% Santander	Tarjeta de débito 7% <ul style="list-style-type: none"> Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Consumos no reconocidos Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
7% HSBC	Otros productos % <p>Crédito personal 6%, Cheques 3%, Cuenta de nómina 2%, Crédito al auto 2%, Crédito hipotecario 1%, Crédito de nómina 1%, Cajero automático 1%, Valores e instrumentos de inversión 1%, entre otros.</p>
7% BANORTE	
7% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, Banco Invex 1%, American Express Bank (México) 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

AFORE	
Institución	Servicio - causa
32% Afore Banorte	Traspaso AFORE-AFORE 24% <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE Solicitud no atendida por traspaso indebido Traspaso AFORE-AFORE no atendido o no concluido
16% Afore Banamex	Disposición del saldo de la cuenta individual 16% <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión
16% Afore Azteca	Emisión de estado de cuenta 12% <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgado
8% Afore Profuturo	
7% Afore Principal	
6% Afore Inbursa	
5% Afore Sura	Otros servicios % <p>Retiro SAR 92-97 10%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Unificación de cuentas 5%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 5%, Aportaciones complementarias 4%, Registro de trabajadores 4%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, Comisiones 3%, entre otras.</p>
10% Otras*	

* Incluye: Afore Invercap 3%, PENSIONISSSTE 3%, entre otras.

Asegurador	
Institución	Producto - causa
23% BBVA Bancomer Seguros	Daños automóviles 31% <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Inconformidad con el monto de la indemnización
10% Axa Seguros	Accidentes personales 26% <ul style="list-style-type: none"> Cancelación no atendida de póliza no contratada Cancelación del contrato anticipadamente Incumplimiento del contrato
7% GNP Seguros	Vida individual 23% <ul style="list-style-type: none"> Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente
6% Seguros Banamex	Otros productos % <p>Gastos médicos mayores 9%, Salud 4%, Vida colectivo 2%, Seguro de desempleo 1%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 1%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1% entre otros.</p>
5% Zurich Seguros	
5% Banorte General Seguros	
5% MetLife Seguros	
4% Quilitas Seguros	
4% MediAccess Seguros	
31% Otras*	

* Incluye: Mapfre Tepeyac 3%, Seguros Monterrey New York Life 3%, La Latinoamericana Seguros 3%, Axa Seguros 3%, Seguros Argos 3%, Seguros Inbursa 3%, Seguros Multiva 2%, HDI Seguros 2%, ABA Seguros 1%, AIG Seguros México 1%, HSBC Seguros 1%, entre otras.

SOFOM ENR	
Institución	Producto - causa
26% Credito Real	Crédito personal 74% <ul style="list-style-type: none"> Actualización de historial crediticio no realizada La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
9% Credito Real	Crédito al auto 13% <ul style="list-style-type: none"> La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio Actualización de historial crediticio no realizada Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
6% Tertius	Crédito hipotecario 10% <ul style="list-style-type: none"> Actualización de historial crediticio no realizada Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
5% Ally	Otros productos % <p>Tarjeta de crédito 3%.</p>
5% Credito Real	
5% Financiera Mexico	
5% Publiseg	
4% Publiseg	
30% Otras*	

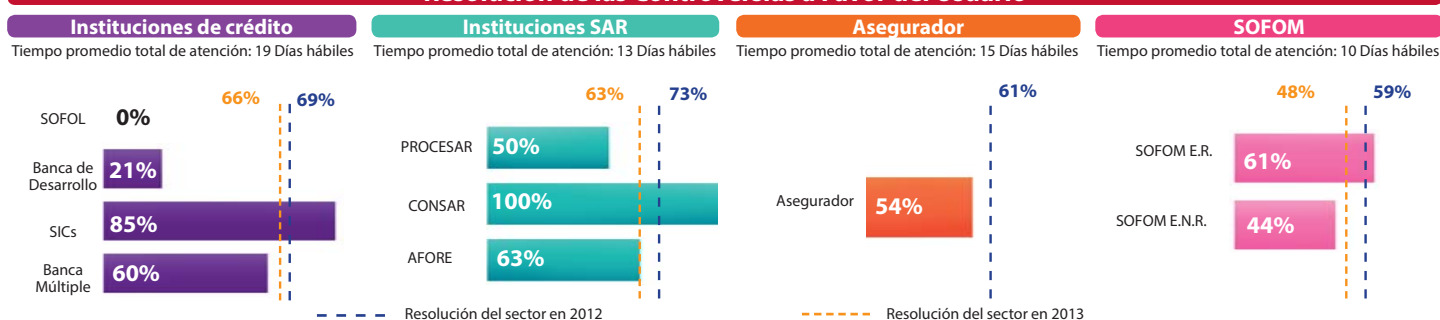
* Incluye: Financiera Finsol 3%, Control de Carteras Especiales 2%, BNP Paribas Personal Finance 2%, Prestaciones Finmart 2%, Cefemex 1%, Inversafe 1%, Logra Financiamientos 1%, Ford Credit de México 1%, Servicios Financieros Contigo 1%, entre otras.

SICs	
Institución	Causa
61% TransUnion	85% <ul style="list-style-type: none"> Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
32% Circulo de Credito	14% <ul style="list-style-type: none"> Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
7% Dun & Bradstreet	1% <ul style="list-style-type: none"> Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente

SOFOM ER	
Institución	Causa
46% Credito Familiar	27% <ul style="list-style-type: none"> Actualización de historial crediticio no realizada
36% Soriani	16% <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
4% Santander	
4% Credito Scotia	13% <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de historial crediticio no realizada
10% Otras*	

* Incluye: Ixe Soluciones 3%, CF Credit Services 3%, Conspago 3%, entre otras.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario





Acciones de Defensa recibidas

Variación
2012-2013

↑
24%

↑
15%

—

—

↑
22%

Part.

75%

25%

0%

0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Controversias		Dictamen	Defensa		Total general
			GO/GE	CO		SDLG	DLG	
87.4	Instituciones de Crédito	10,804	2,504	311	0	0	0	13,619
	Banca Múltiple	560	1,624	305	0	0	0	2,489
	SICs	10,218	868	5	0	0	0	11,091
	Banca de Desarrollo	25	7	1	0	0	0	33
	SOFOL	1	5	0	0	0	0	6
6.9	Instituciones SAR	724	272	85	0	0	0	1,081
	AFORE	22	264	85	0	0	0	371
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	702	8	0	0	0	0	710
3.3	Aseguradoras	10	296	204	0	0	0	510
1.5	SOFOM	7	194	38	0	0	0	239
0.1	Servicios otorgados por CONDUSEF	21	0	0	0	0	0	21
0.8	Otros sectores	50	60	7	0	0	0	117
	Total general	11,616	3,326	645	0	0	0	15,587

Asesorías recibidas

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	10,062	87.15	Reporte de Buró de Crédito	10,218	88.51	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,178	88.16
PROCESAR	702	6.08	Consulta a la BNSAR	702	6.08	Consulta a través del NSS	670	5.80
BBVA Bancomer	193	1.67	Tarjeta de crédito	327	2.83	No recepción de estado de cuenta	315	2.73
BANCO AZTECA	186	1.61	Crédito personal	149	1.29	Beneficios no aplicados al crédito	131	1.13
Banamex	153	1.33	Información sobre productos y servicios financieros	97	0.84	Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	98	0.85
DB Dun & Bradstreet	82	0.71	Disposición del saldo de la cuenta individual	7	0.06	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	35	0.30
Círculo de CRÉDITO	72	0.62	Créditos y préstamos de habilitación y avío	7	0.06	Consulta por varios NSS	30	0.26
nacional financiera Banco de Inversión	19	0.16	Crédito hipotecario	5	0.04	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	8	0.07
afore XXI BANORTE	13	0.11	Crédito simple	4	0.03	Negociación de créditos (Orientación)	7	0.06
BANORTE EL BANCO FUERTE DE MEXICO	8	0.07	Registro de trabajadores	3	0.03	Información para realizar el trámite no otorgada	7	0.06
Otras Instituciones	55	0.49	Otros productos	26	0.23	Otras causas	66	0.58
Total	11,545	100	Total	11,545	100	Total	11,545	100

Acumulado de Instituciones de crédito, SAR, Asegurador y SOFOM. No incluye Servicios otorgados por Condusef y Otros sectores.

ZACATECAS

Controversias recibidas

Banca Múltiple

Institución	Producto - causa
43% BBVA Bancomer	Tarjeta de crédito 53% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida • Consumos no reconocidos • Actualización de historial crediticio no realizada
19% Banamex	Tarjeta de débito 12% • Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente • Consumos no reconocidos • Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
14% AFBANORTE	Crédito personal 11% • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Actualización de historial crediticio no realizada • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
9% BANCO AZTECA	Otros productos 4% Cuenta de ahorro 6%, Cuenta de nómina 4%, Crédito hipotecario 3%, Crédito simple 3%, Cheques 3%, Valores e instrumentos de inversión 1%, Crédito al auto 1%, Crédito de nómina 1%, entre otros.
5% Santander	
4% HSBC	
6% Otras*	

* Incluye: Scotiabank Inverlat 2%, American Express Bank (México) 1%, BanCoppel 1%, Banco Compartamos 1%, entre otras.

AFORE

Institución	Servicio - causa
46% afore AFORE	Disposición del saldo de la cuenta individual 57% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada • Inconformidad con el resultado o monto del retiro
10% Principal Afore	Emisión de estado de cuenta 14% • Solicitud de trámite no atendida o no concluida • Información para realizar el trámite no otorgada
9% Afore Banamex	
8% InverCap Afore	
6% PENSIONISTAS Afore	Registro de trabajadores 7% • Información para realizar el trámite no otorgada • Inconformidad con los saldos reflejados en los depósitos • Solicitud de trámite no atendida o no concluida
6% Profuturo Afore	
6% SURA	Otros servicios 9% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 5%, Retiro SAR 92-97 3%, Devolución de fondo de la vivienda 72-92 3%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, Traspaso AFOR-AFORE 2%, Retiros programados 2%, Unificación de cuentas 2%, entre otros.
9% Otras*	

* Incluye: Afore Coppel 5%, Afore Inbursa 2%, entre otras

Asegurador

Institución	Producto - causa
20% BBVA Bancomer Seguros	Vida individual 58% • Cancelación del contrato anticipadamente • Aclaración del pago de la póliza no atendida • Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
11% MetLife	Daños automóviles 20% • Aclaración del pago de la póliza no atendida • Incumplimiento del contrato • Cancelación del contrato anticipadamente
10% SEGUROS ARGOS	
7% INBURSA Seguros	Gastos médicos mayores 6% • Cancelación del contrato anticipadamente • Aclaración del pago de la póliza no atendida • Cancelación no atendida de póliza no contratada
6% GNP	
5% BOO SEGUROS	
5% BANORTE-GENIUM SEGUROS	
4% AA	Otros productos 3% Vida colectivo 5%, Salud 2%, Accidentes personales 2%, Agrícola y de animales 1%, Derivadas de la Seguridad Social 1%, entre otros.
3% La Latina	
29% Otras*	

* Incluye: Zurich Santander Seguros México 2%, Medi Access Seguros de Salud 2%, Mapfre Tepeyac 2%, Seguros Monterrey New York Life 2%, Quálitas Compañía de Seguros 2%, Seguros Azteca 2%, Seguros Banamex 2%, entre otras.

SOFOM ENR

Institución	Producto - causa
34% FINANCIERA MEXICO MULTIPLE	Crédito personal 71% • Negociación de créditos • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
8% Ford Credit	Crédito hipotecario 12% • Negociación de créditos • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones • Beneficios no aplicados al crédito
5% CREDI NISSAN RENAULT SERVICIOS FINANCIEROS	
5% CREDITO REAL	Crédito al auto 10% • Actualización de historial crediticio no realizada • La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio • Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
5% Siempre creciendo	
4% CredAmigo	
4% Grupo Fif-Mex	Otros productos 4% Tarjeta de crédito 5%, Créditos y préstamos refaccionarios 1% y Crédito simple 1%.
4% Agencia y Sociedad de Valores LR & R	
4% FINSOL	
27% Otras*	

* Incluye: Financiera México Múltiple 4%, Refácil Servicios Integrales 3%, De Lage Landen 3%, Financiera Cualtix 3%, Ally Credit 1%, Apoyo Económico Familiar 1%, Directo México 1%, BNP Paribas Personal Finance 1%, entre otras.

SICs

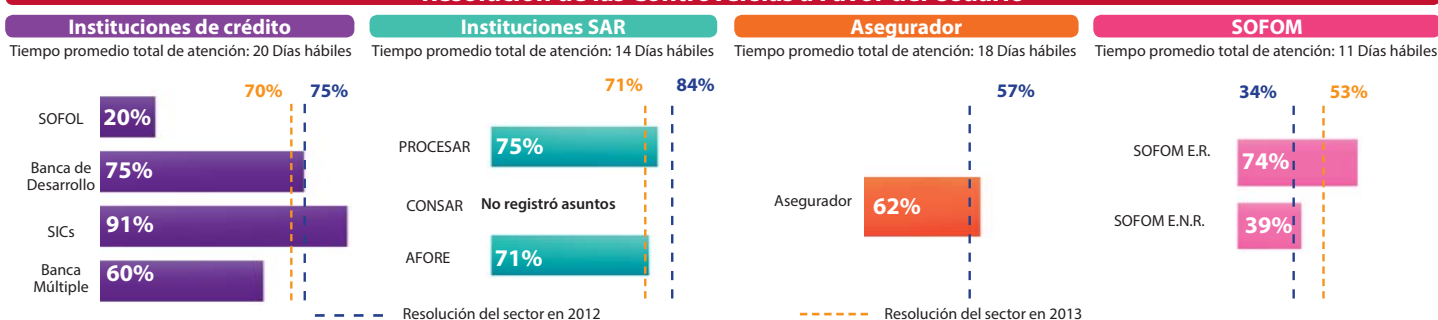
Institución	Causa
72.4% TransUnion	98.1% • Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
24.4% Círculo de CRÉDITO	
3.2% DB Dun & Bradstreet	1.9% • Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER

Institución	Causa
75% SORIANA	27% • Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
13% Crédito Familiar	20% • Cuota anual cobrada sin recepción del plástico
4% Santander	
8% Otras*	7% • Actualización de historial crediticio no realizada

* Incluye: Hipotecaria Nacional 4%, Consupago 2%, Arrendadora Ve Por Más 1%, Acción Banamex 1%.

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario



Herramientas de Información

Al concluir el periodo del 2013, se registraron 5,814,676 accesos a la página de Condusef, destacando el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), con 231,455, el Simulador de Crédito hipotecario con 210,488 y el Simulador de Crédito automotriz con 199,887.



Simuladores
Registros
Calculadoras
Página WEB

Página

188
192
194
194

Herramientas de Información (accesos)

Simuladores y calculadoras

956,845

• Ahorro e Inversión	63,276
• Crédito automotriz	199,887
• Crédito hipotecario	210,488
• Crédito hipotecario Infonavit	104,164
• Crédito personal y de nómina	96,308
• Fondos de Inversión	36,076
• Pagos Mínimos	52,373
• Planificador Familiar	16,619
• Remesamex	7,051
• Seguros de Automóviles	41,290
• Tarjeta de crédito	129,313

Registros

331,031

• Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	231,455
• Registro de Comisiones (RECO)	16,449
• Registro de Contratos de Adhesión (RECA)	63,394
• Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	19,733

Página WEB

4,526,800

Twitter

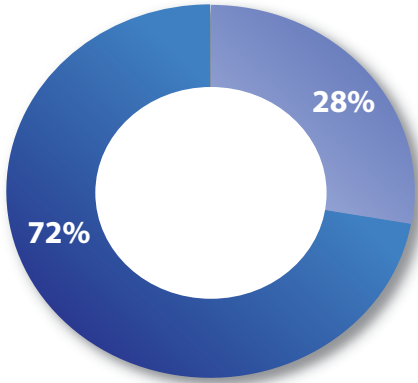
24,592

• Seguidores	41,473
--------------	--------

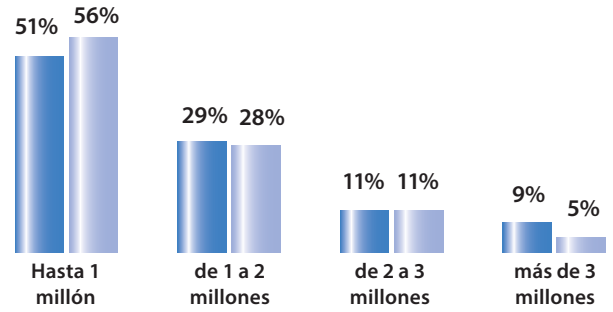
Simulador de Crédito hipotecario a Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

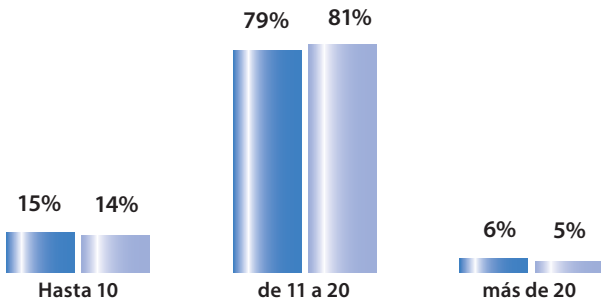
Tipo de Producto



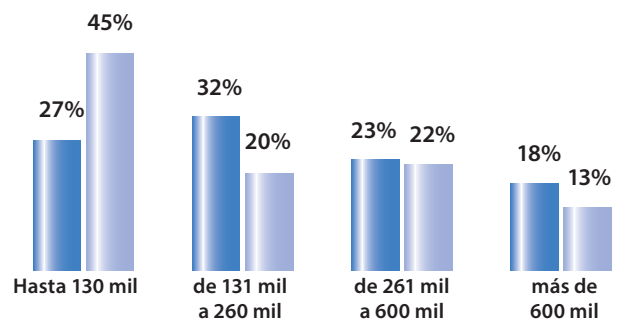
Valor de la vivienda



Plazo (años)



Enganche



Tasa Fija Infonavit



Tasa de Interés Fija

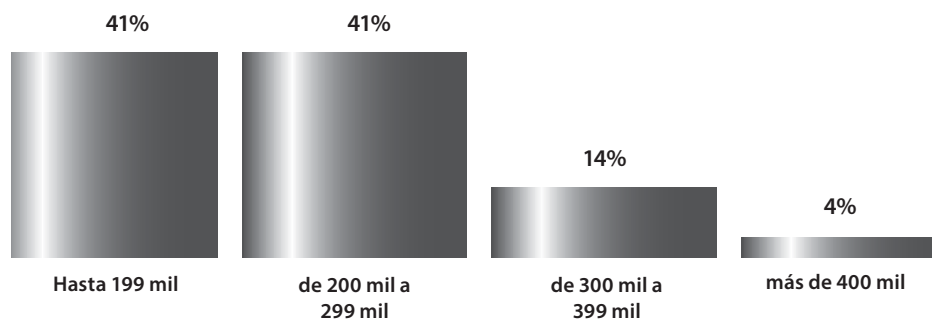
Sector	La más baja	La más alta
Bancos	8.48%	13.50%
SOFOL	10.54%	12.91%

Tasa de Interés apoyo Infonavit

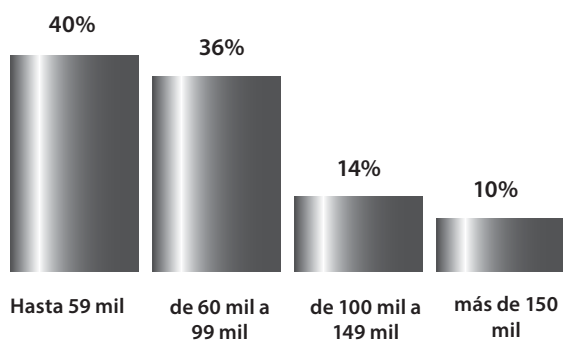
Sector	La más baja	La más alta
Bancos	8.48%	13.50%
SOFOL	9.59%	12.22%

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

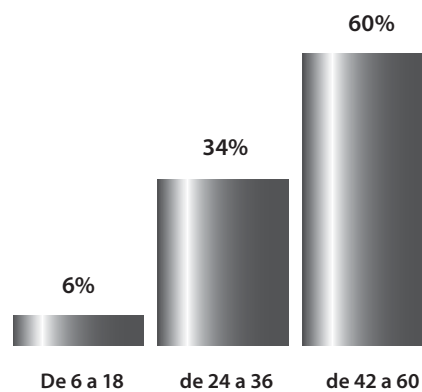
Valor del automóvil



Enganche



Plazo (meses)



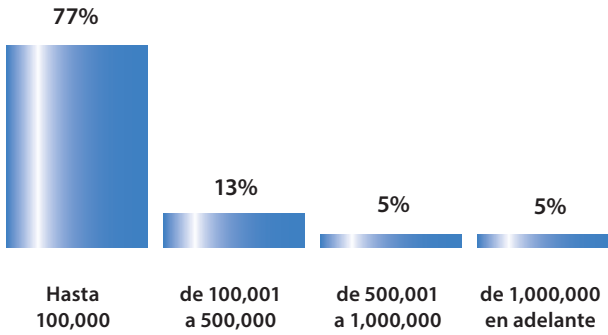
Las tasas de interés cerraron en 2013, entre 11.95% y 19.50%*



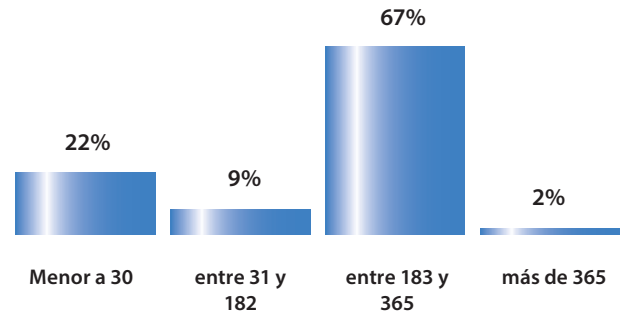
* Sobre esquemas con seguro de daños de contado.

El 70% elige fondos de inversión con un horizonte de corto plazo y el 43% con liquidez inmediata, con las siguientes características:

Monto de inversión

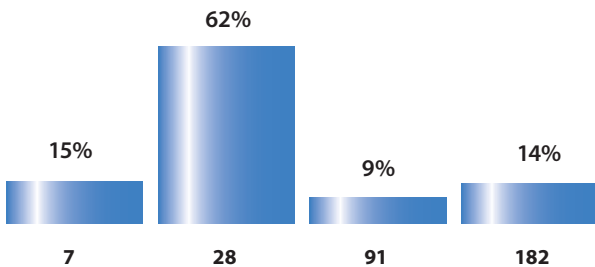


Plazo (días)

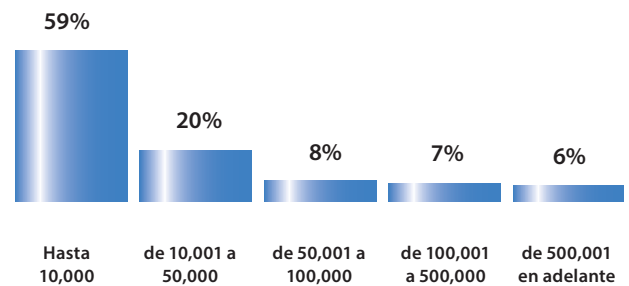


En cuanto al Simulador de ahorro, las preferencias por los PRLV* con las periodicidades, monto y depósitos adicionales fue:

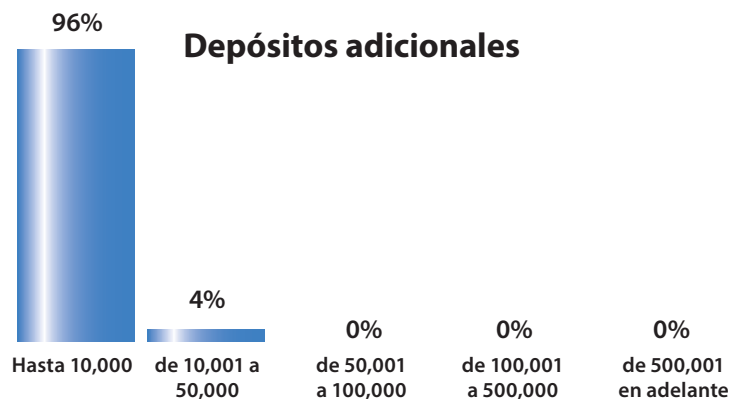
Periodicidad de reinversión (días)



Monto Inicial



Depósitos adicionales

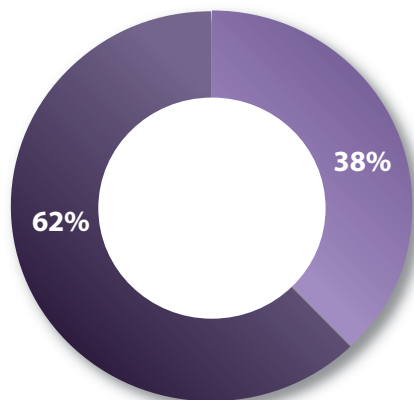


*PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

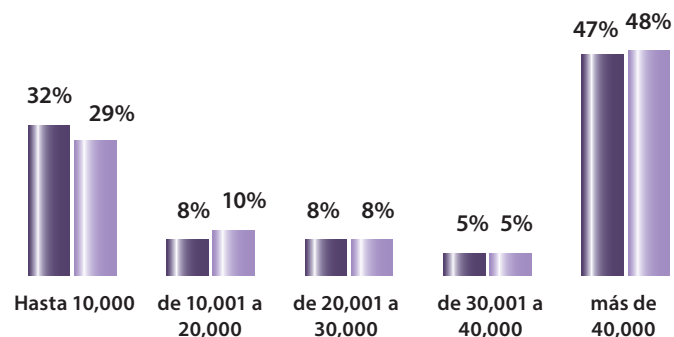
Simulador de Crédito personal y de nómina

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

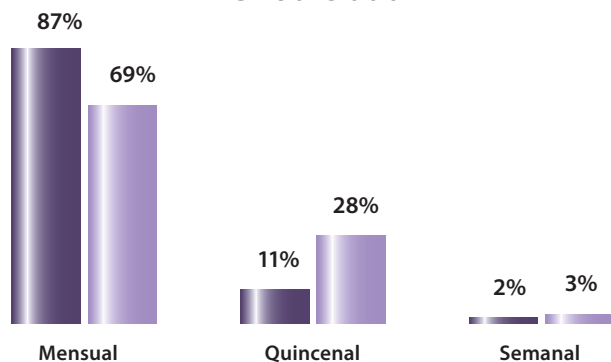
Tipo de Producto



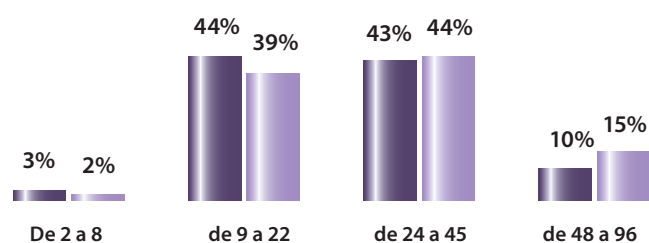
Monto del crédito (pesos)



Periodicidad



Plazo (meses)



Personal



Nómina

Tasa de Interés crédito personal y de nómina

Sector	Crédito personal		Crédito de nómina	
	La más baja	La más alta	La más baja	La más alta
Banco	28.43%	88.91%	15.00%	45.00%
SOFIPO*	12.00%	72.00%	32.70%	36.00%
SOFOM ENR	36.00%	87.60%	22.80%	64.68%
SOFOM ER	39.50%	93.00%	39.50%	39.50%

Participación por género:

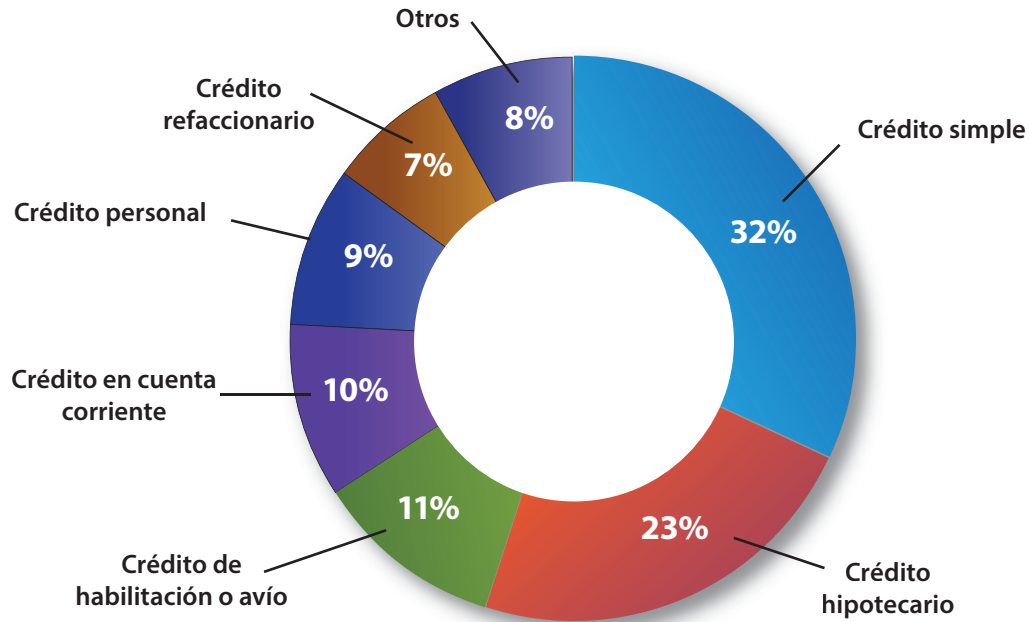


*Sociedad Financiera Popular.

Registro de Comisiones (RECO)

Registro en donde se presentan las Comisiones que cobran las SOFOM ENR.

Número de SOFOM ENR registradas al cierre del año: 1,693



Concepto de comisión con mayor número de registros

Tipo de Crédito/Concepto	Rango aproximado
Crédito simple	
Contratación o apertura	1% - 6%
Gastos de cobranza	2% - 10%
Disposición del crédito	1% - 4%
Crédito hipotecario	
Contratación o apertura	1% - 3%
Investigación del crédito y estudio socioeconómico	\$500 - \$1,000
Avalúo	2 y 3 al millar

Tipo de Crédito/Concepto	Rango aproximado
Crédito de habilitación o avío	
Contratación o apertura	1% - 5%
Disposición del crédito	Hasta el 5%
Gastos de cobranza	Hasta \$500
Crédito hipotecario	
Contratación o apertura	1% - 5%
Disposición del crédito	1% - 5%
Gastos de cobranza	Hasta \$500

Promedio de comisiones registradas por Institución: 4.3

SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros

Derivado de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Condusef lleva un registro de carácter público denominado SIPRES, cuyo objetivo principal consiste en mantener la información corporativa y general de las Instituciones financieras que son competencia de la Condusef.

Al periodo 2013, se presenta la siguiente información:

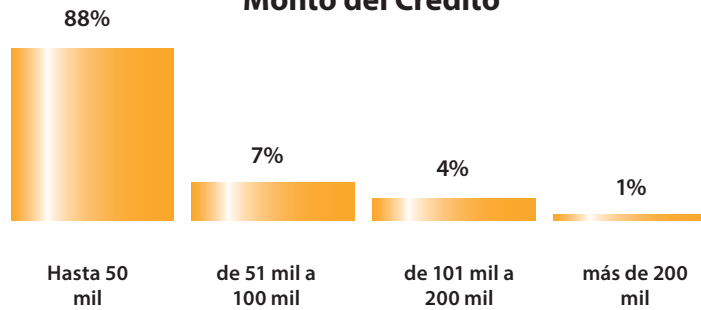
Núm.	Instituciones registradas
13	Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresa Procesadora de la Base de Datos Nacional del SAR
20	Almacenes generales de depósito
33	Casas de bolsa
9	Casas de cambio
1	Financiera Rural
6	Instituciones de Banca de Desarrollo
45	Instituciones de Banca Múltiple
15	Instituciones de Fianzas
102	Instituciones de Seguros
6	Operadoras del Mercado de Derivados
1	Organismos de Servicio Social
23	Sociedades Controladoras
94	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
2	Sociedades de Ahorro y Préstamo
3	Sociedades de Información Crediticia
583	Sociedades de Inversión
75	Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro
10	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
3,770*	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR
27	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ER
44	Sociedades Financieras Populares
39	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
114	Uniones de Crédito
5,035	Total

*Incluye 691 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR, con estatus de Constituidas sin enviar información.

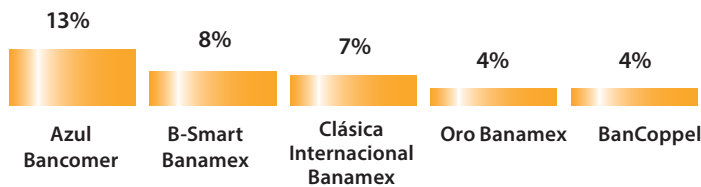
Calculadora de Pagos mínimos

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

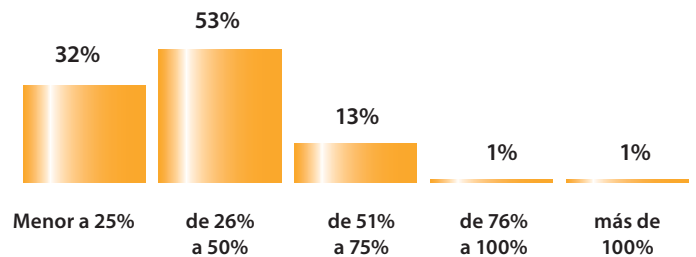
Monto del Crédito



Tarjetas más consultadas



Tasas de interés



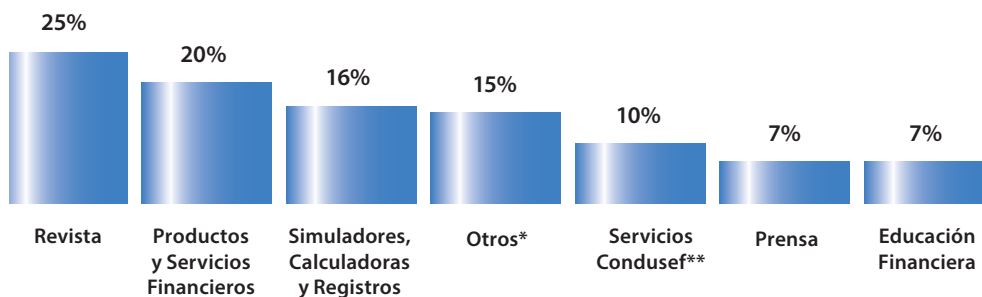
Las visitas se concentraron en tarjetas de los siguientes Bancos: Banamex 25.15%, Santander 11.70% y BBVA Bancomer 11.11%.



Accesos a Página WEB

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

De los 4,526,800 de visitas en 2013:



*Otros contiene (Contáctanos, Quienes somos, Transparencia, Otra información, Rss, Versión móvil, Versión inglés, Sitios de interés, Atención y Participación, Estadística, Estudios y Evaluaciones).

**Servicios Condusef (Publicación de Sanciones, Estrados Electrónicos, Alerta de Correo Fraudulento, Módulo de Atención Electrónica, Portal de Gestión de Cobranza, Dictámen Técnico, Oficinas de Atención y Necesitas Ayuda).

Nota: Para la clasificación de las secciones no se tomó en cuenta la página principal.

Reclamaciones con impacto monetario por clientes de la Banca en México

Cada vez que un Usuario enfrente un problema, o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la Institución financiera, tiene el derecho de acudir a esta última para ser atendido, o bien, puede recurrir a la Condusef.

Con base en la información que le reportaron los Bancos a la CNBV, la Condusef pone a disposición de los Usuarios, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario que presentaron los clientes de la Banca en el primer Semestre de 2013, con la finalidad de que los Usuarios conozcan los productos, los medios o canales y las principales causas que motivaron esas quejas.



	Página
Productos financieros reclamados	196
Canales transaccionales	197
Causas de reclamación	197
Resultados de reclamación y Tiempos de respuesta	198
Monto reclamado y Monto abonado	199

Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la Banca Múltiple en México

Otra manera de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros por parte de la Condusef, ha sido conocer las reclamaciones que directamente presentan los clientes a sus propias Instituciones financieras.

Como un primer ejercicio, la Comisión realizó un análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de Instituciones de Banca Múltiple durante el primer semestre de 2013.

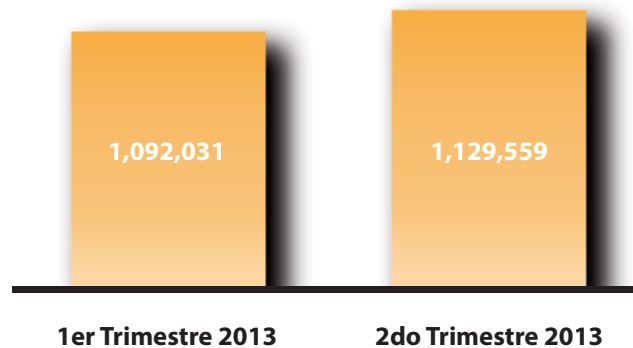
Para la elaboración del análisis, la Condusef solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el Convenio de Colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las Instituciones de Banca Múltiple le proporcionan trimestralmente a través del reporte regulatorio R27.

Dichos registros, contienen información de las reclamaciones monetarias desagregadas en productos, canales y causas que afectaron el patrimonio de los clientes, así como en importes reclamados y devueltos, en su caso, al cliente.

Por reclamación monetaria se entiende como la operación que implica un monto que no es reconocido por el cliente y que ha sido comunicada de manera directa en la Unidad Especializada (UNE) o en la sucursal u otra ventanilla del Banco, o bien, de forma indirecta a través de Condusef.

De acuerdo con los datos reportados, en el primer semestre de 2013, se registraron más de 2.2 millones de reclamaciones monetarias en contra de 30 Bancos durante todo el semestre.

Distribución trimestral de las reclamaciones monetarias en contra de Bancos



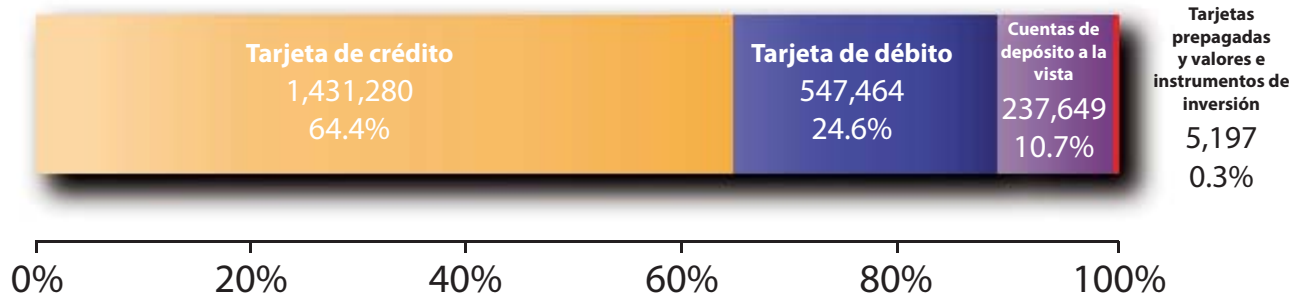
Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Productos financieros reclamados

Como se observa en la gráfica, el producto con mayor número de reclamaciones es la Tarjeta de crédito con 1,431,280 reclamos (64.4%), seguido por la Tarjeta de débito con 547,464 (24.6%) y las Cuentas de depósito a la vista con 237,649 (10.7%).

El resto de las reclamaciones suman 5,197 (0.3%), que incluye Tarjetas prepagadas y Valores e instrumentos de inversión.

Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero



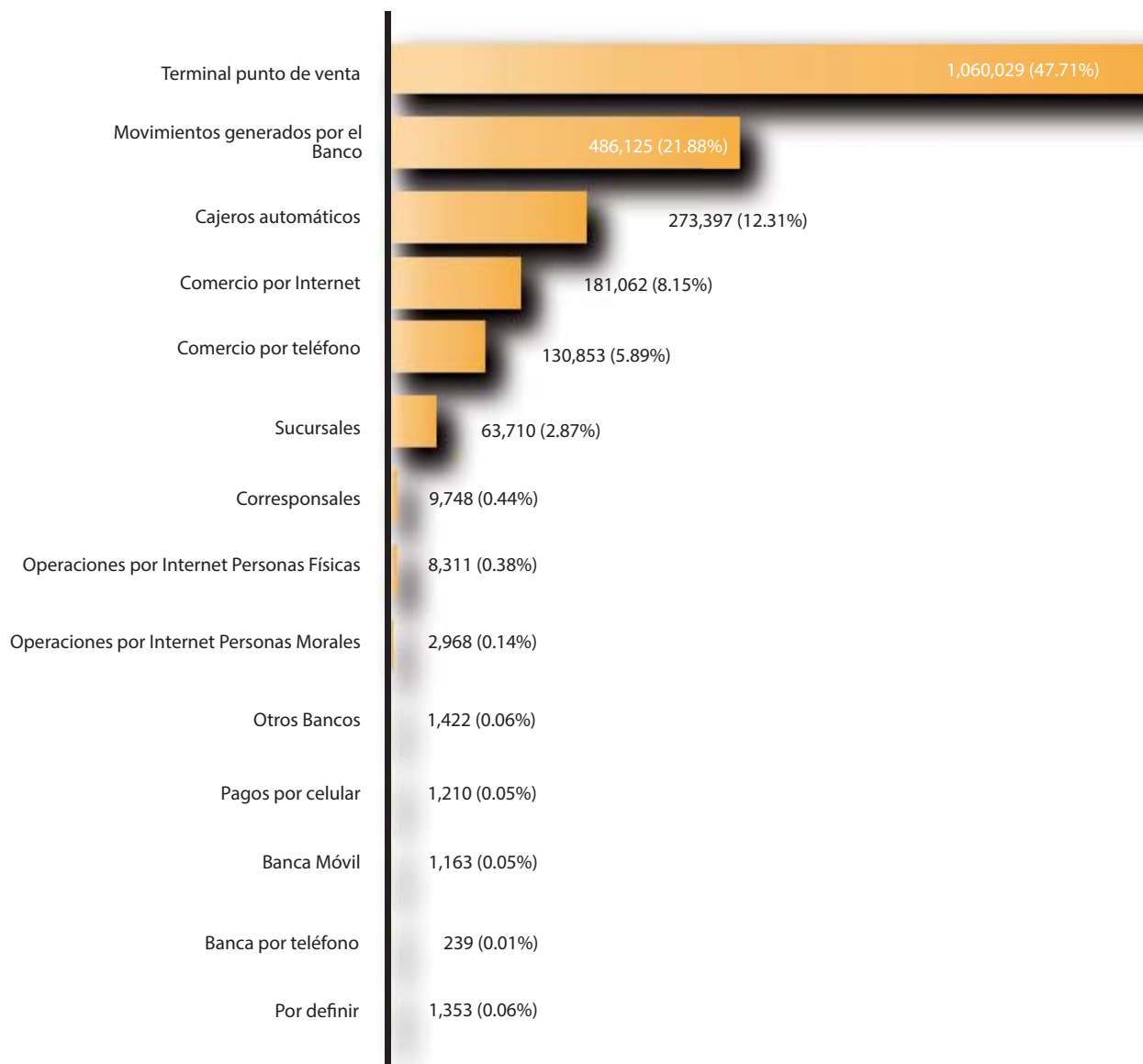
Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Canales transaccionales reclamados

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, el que registra el mayor número de reclamaciones es el de Terminal punto de venta con 1,060,029 (47.7%), seguido de Movimientos generados por el Banco con 486,125 (21.9%) y de Cajero automático con 273,397 reclamos (12.3%).

Los canales transaccionales con menor número de reclamaciones son Banca por teléfono con 239 (0.01%), Banca Móvil con 1,163 (0.05%) y Pagos por celular con 1,210 (0.05%).

Canales por el que se realizó la operación origen de la reclamación



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente, es "Cargo no reconocido por consumos no efectuados" con 1,292,880 reclamaciones (58.2%), la cual está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias (crédito, débito y prepagada).

En importancia, le sigue "Cobros no reconocidos por otros conceptos" con 168,307 reclamaciones (7.6%), que se refiere a comisiones distintas a las de manejo de cuenta o disposición en efectivo, y "Retiro no reconocido" con 142,536 (6.4%).

La causa de menor reclamo fue "Inconformidad de rendimientos o capital pagados" con 508 reclamaciones (0.02%).

Causa	Reclamaciones	Participación (%)
Cargo no reconocido por consumos no efectuados	1,292,880	58.20
Cobros no reconocidos por otros conceptos	168,307	7.58
Retiro no reconocido	142,536	6.41
No entrega cantidad solicitada	138,959	6.25
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	138,141	6.21
Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones)	89,918	4.05
Cobro no reconocido de comisión por manejo de cuenta	84,759	3.82
Depósito no acreditado	35,046	1.58
Error operativo del banco	29,792	1.34
Pago no acreditado	23,444	1.05
Cheques mal negociados	21,236	0.96
Producto no reconocido	19,759	0.89
Error operativo del cliente	9,872	0.44
Inconformidad por alteración de pagarés	7,471	0.34
Transferencia no reconocida	7,110	0.32
Devolución no aplicada	6,589	0.30
Cobro no reconocido por comisiones por disposiciones de efectivo	4,781	0.22
Inconformidad de rendimientos o capital pagados	508	0.02
Por definir	482	0.02
Total	2,221,590	100.0

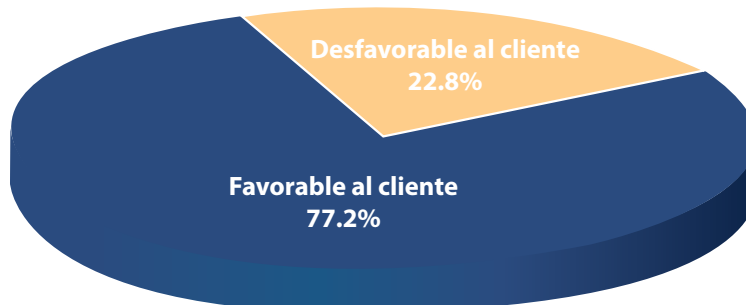
Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta

De las 2.2 millones de reclamaciones registradas durante el primer semestre de 2013, 1.8 millones se encontraban concluidas (83%), mientras que el resto continuaban en trámite (17%). De las reclamaciones concluidas, el 77.2% fueron favorables al cliente, con un tiempo promedio de respuesta de 10 días hábiles.

El resto (22.8%), fueron desfavorables al cliente, con un tiempo promedio de respuesta de 10 días hábiles.

Resultado de las reclamaciones concluidas



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Los motivos que determinaron el resultado (favorable o desfavorable) de las reclamaciones se indican en la siguiente tabla:

Motivos de resolución

Cuando la respuesta es favorable al cliente		Cuando la respuesta es desfavorable al cliente	
Evidencia a favor del cliente	64.2%	Evidencia a favor del Banco	84.4%
Por política interna*	34.5%	Falta documentación del cliente	9.9%
Plazo vencido al Banco	1.3%	Por política interna*	2.9%
		Cliente desistió	1.6%
		Plazo vencido al cliente	0.8%
		Reclamación reportada en más de una ocasión	0.4%

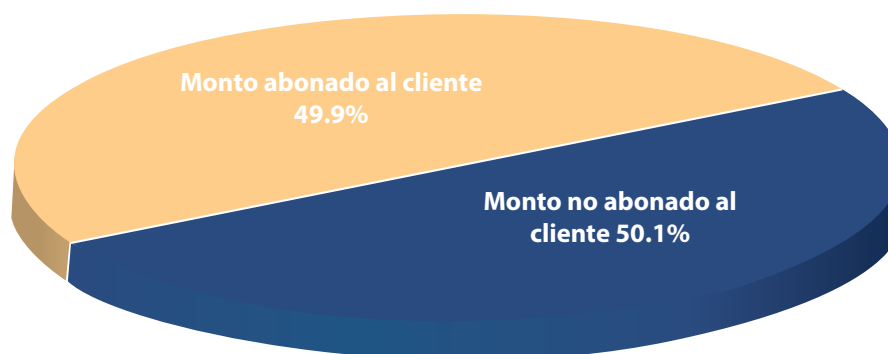
(*) La Institución resuelve por aspectos legales, operativos, relación comercial o alguna otra decisión de la Institución.

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Monto reclamado y monto abonado al cliente

De las 1.8 millones de reclamaciones concluidas en el primer semestre de 2013, los clientes reclamaron un importe de 5,089 millones de pesos. En los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono por un importe equivalente a 2,540 millones de pesos, es decir, el 49.9% del monto reclamado.

Monto abonado al cliente del total reclamado



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV.

Es importante señalar que, por la naturaleza de las reclamaciones, los Bancos están obligados a reportar el total de éstas a la CNBV. Sin embargo, con la Reforma Financiera, la Conducef estaría en posibilidades de conocer de manera directa el universo de reclamaciones de todo el Sector Financiero. Con ello, no sólo se esperaría un impacto positivo en la mejor atención de los clientes y mayor seguridad en las operaciones financieras, sino además un cambio de conducta de las Instituciones. Actualmente, la Conducef considera este tema como un asunto prioritario y, al respecto, promoverá mesas de trabajo con los Bancos, a fin de:

*Definir criterios para evitar los rechazos y reducir tiempos de respuesta.

*Promover la transparencia y certeza para los Usuarios en los casos de improcedencia extemporaneidad.

*Establecer acciones conjuntas y específicas, preventivas y correctivas para reducir los índices de reclamación en cada uno de los productos, particularmente en materia de cargos no reconocidos por consumos no efectuados con tarjeta de crédito o débito.

Anuario Estadístico 2013
se terminó de imprimir en marzo de 2014
en los talleres de Grupo Gráfico Editorial S.A. de
C.V., Calle "B" No. 8 Parque Industrial Puebla 2000,
Puebla, Pue.
La edición consta de 1,000 ejemplares