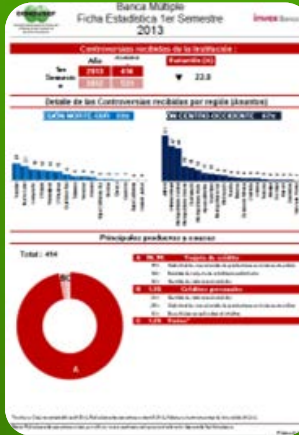


INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE (CALIFICACIÓN Y RANKING)

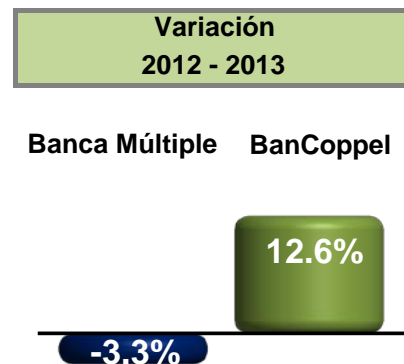


CONDUSEF

Panorama General

Comportamiento de BanCoppel ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de BanCoppel que acudieron a Condusef	7,615
Participación con respecto al Sector	1.9%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de BanCoppel

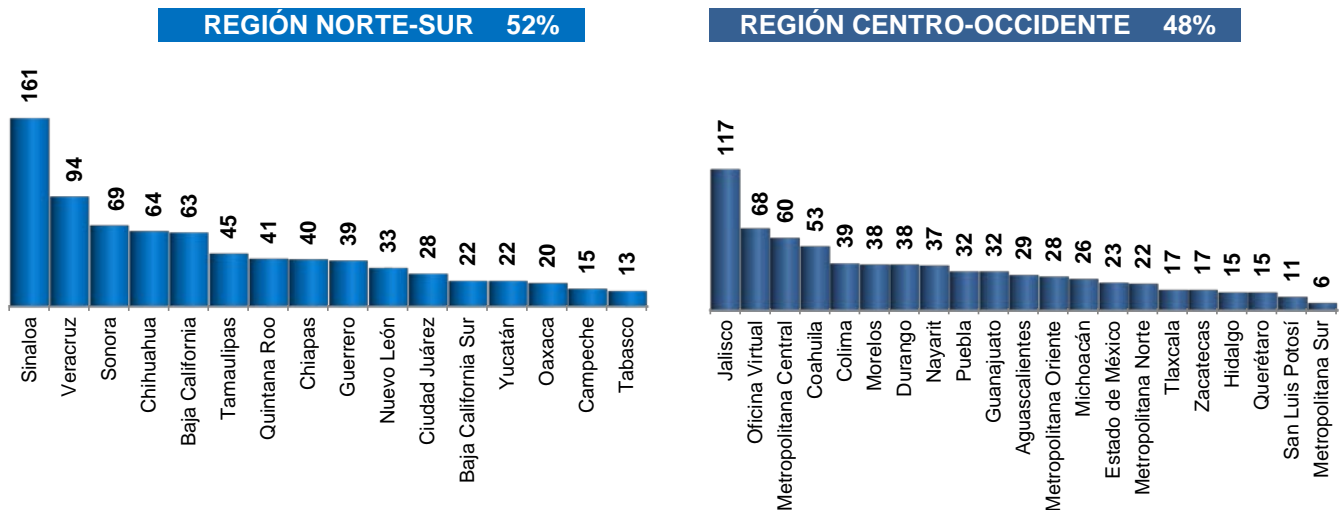
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	6,065	79.7	18.0
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,492	19.6	-3.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	0.1	-99.5
<i>Gestión Electrónica</i>	1,229	82.4	54.0
<i>Conciliación</i>	261	17.5	-13.6
Dictamen	40	0.5	-28.6
Defensoría	18	0.2	-35.7

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

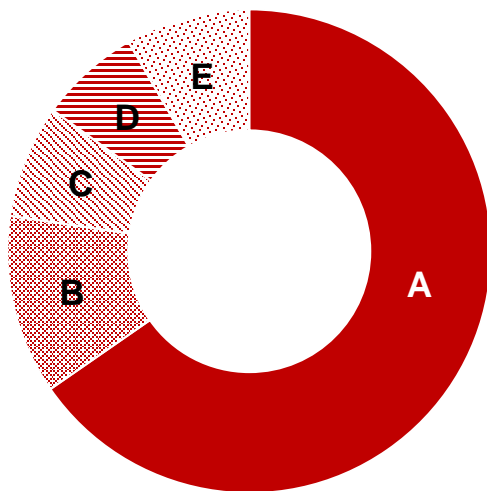
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,492	▼ 3.2
2012	1,541	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,492



A 65% Tarjeta de crédito

- 55% Consumos no reconocidos
- 13% Actualización de historial crediticio no realizada
- 5% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente

B 12% Tarjeta de débito

- 65% Consumos no reconocidos
- 20% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 6% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

C 8% Cuenta de ahorro

- 27% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 19% Solicitud de devolución de recursos ahorrados no atendida
- 10% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

D 7% Créditos personales

E 8% Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (2%), Créditos simples (2%), Servicios en sucursal y/o UNE (1%), Relacionado con otro sector (1%), entre otros (2%).

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

	Del Sector ante Condusef	BanCoppel
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	4
Asuntos rechazados	1,691	5
Tiempo de resolución (Días)	14.6	10.6
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	43
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	1,492
Índice de Controversias (%)	31	20
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	14
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	16
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.5
Índice de Sanción (%)	0.8	1.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$312,032

Detalle de las Multas Impuestas de BanCoppel

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	6.25
2010	9	56.25
2011	1	6.25
2012	4	25
2013	1	6.25

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

BanCoppel

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 12.6% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

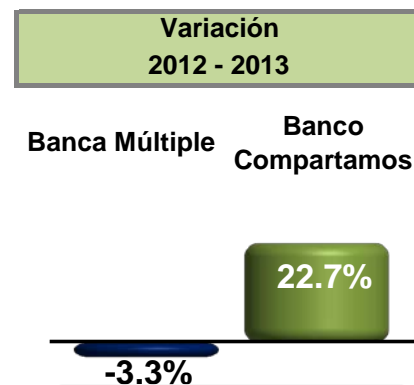
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Compartamos ante
Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Cientes de Banco Compartamos que acudieron a Condusef	3,150
Participación con respecto al Sector	0.8%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Compartamos

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,740	87	22.7
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	410	13	23.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	386	94	25.7
<i>Conciliación</i>	24	6	0
Dictamen	0	0	-100
Defensoría	0	0	-100

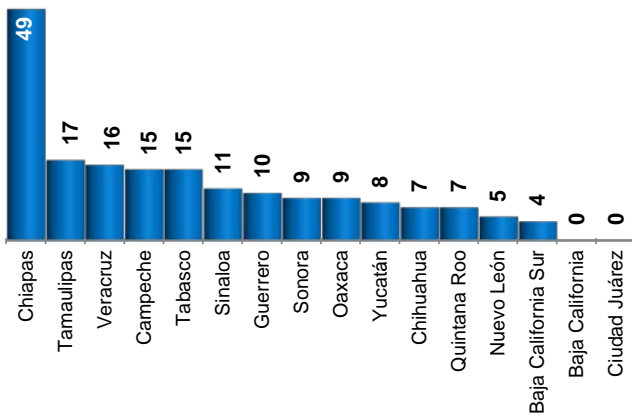
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

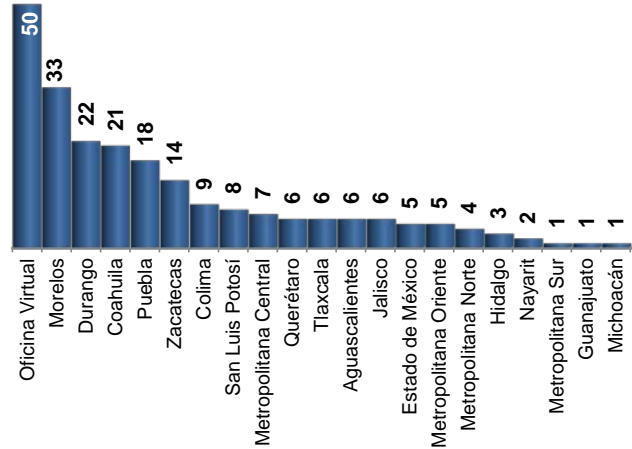
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	410	▲ 23.9
2012	331	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 44%

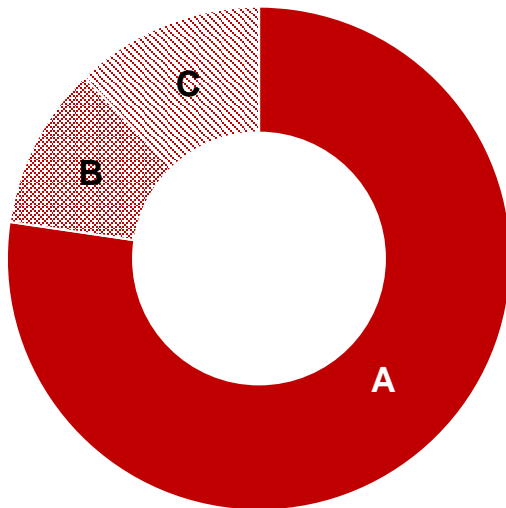


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 56%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 410



A 77% Créditos personales

- 29% Actualización de historial crediticio no realizada
- 21% Gestión de cobranza indebida
- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 11% Créditos simples

- 33% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 26% Gestión de cobranza indebida
- 9% Actualización de historial crediticio no realizada

C 12% Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (7%), Cuenta de ahorro (2%), Servicios en sucursal y/o UNE (1%), entre otros (2%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Compartamos
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	0
Tiempo de resolución (Días)	14.6	7.4
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	3
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	410
Índice de Controversias (%)	31	13
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	1
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	1
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.1
Índice de Sanción (%)	0.8	0.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$12,466

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Compartamos

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	1	100

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

Banco Compartamos

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 22.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para este periodo 2013, permitió que ocupara el 2° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

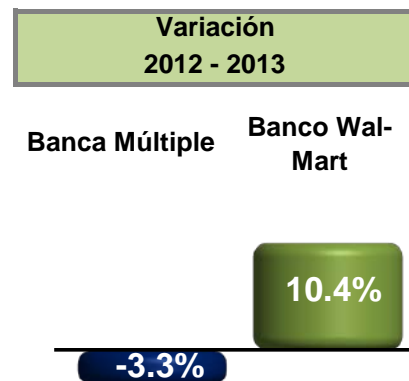
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Wal-Mart ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Wal-Mart que acudieron a Condusef	11,581
Participación con respecto al Sector	2.9%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Wal-Mart

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	10,200	88.1	10.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,278	11.0	5.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	1,124	88	8.1
<i>Conciliación</i>	154	12	-7.2
Dictamen	49	0.4	-7.5
Defensoría	54	0.5	42.1

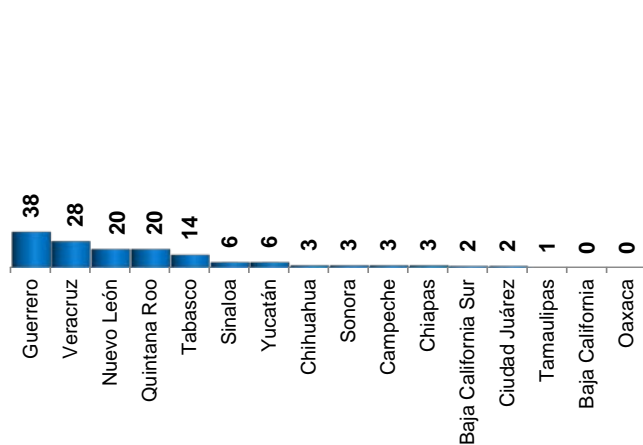
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

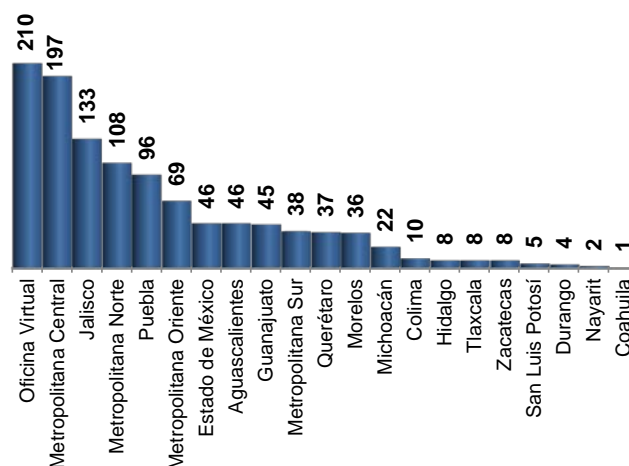
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,278	▲ 5.9
2012	1,207	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 12%

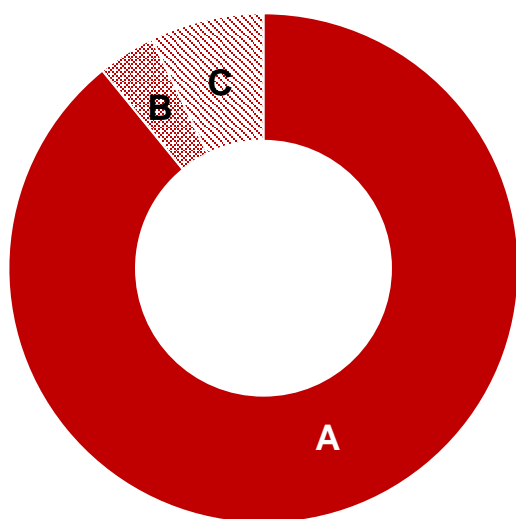


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 88%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,278



A 89% Tarjeta de crédito

- 33% Consumos no reconocidos
- 18% Gestión de cobranza indebida
- 13% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida

B 4% Tarjeta de débito

- 77% Consumos no reconocidos
- 11% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 2% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 7% Varios*

* Incluye: Créditos personales (2.4%), Cuenta de ahorro (1.4%), Relacionado con otro sector (1.3%), entre otros (1.9%).

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



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

Banca Múltiple

Ficha Estadística Anual

2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Banco Wal-Mart
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	1
Asuntos rechazados	1,691	9
Tiempo de resolución (Días)	14.6	10.9
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	6
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	1,278
Índice de Controversias (%)	31	11
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	4
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.4
Índice de Sanción (%)	0.8	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$48,860

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Wal-Mart

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	1	25
2012	3	75

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

Banco Wal-Mart

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 10.4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 3er lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió como “No favorable” al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

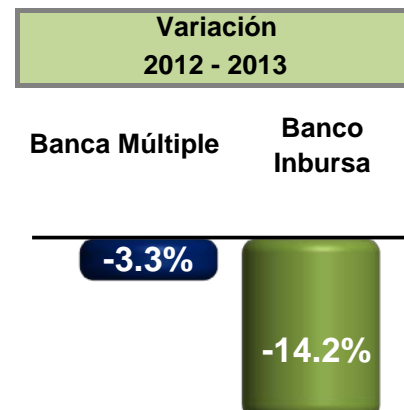
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banco Inbursa ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Inbursa que acudieron a Condusef	4,667
Participación con respecto al Sector	1.1%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Inbursa

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,693	79.1	-13.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	954	20.5	-15.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.1	100
<i>Gestión Electrónica</i>	820	86.0	-18.7
<i>Conciliación</i>	133	13.9	15.7
Dictamen	16	0.3	-5.9
Defensoría	4	0.1	-50.0

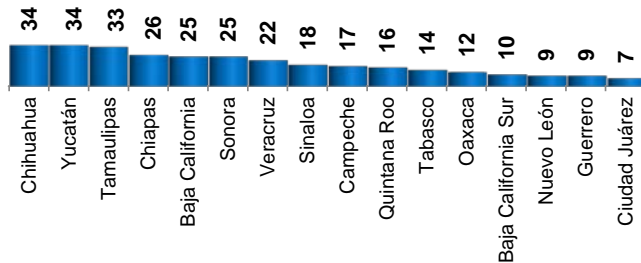
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

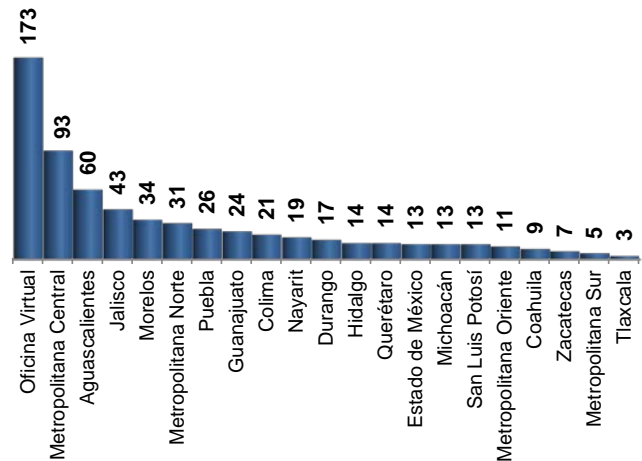
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	954	▼ 15.0
2012	1,123	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 33%

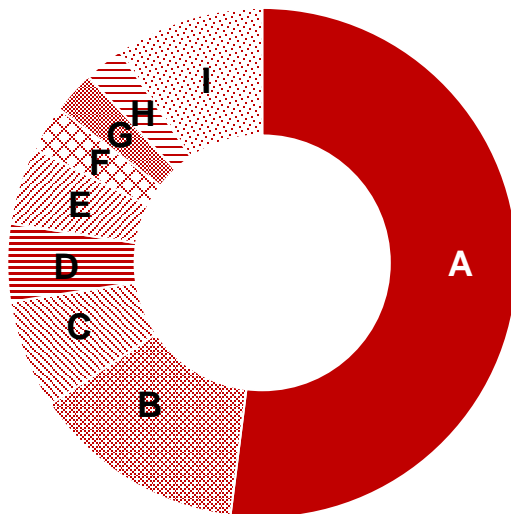


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 67%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 954



A 52% Tarjeta de crédito

- 29% Consumos no reconocidos
- 26% Gestión de cobranza indebida
- 14% Actualización de historial crediticio no realizada

B 14% Créditos personales

- 32% Actualización de historial crediticio no realizada
- 19% Gestión de cobranza indebida
- 15% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 7% Crédito al auto

- 32% Actualización de historial crediticio no realizada
- 23% Gestión de cobranza indebida
- 21% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 5% Tarjeta de débito

E 5% Cheques

F 3% Créditos simples

G 3% Crédito de nómina

H 2% Cuenta de nómina

I 9% Varios*

* Incluye: Cuenta de ahorro (2%), Relacionado con otro sector (2%), Terminal Punto de Venta (2%), Valores e instrumentos de inversión (1%), entre otros (2%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Inbursa
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	2
Asuntos rechazados	1,691	10
Tiempo de resolución (Días)	14.6	6.5
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	32
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	954
Índice de Controversias (%)	31	20
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	1
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	2
Total Multas Impuestas	1,040	5
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	0.8	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$62,816

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Inbursa

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	4	80
2013	1	20

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

Banco Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 14.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 4° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

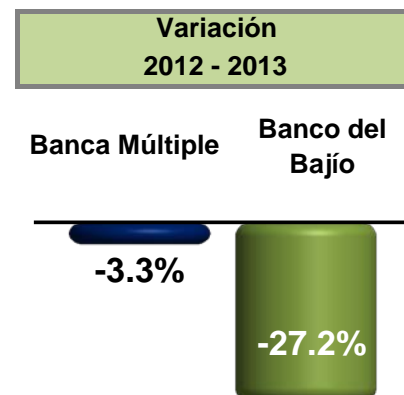
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco del Bajío ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco del Bajío que acudieron a Condusef	939
Participación con respecto al Sector	0.2%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco del Bajío

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	727	77.4	-31.8
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	210	22.4	-2.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	167	80	0.6
<i>Conciliación</i>	43	20	-14.0
Dictamen	2	0.2	-71.4
Defensoría	0	0	-100

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

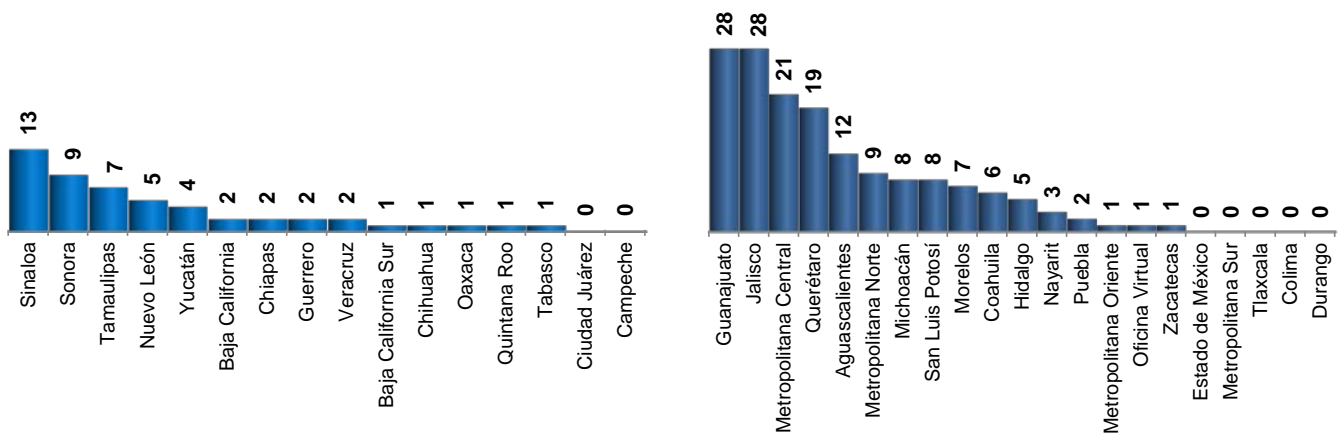
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	210	▼ 2.8
2012	216	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

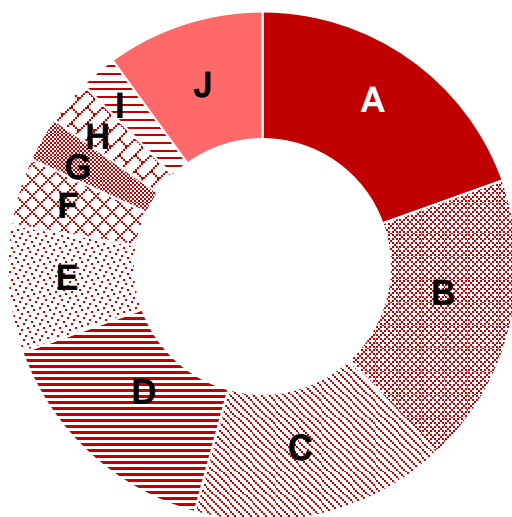
REGIÓN NORTE-SUR 24%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 76%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 210



A 20% Tarjeta de débito	88% Consumos no reconocidos 7% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente 2% Consulta de saldos y movimientos no atendida
B 19% Cheques	28% Cheque pagado no reconocido por el titular 26% Transferencia electrónica no reconocida 8% Cargos no reconocidos en la cuenta
C 16% Tarjeta de crédito	56% Consumos no reconocidos 12% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla 9% Actualización de historial crediticio no realizada
D 15% Créditos hipotecarios	
E 8% Cuenta de ahorro	
F 4% Cajero automático	
G 3% Cuenta de nómina	
H 3% Terminal Punto de Venta	
I 2% Créditos personales	
J 10% Varios*	

* Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE (1.4%), Fideicomisos (1.4%), Créditos simples (1.4%), Valores e instrumentos de inversión (1.4%), Créditos y préstamos de habilitación y avío (1.4%), entre otros (3%).

	Del Sector ante Condusef	Banco del Bajío
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	1
Tiempo de resolución (Días)	14.6	14.8
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	1
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	210
Índice de Controversias (%)	31	22
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	4
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.4
Índice de Sanción (%)	0.8	1.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$526,172

Detalle de las Multas Impuestas de Banco del Bajío

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	1	25
2013	3	75

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

Banco del Bajío

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 27.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 5° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

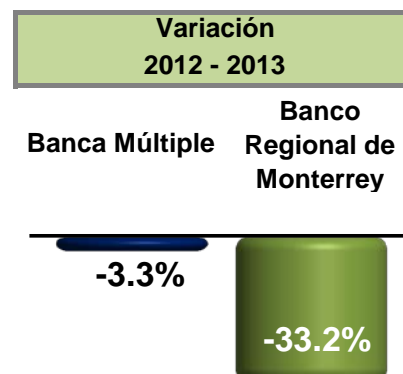
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Regional de Monterrey
ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Regional de Monterrey que acudieron a Condusef	776
Participación con respecto al Sector	0.2%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Regional de Monterrey

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	589	75.9	-28.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	183	23.6	-43.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	144	79	-44.8
<i>Conciliación</i>	39	21	-40.0
Dictamen	3	0.4	-57.1
Defensoría	1	0.1	0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

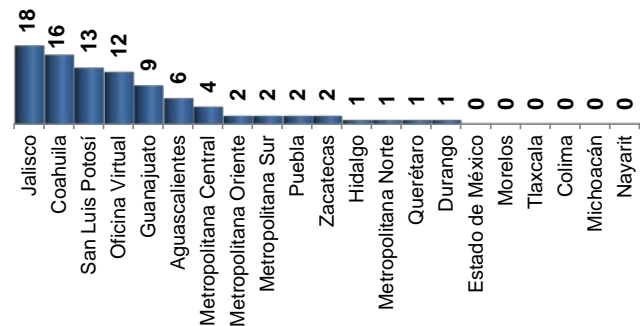
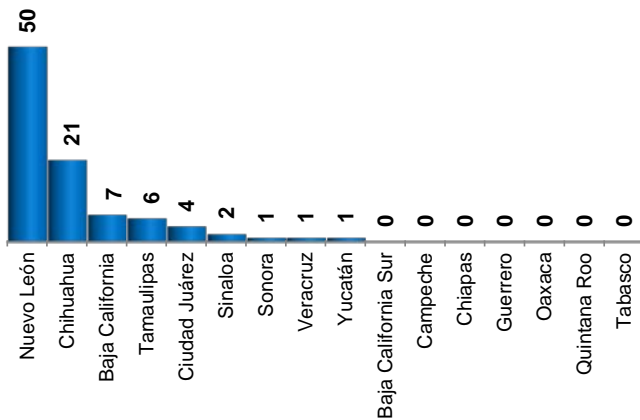
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	183	▼ 43.9
2012	326	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

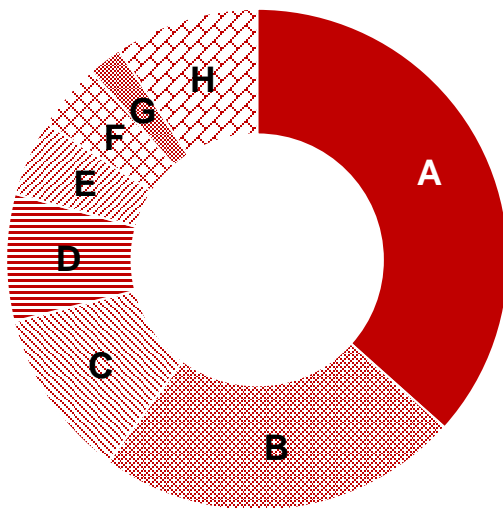
REGIÓN NORTE-SUR 51%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 49%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 183



A 37%	Crédito al auto
22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
21%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
12%	Pago no aplicado al producto o servicio
B 24%	Tarjeta de crédito
53%	Consumos no reconocidos
16%	Actualización de historial crediticio no realizada
7%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
C 11%	Cheques
65%	Cheque pagado no reconocido por el titular
10%	Cargos no reconocidos en la cuenta
10%	Consulta de saldos y movimientos no atendida
D 8%	Tarjeta de débito
E 5%	Cuenta de ahorro
F 4%	Créditos hipotecarios
G 2%	Créditos personales
H 9%	Varios*

* Incluye: Cajero automático (2%), Cuenta de nómina (2%), Terminal Punto de Venta (2%), Créditos y préstamos de habilitación y avío (1%), entre otros (2%).

• **Gestión Electrónica Concluidas**

	Del Sector ante Condusef	Banco Regional de Monterrey
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	2
Tiempo de resolución (Días)	14.6	11.0
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	2

• **Controversias Recibidas**

Total de Controversias	127,494	183
Índice de Controversias (%)	31	24

Multas Impuestas*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	1
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	1
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.2
Índice de Sanción (%)	0.8	1.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$41,874

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Regional de Monterrey

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	2	100

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

Banco Regional de Monterrey

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 33.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 6° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

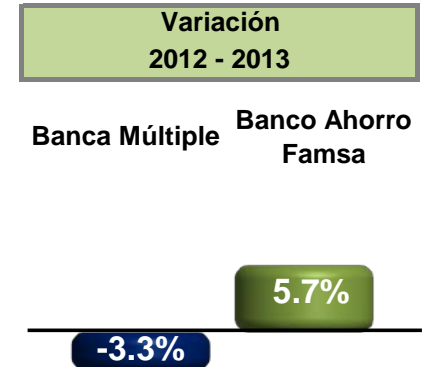
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Ahorro Famsa ante
Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Ahorro Famsa que acudieron a Condusef	3,613
Participación con respecto al Sector	0.9%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Ahorro Famsa

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,645	73.21	5.7
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	963	26.65	6.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	867	90	3.7
<i>Conciliación</i>	96	10	45.5
Dictamen	4	0.11	-33.3
Defensoría	1	0.03	-85.7

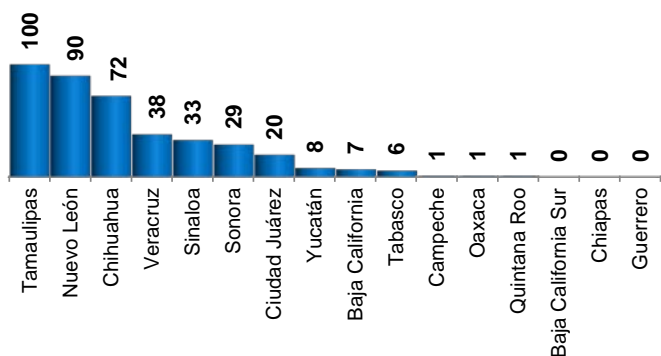
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

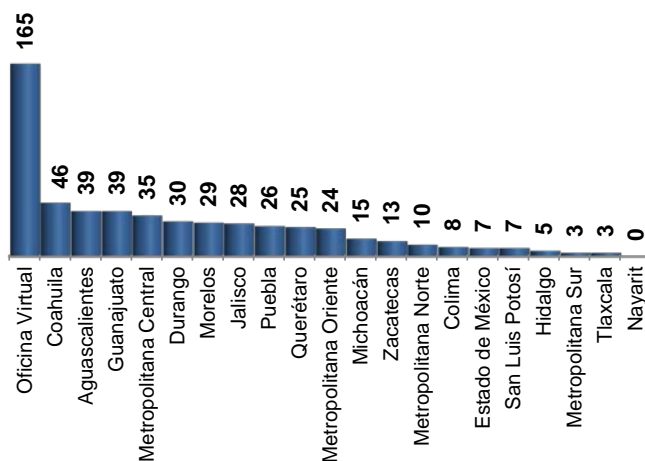
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	963	▲ 6.8
2012	902	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 42%

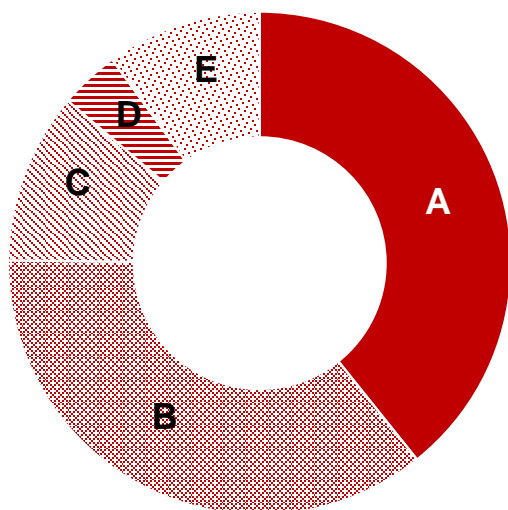


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 58%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 963



A 39%	Créditos personales
32%	Gestión de cobranza indebida
27%	Actualización de historial crediticio no realizada
17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B 36%	Tarjeta de crédito
19%	Actualización de historial crediticio no realizada
12%	Consumos no reconocidos
12%	Gestión de cobranza indebida
C 11%	Créditos simples
41%	Actualización de historial crediticio no realizada
29%	Gestión de cobranza indebida
11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D 4%	Cuenta de ahorro
E 10%	Varios*

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (3.4%), Relacionado con otro sector (1.8%), Tarjeta de débito(1.5%), entre otros (3.3%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Ahorro Famsa
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	5
Asuntos rechazados	1,691	3
Tiempo de resolución (Días)	14.6	9.7
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	13
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	963
Índice de Controversias (%)	31	27
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	3
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.3
Índice de Sanción (%)	0.8	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$256,264

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Ahorro Famsa

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	2	67
2012	1	33

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

Banco Ahorro Famsa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 5.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 7° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Invex ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Invex que acudieron a Condusef	3,034
Participación con respecto al Sector	0.7%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Invex

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,296	75.7	-18.7
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	729	24.0	-22.7
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.1	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	670	91.9	-22.6
<i>Conciliación</i>	58	8.0	-24.7
Dictamen	4	0.1	-55.6
Defensoría	5	0.2	-28.6

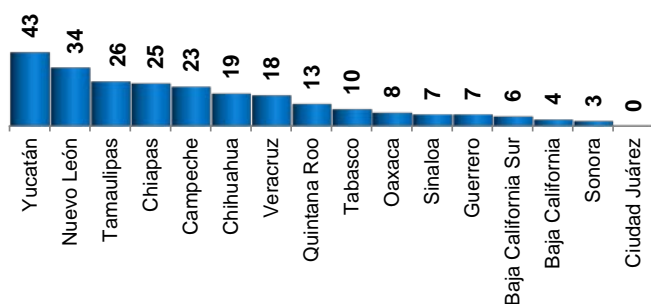
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

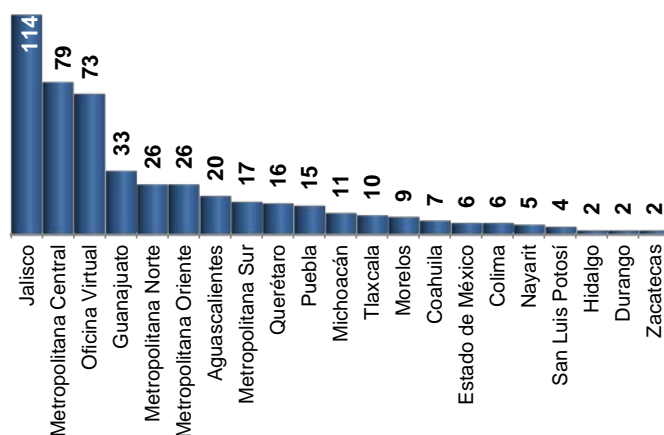
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	729	▼ 22.7
2012	943	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 34%

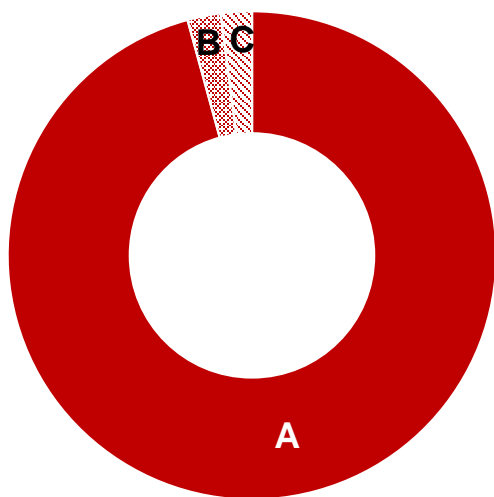


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 66%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 729



A	96%	Tarjeta de crédito
	17%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
	12%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
	11%	Consumos no reconocidos
B	2%	Créditos personales
	38%	Gestión de cobranza indebida
	25%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
	6%	Beneficios no aplicados al crédito
C	2%	Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (0.8%), Créditos simples (0.4%), entre otros (0.8%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Invex
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	4
Tiempo de resolución (Días)	14.6	6.5
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	14
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	729
Índice de Controversias (%)	31	24
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	8
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	3
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	1
Total Multas Impuestas	1,040	12
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.2
Índice de Sanción (%)	0.8	1.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$565,025

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Invex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	16.67
2009	3	25.0
2010	3	25.0
2011	2	16.67
2012	2	16.67

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

Banco Invex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 19.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 8° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

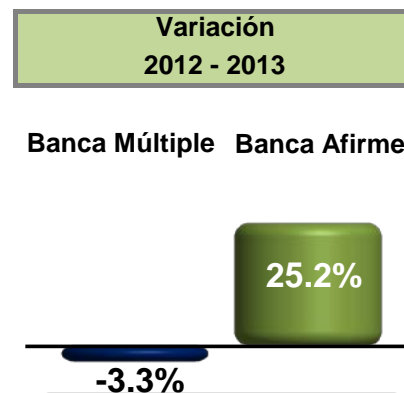
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

Panorama General

**Comportamiento de Banca Afirme ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Cientes de Banca Afirme que acudieron a Condusef	1,816
Participación con respecto al Sector	0.4%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banca Afirme

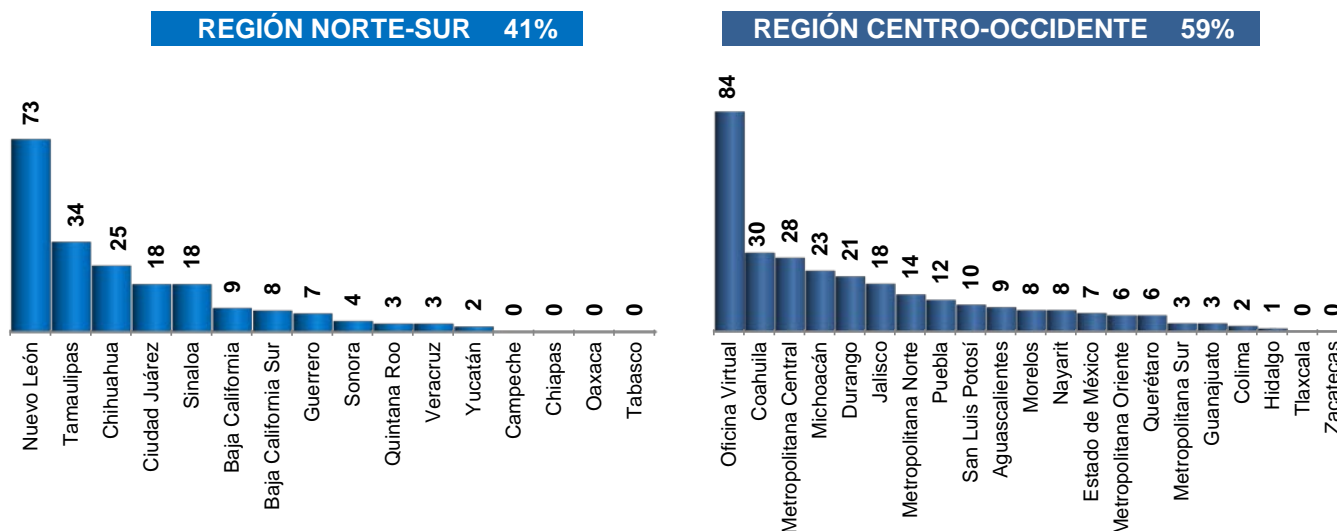
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,306	71.9	20.1
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	497	27.4	40.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	416	84	35.5
<i>Conciliación</i>	81	16	72.3
Dictamen	9	0.5	28.6
Defensoría	4	0.2	100

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

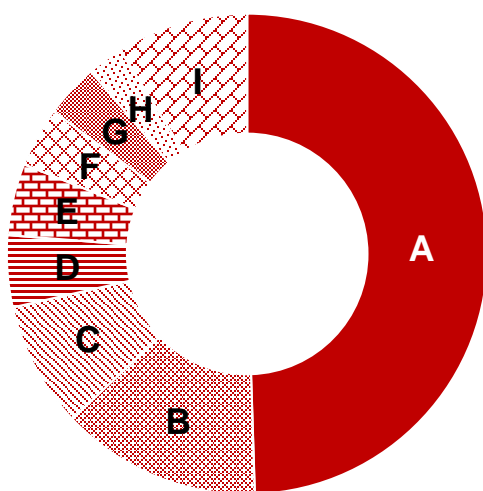
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	497	▲ 40.0
2012	355	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 497



A	50%	Créditos personales
	40%	Actualización de historial crediticio no realizada
	30%	Gestión de cobranza indebida
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	13%	Tarjeta de crédito
	21%	Actualización de historial crediticio no realizada
	15%	Consumos no reconocidos
	12%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
C	8%	Tarjeta de débito
	48%	Consumos no reconocidos
	36%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
	7%	Devolución en comercio no aplicada
D	5%	Cuenta de nómina
E	5%	Créditos simples
F	4%	Crédito de nómina
G	4%	Cheques
H	2%	Cajero automático
I	9%	Varios*

* Incluye: Crédito al auto (2%), Cuenta de ahorro (2%), Valores e instrumentos de inversión (1%), entre otros (4%).

	Del Sector ante Condusef	Banca Afirme
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	17
Asuntos rechazados	1,691	6
Tiempo de resolución (Días)	14.6	18.7
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	11
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	497
Índice de Controversias (%)	31	27
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	1
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	4
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.4
Índice de Sanción (%)	0.8	0.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$90,345

Detalle de las Multas Impuestas de Banca Afirme

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	2	50
2010	1	25
2011	1	25

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

Banca Afirme

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 25.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 9º lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo, se detectaron asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Finalmente, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

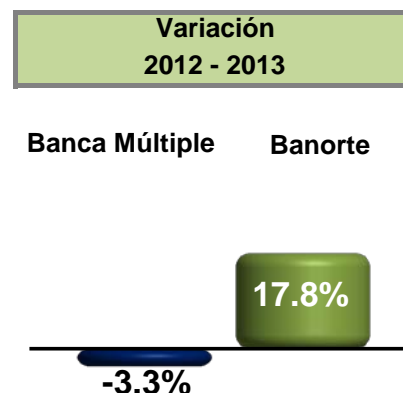
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banorte que acudieron a Condusef	33,321
Participación con respecto al Sector	8.2%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banorte

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	24,542	73.6	17.3
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	8,291	24.9	19.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	19	0.2	-98
<i>Gestión Electrónica</i>	6,823	82.3	41.9
<i>Conciliación</i>	1,449	17.5	12.2
Dictamen	300	0.9	9.5
Defensoría	188	0.6	27

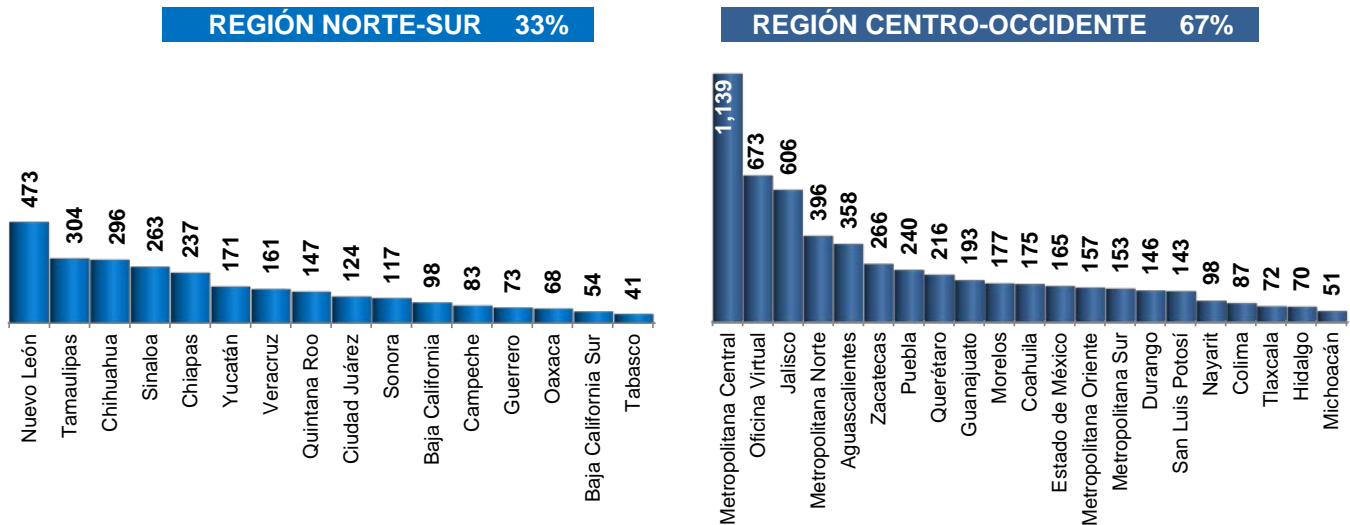
Nota: A partir del 2013, Ixe Banco y Fincasa Hipotecaria SOFOM E.R., se fusionaron con Banorte.

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

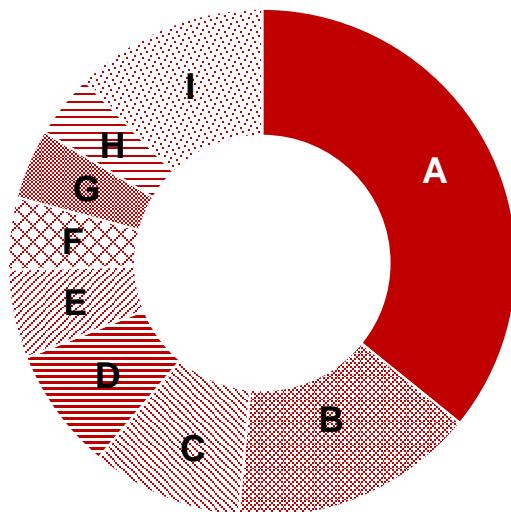
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	8,291	▲ 19.6
2012	6,932	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 8,291



A 35.8% Tarjeta de crédito

- 33% Consumos no reconocidos
- 14% Gestión de cobranza indebida
- 9% Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

B 15.7% Tarjeta de débito

- 61% Consumos no reconocidos
- 26% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 3% Consulta de saldos y movimientos no atendida

C 9.6% Cheques

- 51% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 9% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 6% Depósito no aplicado total o parcialmente

D 7.8% Cuenta de nómina

E 5.7% Cuenta de ahorro

F 4.6% Créditos personales

G 4.4% Créditos hipotecarios

H 4.1% Crédito al auto

I 12.3% Varios*

* Incluye: Crédito de nómina (3.9%), Cajero automático (3.7%), Valores e instrumentos de inversión (1.2%), Relacionado con otro sector (1.0%), Créditos simples (0.8%), entre otros (1.7%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banorte
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	24
Asuntos rechazados	1,691	119
Tiempo de resolución (Días)	14.6	16.3
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	239
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	8,291
Índice de Controversias (%)	31	25
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	47
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	1
Total Multas Impuestas	1,040	50
Participación con respecto al Sector (%)	100	4.8
Índice de Sanción (%)	0.8	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$1,273,266

Detalle de las Multas Impuestas de Banorte

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	4	8
2010	27	54
2011	15	30
2012	1	2
2013	3	6

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

Banorte

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 17.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 10° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

Nota: Para poder obtener la calificación de 2012 de esta Institución, se manejó el supuesto de la Fusión entre Ixe Banco y Banorte, sumando las Acciones de defensa de ambas Instituciones.

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de HSBC ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de HSBC que acudieron a Condusef	26,442
Participación con respecto al Sector	6.5%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de HSBC

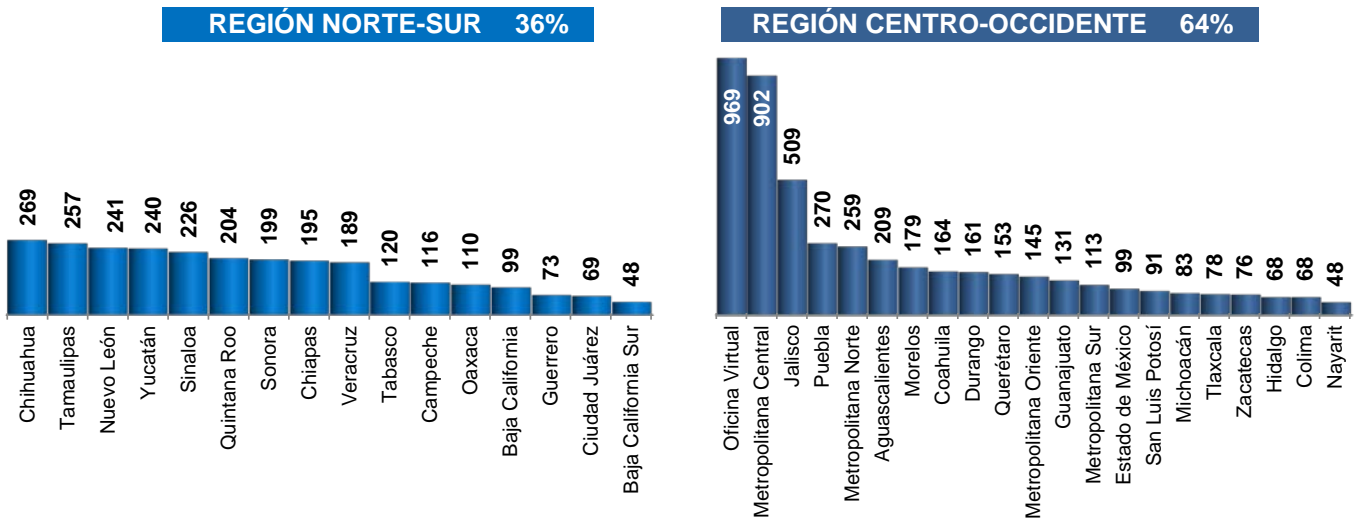
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	18,757	70.9	2.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	7,430	28.1	-2.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	0.03	-33.3
<i>Gestión Electrónica</i>	6,455	86.88	-2.8
<i>Conciliación</i>	973	13.09	2.6
Dictamen	186	0.7	3.9
Defensoría	69	0.3	-23.3

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

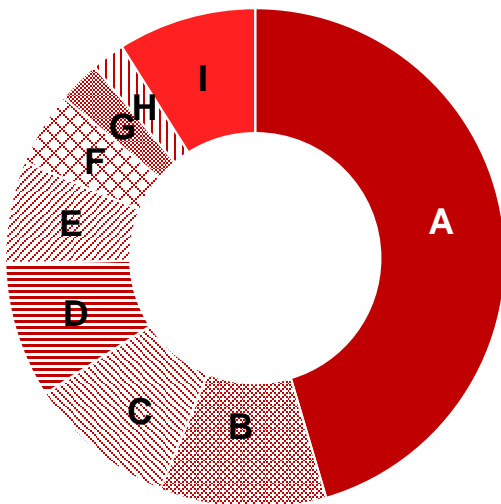
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	7,430	▼ 2.1
2012	7,590	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 7,430



A 45.4% Tarjeta de crédito	22% Gestión de cobranza indebida
	20% Consumos no reconocidos
	10% Actualización de historial crediticio no realizada
B 10.8% Cheques	34% Cheque pagado no reconocido por el titular
	18% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	10% Cargos no reconocidos en la cuenta
C 9.6% Créditos personales	37% Gestión de cobranza indebida
	18% Actualización de historial crediticio no realizada
	9% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D 8.8% Cuenta de ahorro	
E 6.6% Tarjeta de débito	
F 4.8% Cuenta de nómina	
G 2.8% Crédito al auto	
H 2.2% Crédito de nómina	
I 9.0% Varios*	

* Incluye: Créditos hipotecarios (2.0%), Valores e instrumentos de inversión (1.7%), Relacionado con otro sector (1.5%), Créditos simples (1.4%), Cajero automático (0.9%), entre otros (1.5%).

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

	Del Sector ante Condusef	HSBC
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	37
Tiempo de resolución (Días)	14.6	8.7
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	144
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	7,430
Índice de Controversias (%)	31	28
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	62
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	5
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	4
Total Multas Impuestas	1,040	71
Participación con respecto al Sector (%)	100	6.8
Índice de Sanción (%)	0.8	1.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$1,920,271

Detalle de las Multas Impuestas de HSBC

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2007	1	1.4
2008	2	2.8
2009	7	9.9
2010	21	29.6
2011	17	23.9
2012	21	29.6
2013	2	2.8

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

HSBC

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 1.3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 11° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

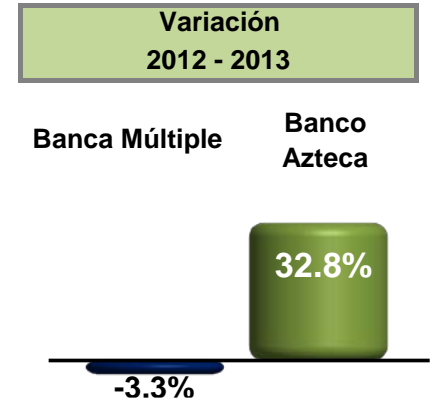
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Banco Azteca ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banco Azteca que acudieron a Condusef	26,009
Participación con respecto al Sector	6.4%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Azteca

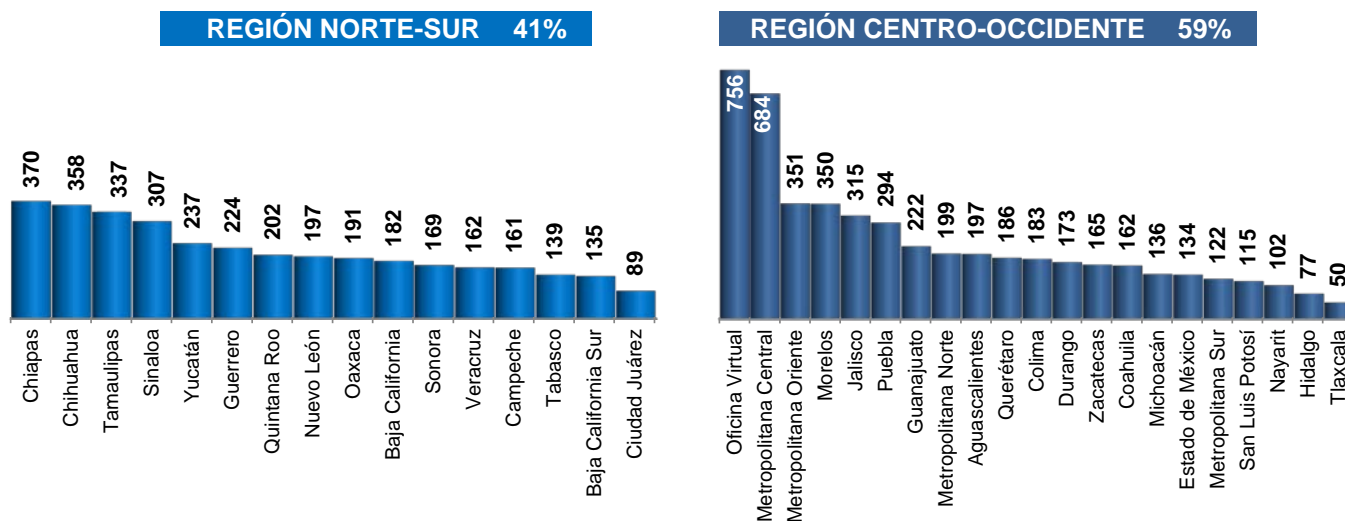
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	17,164	66.0	28.6
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	8,433	32.4	43.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	7,161	85	40.5
<i>Conciliación</i>	1,272	15	61.4
Dictamen	244	0.9	20.2
Defensoría	168	0.7	12.0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

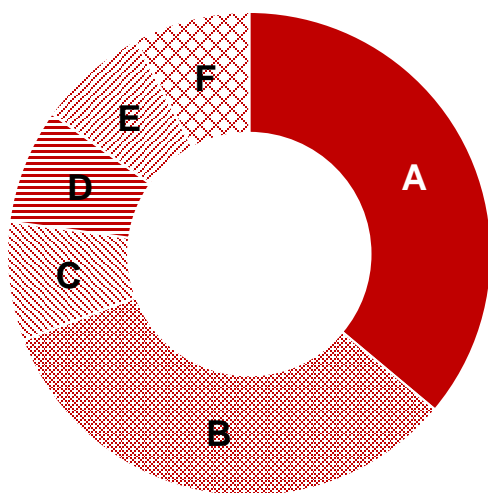
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	8,433	▲ 43.3
2012	5,886	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 8,433



A 36.1% Tarjeta de crédito	57% Consumos no reconocidos
	8% Gestión de cobranza indebida
	4% Actualización de historial crediticio no realizada
B 33.1% Créditos personales	27% Gestión de cobranza indebida
	26% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7% Actualización de historial crediticio no realizada
C 7.9% Cuenta de ahorro	43% Cargos no reconocidos en la cuenta
	10% Depósito no aplicado total o parcialmente
	9% Negativa de entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido
D 7.7% Tarjeta de débito	
E 7.4% Créditos simples	
F 7.8% Varios*	

* Incluye: Valores e instrumentos de inversión (2.6%), Crédito al auto (0.8%), Cajero automático (0.7%), Relacionado con otro sector (0.7%), entre otros (3.0%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Azteca
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	0
Asuntos rechazados	1,691	56
Tiempo de resolución (Días)	14.6	14.5
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	202
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	8,433
Índice de Controversias (%)	31	32
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	44
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	0
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	1
Total Multas Impuestas	1,040	45
Participación con respecto al Sector (%)	100	4.3
Índice de Sanción (%)	0.8	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$1,215,693

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Azteca

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	4	9
2009	4	9
2010	6	13
2011	13	29
2012	16	36
2013	2	4

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

Banco Azteca

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 32.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 12° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de ABC Capital ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de ABC Capital que acudieron a Condusef	1,201
Participación con respecto al Sector	0.3%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de ABC Capital

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	749	62.4	-5.5
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	451	37.5	-18.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	384	85	-22.3
<i>Conciliación</i>	67	15	19.6
Dictamen	1	0.1	-50.0
Defensoría	0	0	-100

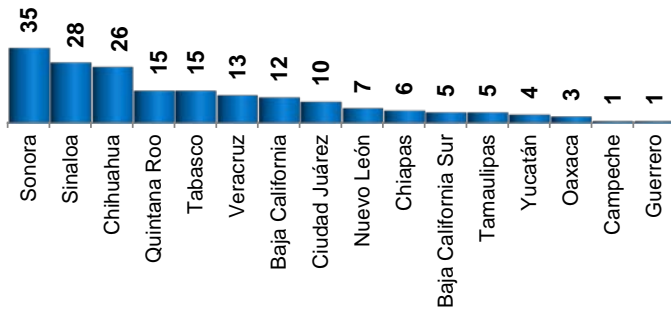
(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

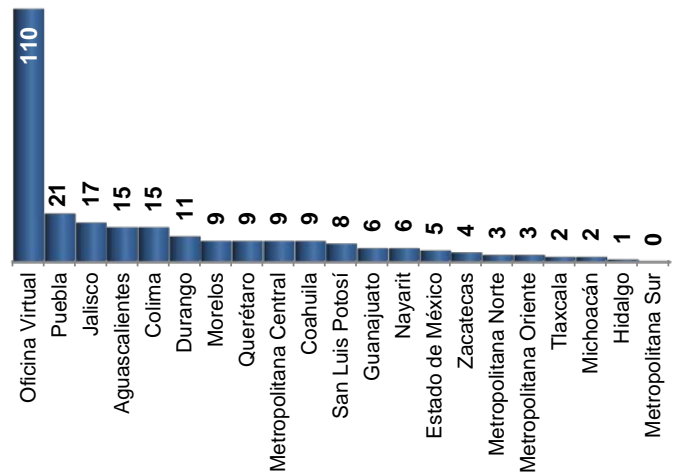
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	451	▼ 18.0
2012	550	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 41%

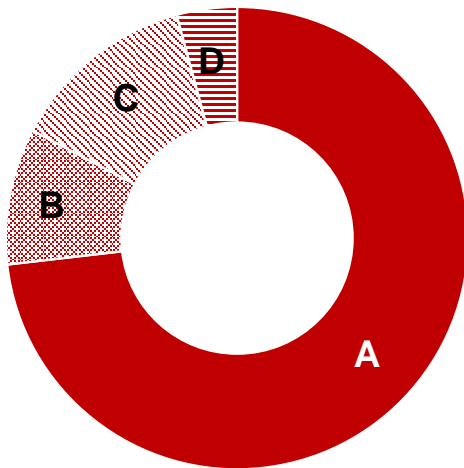


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 59%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 451



A 73.2% Créditos hipotecarios

- 18% Pago no aplicado al producto o servicio
- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Gestión de cobranza indebida

B 9.5% Créditos personales

- 42% Gestión de cobranza indebida
- 21% Actualización de historial crediticio no realizada
- 9% Pago no aplicado al producto o servicio

C 13.1% Relacionado con otro sector

D 4.2% Varios*

* Incluye: Créditos simples (3.1%), Cheques (0.45%), Créditos y préstamos refaccionarios (0.45%), Cuenta de ahorro (0.2%).

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

	Del Sector ante Condusef	ABC Capital
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	1
Asuntos rechazados	1,691	2
Tiempo de resolución (Días)	14.6	17.6
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	2
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	451
Índice de Controversias (%)	31	38
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	3
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	0
Total Multas Impuestas	1,040	6
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.6
Índice de Sanción (%)	0.8	1.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$101,990

Detalle de las Multas Impuestas de ABC Capital

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	17
2011	3	50
2012	2	33

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

ABC Capital

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 10.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 13° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

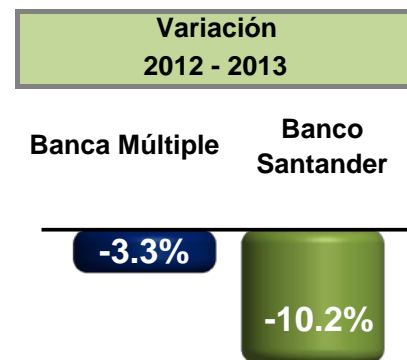
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de Banco Santander ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<i>Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *</i>	406,258
<i>Clientes de Banco Santander que acudieron a Condusef</i>	41,077
Participación con respecto al Sector	10.1%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banco Santander

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	28,256	68.8	-13.1
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	12,403	30.2	-3.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	10,685	86	-4.5
<i>Conciliación</i>	1,718	14	6.4
Dictamen	289	0.7	-1.4
Defensoría	129	0.3	-7.2

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

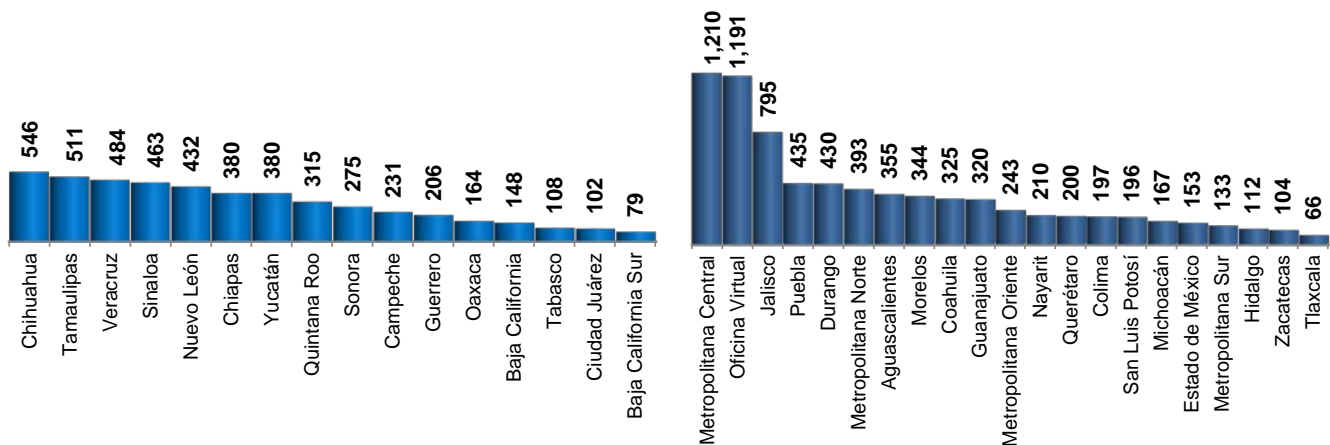
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	12,403	▼ 3.2
2012	12,811	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

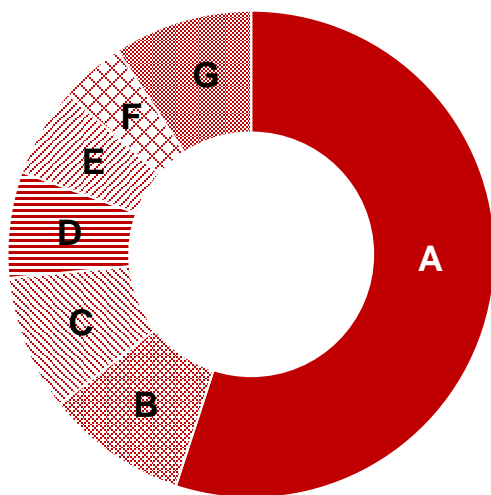
REGIÓN NORTE-SUR 39%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 12,403



A 55.0% Tarjeta de crédito

- 16% Consumos no reconocidos
- 15% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 14% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

B 9.4% Tarjeta de débito

- 57% Consumos no reconocidos
- 17% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 10% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 9.0% Créditos personales

- 31% Gestión de cobranza indebida
- 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 12% Actualización de historial crediticio no realizada

D 7.1% Cuenta de nómina

E 6.0% Cheques

F 4.3% Cuenta de ahorro

G 9.2% Varios*

* Incluye: Créditos hipotecarios (2.0%), Crédito de nómina (1.9%), Relacionado con otro sector (1.6%), Créditos simples (0.9%), Valores e instrumentos de inversión (0.8%), Cajero automático (0.6%), entre otros (1.4%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banco Santander
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	7
Asuntos rechazados	1,691	106
Tiempo de resolución (Días)	14.6	14.1
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	238
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	12,403
Índice de Controversias (%)	31	30
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	63
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	26
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	2
Total Multas Impuestas	1,040	91
Participación con respecto al Sector (%)	100	8.8
Índice de Sanción (%)	0.8	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$2,445,082

Detalle de las Multas Impuestas de Banco Santander

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	2
2009	6	6
2010	8	9
2011	28	31
2012	47	52

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

Banco Santander

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 10.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 14° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

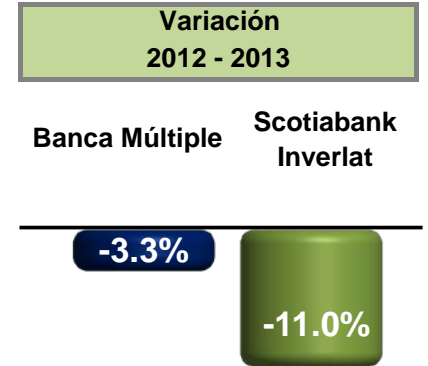
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Scotiabank Inverlat ante
Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Scotiabank Inverlat que acudieron a Condusef	10,273
Participación con respecto al Sector	2.5%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Scotiabank Inverlat

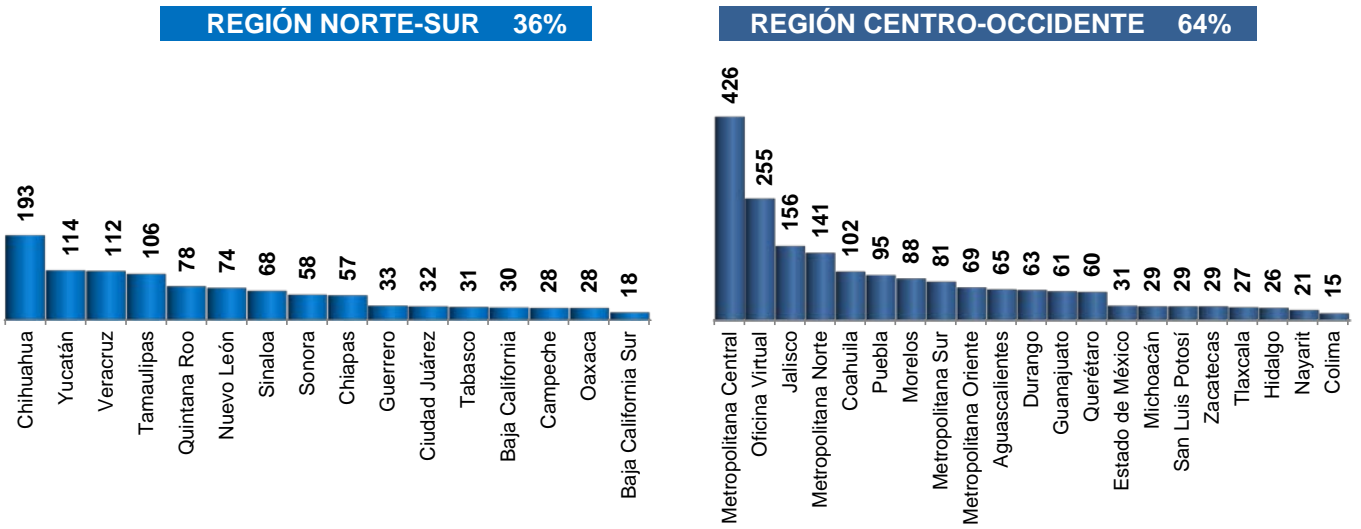
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	7,197	70.1	-9.3
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	2,929	28.5	-16.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	2,430	83	-16.7
<i>Conciliación</i>	499	17	-12.6
Dictamen	108	1.0	30.1
Defensoría	39	0.4	0

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

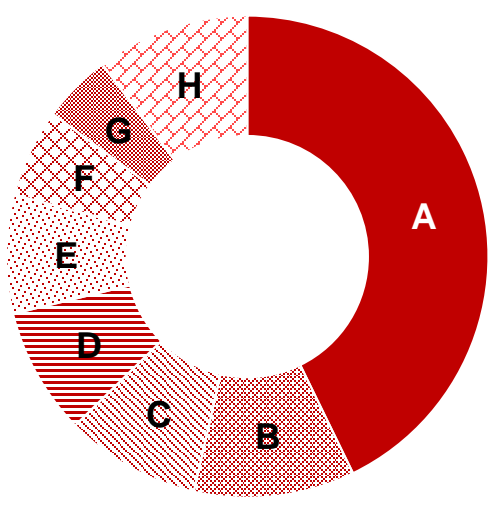
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	2,929	▼ 16.1
2012	3,490	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 2,929



A 43% Tarjeta de crédito	31% Consumos no reconocidos
	14% Gestión de cobranza indebida
	11% Actualización de historial crediticio no realizada
B 11% Cheques	25% Cheque pagado no reconocido por el titular
	14% Transferencia electrónica no reconocida
	11% Cargos no reconocidos en la cuenta
C 9% Crédito al auto	19% Actualización de historial crediticio no realizada
	18% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D 8% Tarjeta de débito	
E 8% Cuenta de ahorro	
F 6% Créditos personales	
G 5% Créditos hipotecarios	
H 10% Varios*	

* Incluye: Cajero automático (2%), Valores e instrumentos de inversión (2%), Cuenta de nómina (2%), Relacionado con otro sector (1%), entre otros (3%).

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

	Del Sector ante Condusef	Scotiabank Inverlat
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	5
Asuntos rechazados	1,691	50
Tiempo de resolución (Días)	14.6	16.6
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	65
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	2,929
Índice de Controversias (%)	31	29
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	45
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	4
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	1
Total Multas Impuestas	1,040	50
Participación con respecto al Sector (%)	100	4.8
Índice de Sanción (%)	0.8	1.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$1,389,302

Detalle de las Multas Impuestas de Scotiabank Inverlat

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	4
2009	1	2
2010	15	30
2011	25	50
2012	7	14

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

Scotiabank Inverlat

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 11% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 15° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Asimismo, al detectar asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

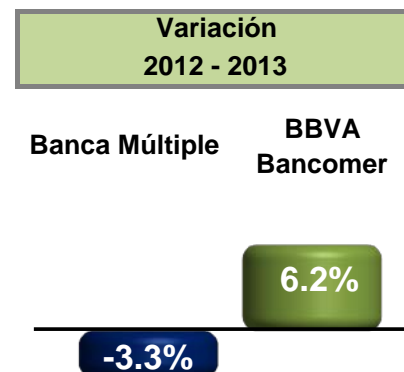
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de BBVA Bancomer ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de BBVA Bancomer que acudieron a Condusef	108,151
Participación con respecto al Sector	26.6%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de BBVA Bancomer

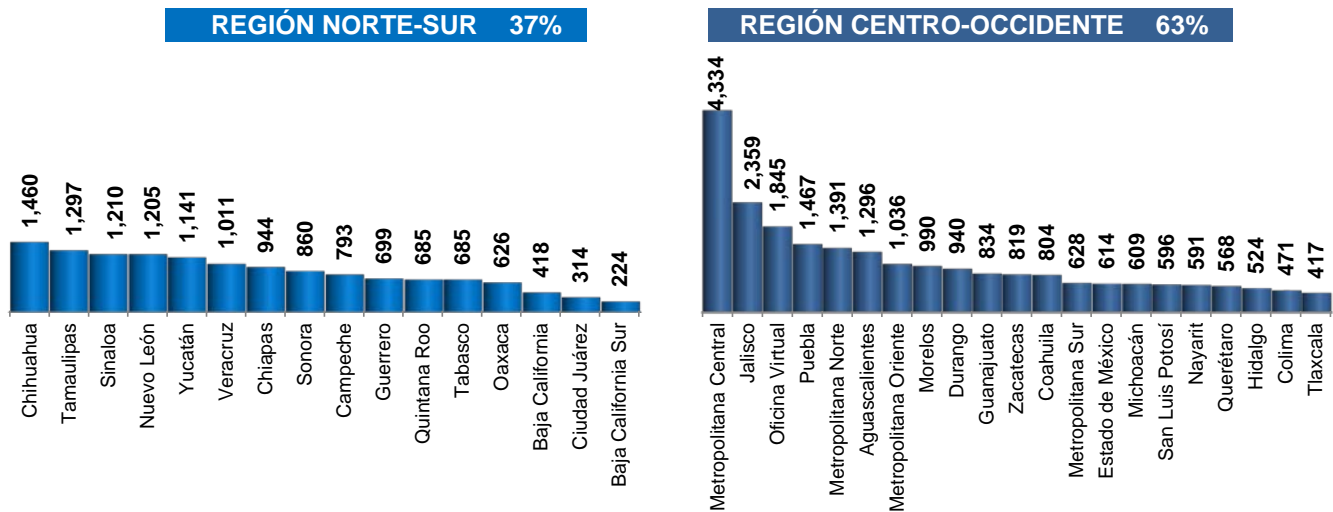
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	69,868	64.6	0.4
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	36,705	33.9	17.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	2	0.005	-98.8
<i>Gestión Electrónica</i>	31,375	85.479	13.5
<i>Conciliación</i>	5,328	14.516	54.7
Dictamen	1,015	1.0	49.0
Defensoría	563	0.5	55.5

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

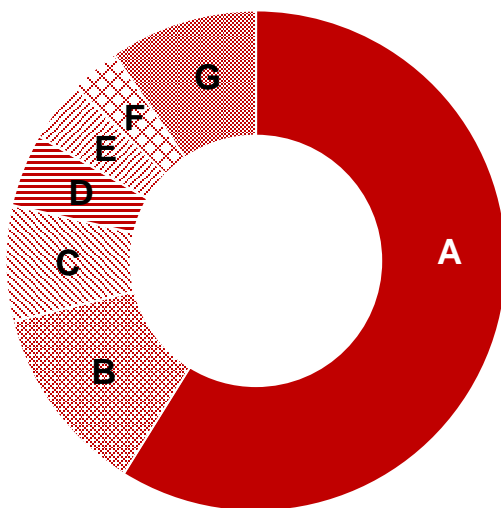
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	36,705	▲ 17.4
2012	31,257	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 36,705



A 58.8% Tarjeta de crédito

- 25% Consumos no reconocidos
- 12% Actualización de historial crediticio no realizada
- 12% Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

B 12.3% Tarjeta de débito

- 52% Consumos no reconocidos
- 31% Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
- 6% Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 7.5% Cuenta de ahorro

- 33% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 9% No recepción de estado de cuenta
- 9% Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato

D 4.7% Cheques

E 3.9% Cuenta de nómina

F 3.2% Créditos personales

G 9.6% Varios*

* Incluye: Crédito al auto (2.6%), Cajero automático (1.6%), Créditos hipotecarios (1.5%), Crédito de nómina (1.0%), Relacionado con otro sector (0.9%), Valores e instrumentos de inversión (0.6%), entre otros (1.4%).

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

	Del Sector ante Condusef	BBVA Bancomer
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	12
Asuntos rechazados	1,691	381
Tiempo de resolución (Días)	14.6	13.1
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	818
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	36,705
Índice de Controversias (%)	31	34
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	75
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	124
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	61
Total Multas Impuestas	1,040	260
Participación con respecto al Sector (%)	100	25.0
Índice de Sanción (%)	0.8	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$5,011,205

Detalle de las Multas Impuestas de BBVA Bancomer

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	1	0.4
2009	6	2.3
2010	41	15.8
2011	45	17.3
2012	162	62.3
2013	5	1.9

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

BBVA Bancomer

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 6.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 16° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos que la Institución respondió de forma incompleta o incorrecta, y en los que fue necesario solicitarle la complementación o la corrección de la misma. Asimismo, hubieron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Banamex ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de Banamex que acudieron a Condusef	113,022
Participación con respecto al Sector	27.8%

Variación
2012 - 2013

Banca Múltiple Banamex

-3.3%

-14.8%

Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Banamex

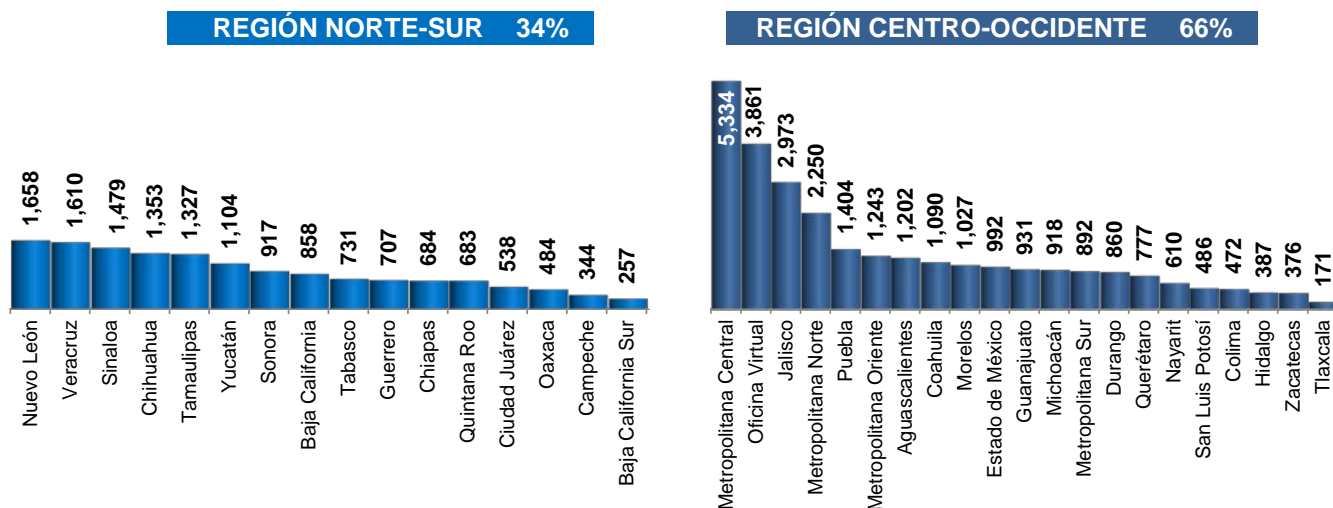
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	67,907	60.1	-15.8
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	42,990	38.0	-14.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	3	0.007	200
<i>Gestión Electrónica</i>	35,242	81.977	-17.6
<i>Conciliación</i>	7,745	18.016	5.5
Dictamen	1,322	1.2	11.2
Defensoría	803	0.7	32.5

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

Controversias recibidas de la Institución

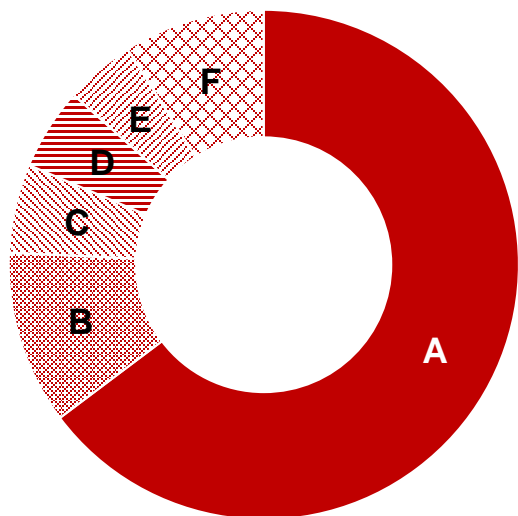
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	42,990	▼ 14.2
2012	50,126	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 42,990



A	65%	Tarjeta de crédito
	38%	Consumos no reconocidos
	12%	Gestión de cobranza indebida
	10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
B	11%	Tarjeta de débito
	49%	Consumos no reconocidos
	29%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
	4%	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
C	6%	Cuenta de ahorro
	30%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	15%	No recepción de estado de cuenta
	9%	Depósito no aplicado total o parcialmente
D	5%	Créditos personales
E	4%	Cheques
F	9%	Varios*

* Incluye: Cuenta de nómina (2.9%), Crédito de nómina (1.8%), Cajero automático (1.1%), Valores e instrumentos de inversión (0.7%), Créditos hipotecarios (0.6%), Créditos simples (0.5%), Relacionado con otro sector (0.4%), entre otros (1.0%).

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

	Del Sector ante Condusef	Banamex
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	312
Asuntos rechazados	1,691	894
Tiempo de resolución (Días)	14.6	17.3
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	1184
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	42,990
Índice de Controversias (%)	31	38
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	345
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	37
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	5
Total Multas Impuestas	1,040	387
Participación con respecto al Sector (%)	100	37.2
Índice de Sanción (%)	0.8	0.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$11,719,924

Detalle de las Multas Impuestas de Banamex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2006	1	0.3
2008	3	0.8
2009	19	4.9
2010	31	8.0
2011	212	54.8
2012	119	30.7
2013	2	0.5

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

Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 14.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 17° lugar.

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

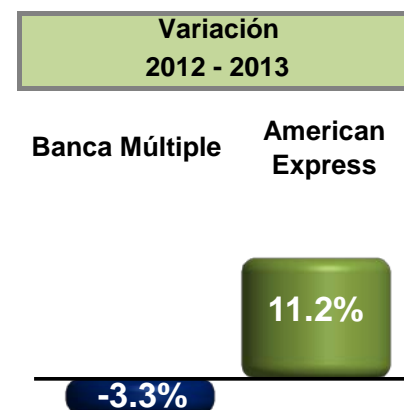
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

Panorama General

Comportamiento de American Express ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de Banca Múltiple en Condusef *	406,258
Clientes de American Express que acudieron a Condusef	4,073
Participación con respecto al Sector	1.0%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de American Express

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	3,416	83.9	12.6
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	645	15.8	4.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	587	91	7.7
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0	-
<i>Conciliación</i>	58	9	-21.6
Dictamen	6	0.15	-14.3
Defensoría	6	0.15	100

(*) Incluye información de 4 SOFOM E.R.

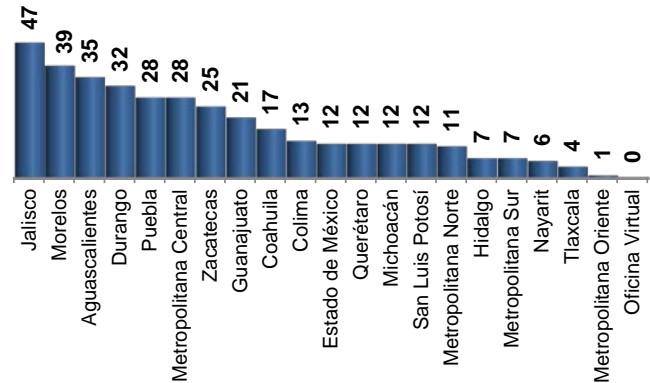
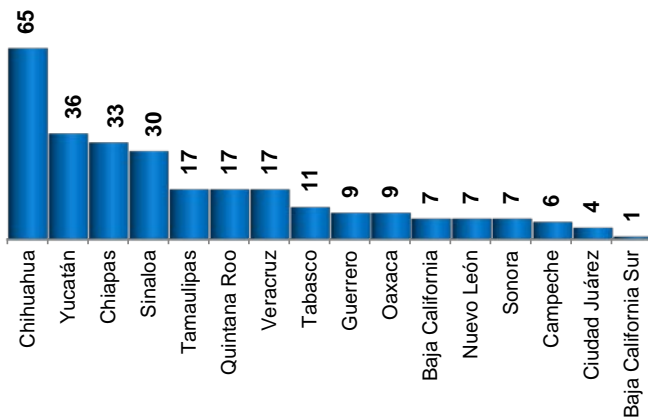
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	645	▲ 4.2
2012	619	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

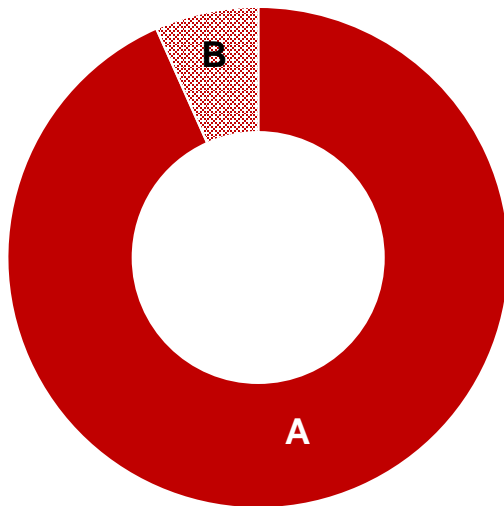
REGIÓN NORTE-SUR 43%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 57%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 645



A 93.3% Tarjeta de crédito

- 22% Actualización de historial crediticio no realizada
- 16% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- 13% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

B 6.7% Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (3.3%), Créditos personales (1.6%), Terminal Punto de Venta (0.9%), entre otros (0.9%).

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

	Del Sector ante Condusef	American Express
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	396	-
Asuntos rechazados	1,691	-
Tiempo de resolución (Días)	14.6	-
Solicitudes de 2da respuesta	3,025	-
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	127,494	645
Índice de Controversias (%)	31	16
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	730	10
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	230	2
Ley de Instituciones de Crédito (LIC)	80	1
Total Multas Impuestas	1,040	13
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.3
Índice de Sanción (%)	0.8	2.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$28,373,653	\$318,008

Detalle de las Multas Impuestas de American Express

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	15.4
2009	4	30.8
2010	2	15.4
2011	2	15.4
2012	3	23.0

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

Nota: El guión (-), indica que la Institución no tuvo algún indicador en el periodo, por lo que no aplica en el comparativo.



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

Banca Múltiple

Ficha Estadística Anual

2013



American Express

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	BanCoppel, S.A.	8.47	8.04	9.85	8.79	8.58
2	Banco Compartamos, S.A.	7.62	8.70	9.99	8.77	8.52
3	Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	7.44	8.90	9.96	8.76	8.75
4	Banco Inbursa, S.A.	8.23	7.96	9.95	8.71	8.62
5	Banco del Bajío, S.A.	8.25	7.76	9.96	8.66	8.35
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.12	7.64	9.98	8.58	8.19
7	Banco Ahorro Famsa, S.A.	8.09	7.33	9.97	8.46	8.30
8	Banco Invex, S.A.	7.91	7.60	9.88	8.46	8.24
9	Banca Afirme, S.A.	7.74	7.26	9.96	8.32	8.40
10	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.51	9.52	8.30	7.99
11	HSBC México, S.A.	8.25	7.19	9.32	8.25	7.76
12	Banco Azteca, S.A.	7.50	6.76	9.57	7.94	8.08
13	ABC Capital, S.A.	7.26	6.24	9.94	7.82	7.52
14	Banco Santander (México), S.A.	6.94	6.98	9.13	7.68	8.09
15	Scotiabank Inverlat, S.A.	6.20	7.15	9.52	7.62	7.77
16	BBVA Bancomer, S.A.	7.39	6.61	7.50	7.16	7.12
17	Banco Nacional de México, S.A.	7.05	6.20	6.28	6.51	6.92
18	American Express Bank (México), S.A.	NA	8.42	9.88	NA	NA
	Promedio	7.67	7.46	9.45	8.17	8.07

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3.3% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 11.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió que ocupara el 18° lugar.

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

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 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).

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx