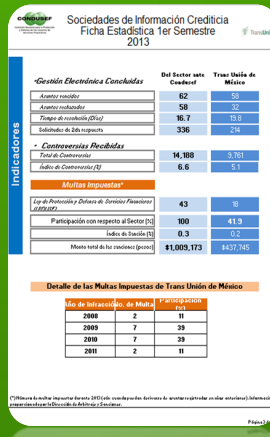
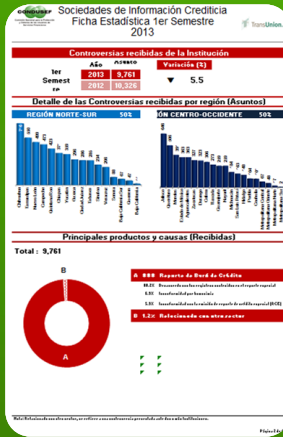
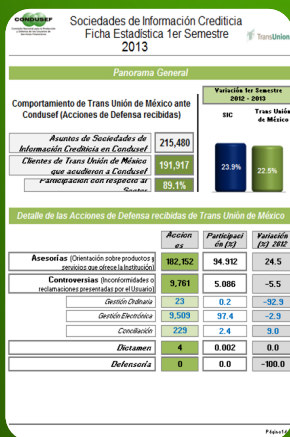


# SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

## (CALIFICACIÓN Y RANKING)

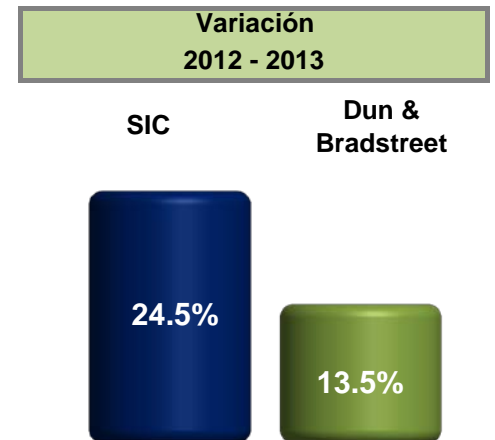


# CONDUSEF

## Panorama General

### Comportamiento de Dun & Bradstreet ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef</b>	<b>451,162</b>
<b>Clientes de Dun &amp; Bradstreet que acudieron a Condusef</b>	<b>2,463</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>0.5%</b>



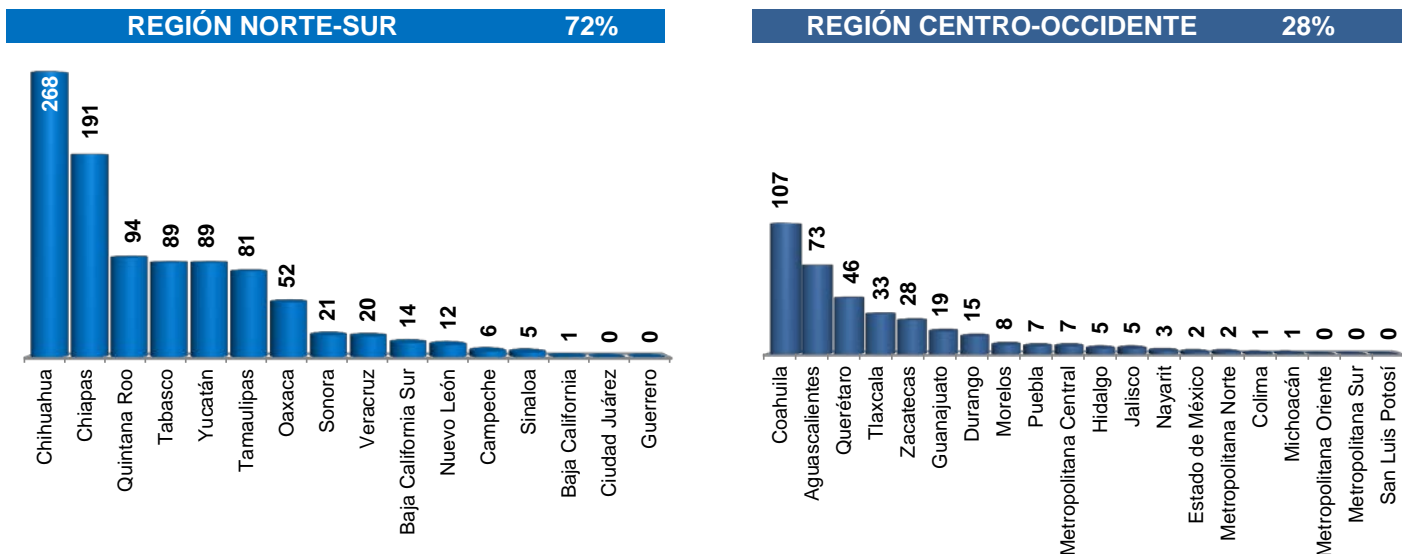
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Dun & Bradstreet

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,156	46.9	-10.3
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,305	53.0	48.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	1,284	98.4	48.4
<i>Conciliación</i>	21	1.6	40.0
<b>Dictamen</b>	2	0.1	100.0
<b>Defensoría</b>	0	0	-

### Controversias recibidas de la Institución

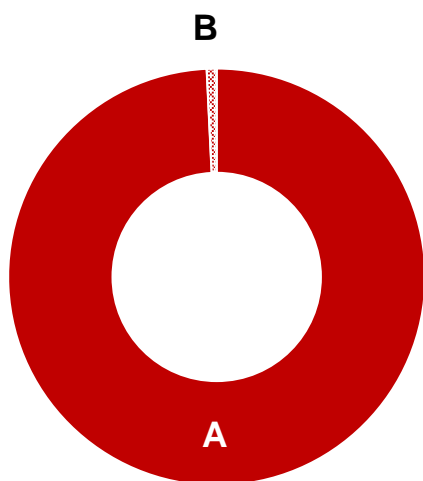
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,305	▲ 48.3
2012	880	

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



### Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,305



#### A 99.2% Reporte de Buró de Crédito

84.3% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

15.2% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito

0.3% Inconformidad por homonimia

#### B 0.8% Relacionado con otro sector

	Del Sector ante Condusef	Dun & Bradstreet
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	99	4
Asuntos rechazados	315	4
Tiempo de resolución (Días)	15.9	17.9
Solicitudes de 2da respuesta	1,005	21
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	30,251	1,305
Índice de Controversias (%)	6.7	53.0
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	76	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0
Índice de Sanción (%)	0.3	0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$1,846,125	\$0

#### Detalle de las Multas Impuestas de Dun & Bradstreet

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

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

# Sociedades de Información Crediticia

## Ficha Estadística Anual

### 2013

#### Dun & Bradstreet

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Dun & Bradstreet, S.A.	9.53	4.70	10.00	8.08	7.87
2	Trans Unión de México, S.A.	6.84	9.48	6.32	7.54	7.85
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	7.44	8.41	3.68	6.51	6.12
	<b>Promedio</b>	<b>7.94</b>	<b>7.53</b>	<b>6.67</b>	<b>7.38</b>	<b>7.28</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 24.5% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 13.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, le permite ocupar el 1er lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). 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.

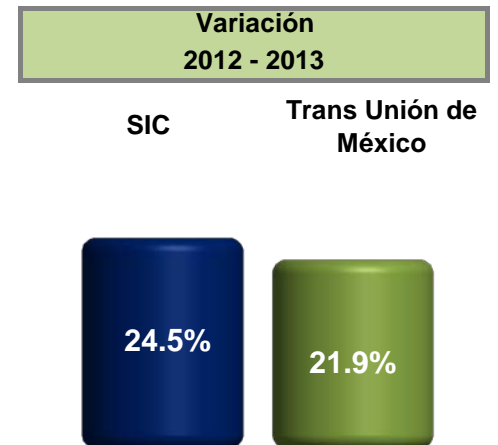
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

## Panorama General

### Comportamiento de Trans Unión de México ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef</b>	<b>451,162</b>
<b>Clientes de Trans Unión de México que acudieron a Condusef</b>	<b>396,062</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>87.8%</b>



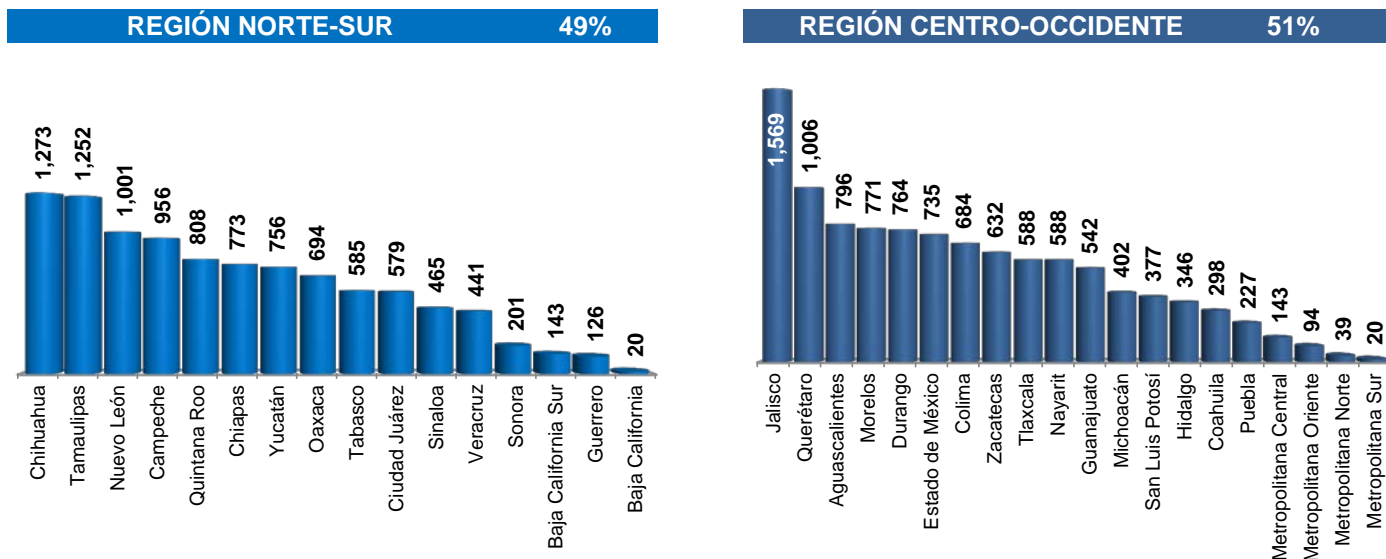
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Trans Unión de México

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	375,360	94.773	23.0
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	20,694	5.225	4.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	31	0.2	-92.4
<i>Gestión Electrónica</i>	20,157	97.4	6.5
<i>Conciliación</i>	506	2.4	24.9
<b>Dictamen</b>	8	0.002	0.0
<b>Defensoría</b>	0	0.0	-100.0

### Controversias recibidas de la Institución

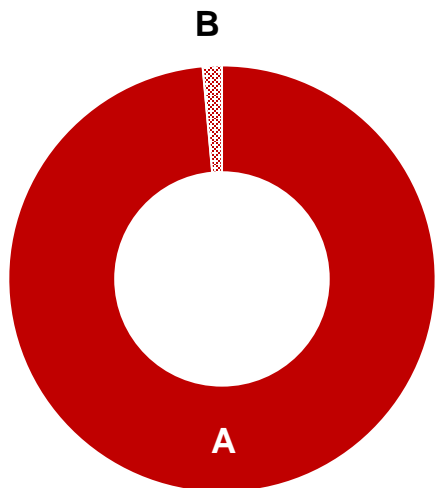
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	20,694	▲ 4.8
2012	19,748	

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



### Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 20,694



<b>A</b>	<b>98.6%</b>	<b>Reporte de Buró de Crédito</b>
	87.7%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
	6.7%	Inconformidad por homonimia
	5.4%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
<b>B</b>	<b>1.4%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>

	Del Sector ante Condusef	Trans Unión de México
<b>•Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	99	65
Asuntos rechazados	315	94
Tiempo de resolución (Días)	15.9	18.1
Solicitudes de 2da respuesta	1,005	498
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	30,251	20,694
Índice de Controversias (%)	6.7	5.2
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	76	28
Participación con respecto al Sector (%)	100	36.8
Índice de Sanción (%)	0.3	0.14
Monto total de las sanciones (pesos)	\$1,846,125	\$675,219

#### Detalle de las Multas Impuestas de Trans Unión de México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	7
2009	7	25
2010	15	54
2011	4	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.



# Sociedades de Información Crediticia

## Ficha Estadística Anual

### 2013

#### Trans Unión de México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Dun & Bradstreet, S.A.	9.53	4.70	10.00	8.08	7.87
2	<b>Trans Unión de México, S.A.</b>	<b>6.84</b>	<b>9.48</b>	<b>6.32</b>	<b>7.54</b>	<b>7.85</b>
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	7.44	8.41	3.68	6.51	6.12
	<b>Promedio</b>	<b>7.94</b>	<b>7.53</b>	<b>6.67</b>	<b>7.38</b>	<b>7.28</b>

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 24.5% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 21.9% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). 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.

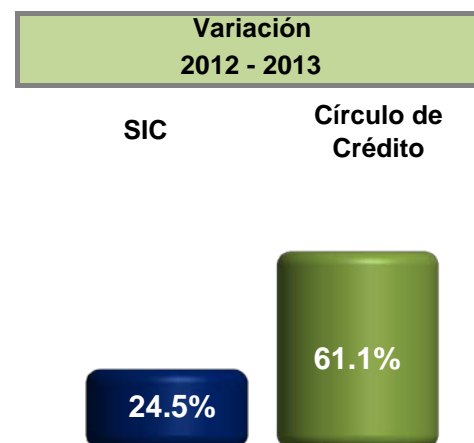
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

## Panorama General

### Comportamiento de Círculo de Crédito ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos de Sociedades de Información Crediticia en Condusef</b>	<b>451,162</b>
<b>Clientes de Círculo de Crédito que acudieron a Condusef</b>	<b>51,748</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>11.5%</b>



## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Círculo de Crédito

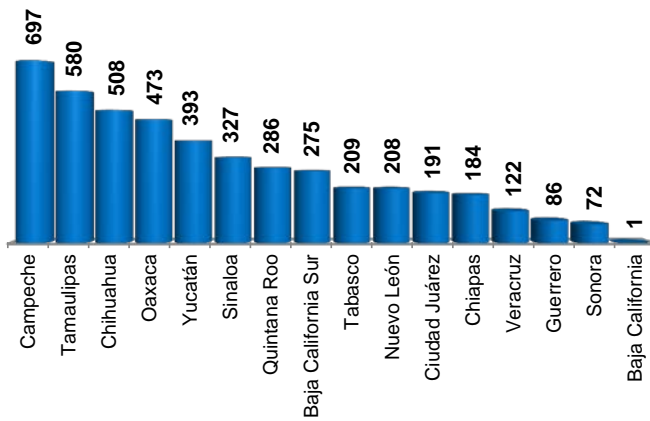
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	43,495	84.1	74.9
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	8,252	15.9	13.7
<i>Gestión Ordinaria</i>	3	0.0	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	8,027	97.3	12.7
<i>Conciliación</i>	222	2.7	66.9
<b>Dictamen</b>	1	0.0	100.0
<b>Defensoría</b>	0	0.0	-100.0

## Controversias recibidas de la Institución

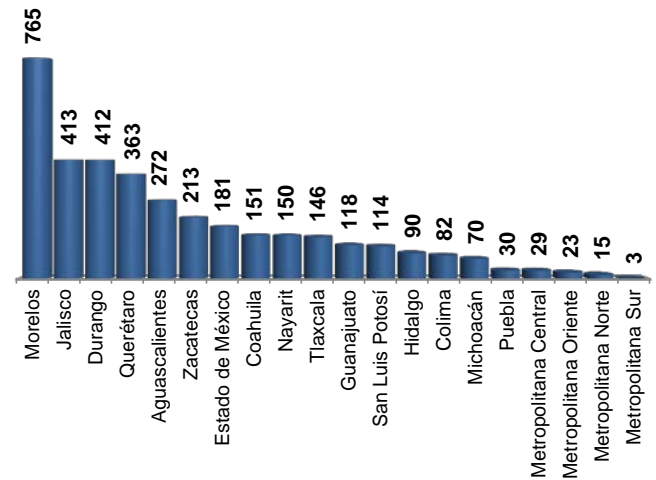
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	8,252	▲ 13.7
2012	7,256	

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

### REGIÓN NORTE-SUR 56%

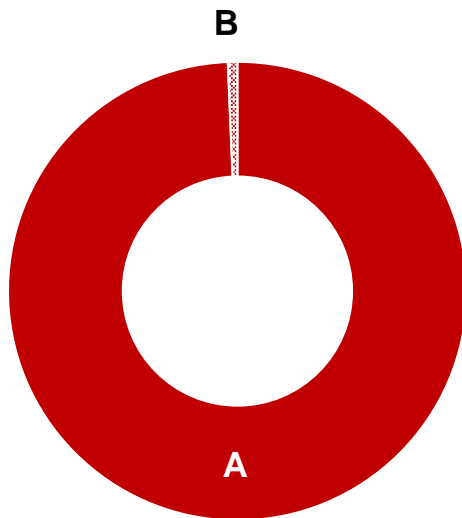


### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 44%



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 8,252



### A 99.3% Reporte de Buró de Crédito

- 68.6% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
- 29.1% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
- 2.1% Inconformidad por homonimia

### B 0.7% Relacionado con otro sector

#### •Gestión Electrónica Concluidas

	Del Sector ante Condusef	Círculo de Crédito
Asuntos vencidos	99	30
Asuntos rechazados	315	217
Tiempo de resolución (Días)	15.9	8.7
Solicitudes de 2da respuesta	1,005	486

#### • Controversias Recibidas

Total de Controversias	30,251	8,252
Índice de Controversias (%)	6.7	15.9

#### Multas Impuestas\*

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	76	48
Participación con respecto al Sector (%)	100	63.2
Índice de Sanción (%)	0.3	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$1,846,125	\$1,170,906

#### Detalle de las Multas Impuestas de Círculo de Crédito

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	4
2009	3	6
2010	32	67
2011	11	23

(\*) 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.

#### Círculo de Crédito

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Dun & Bradstreet, S.A.	9.53	4.70	10.00	8.08	7.87
2	Trans Unión de México, S.A.	6.84	9.48	6.32	7.54	7.85
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	7.44	8.41	3.68	6.51	6.12
	Promedio	7.94	7.53	6.67	7.38	7.28

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 24.5% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 61.1% para esta Institución.

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

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). 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 toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).